



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

POSGRADO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

“La construcción de la identidad organizacional a partir de
la cultura organizacional”

IDÓNEA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS QUE PARA
OBTENER EL GRADO DE MAESTRA

Presenta: Olga Navarrete Mondragón

Director de Tesis: Dr. Juan Manuel Herrera Caballero

Noviembre 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: MARCO DE LA INVESTIGACIÓN	6
I.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
I.2 JUSTIFICACIÓN	8
I.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	10
I.4 OBJETIVOS	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
II.1 LA ORGANIZACIÓN COMO OBJETO DE ESTUDIO.....	11
II.1.1 PARADIGMAS DE ESTUDIO DE LAS ORGANIZACIONES	14
II.1.1.1 TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN: UN ACERCAMIENTO A SU OBJETO DE ESTUDIO.....	16
II.1.1.2 ESTUDIOS ORGANIZACIONALES	26
II.1.2 METÁFORAS DE ESTUDIO: OTRA MANERA DE ENTENDER LA REALIDAD ORGANIZACIONAL.....	33
II.1.2.1 LA CREACIÓN DE LA REALIDAD SOCIAL: LAS ORGANIZACIONES COMO CULTURAS.....	35
II.2 IDENTIDAD E IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	38
II.2.1 CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	45
II.3 CULTURA EN LAS ORGANIZACIONES	49
II.3.1 HACIA UNA DEFINICIÓN DE CULTURA.....	50
II.3.2 ¿QUÉ ES LA CULTURA ORGANIZACIONAL?.....	53
II.3.2.1 LA CULTURA COMO VARIABLE CRÍTICA.....	64
II.3.2.2 LA CULTURA COMO METÁFORA DE RAÍZ	67
II.3.2.3 ANÁLISIS TRANSCULTURAL.....	69
II.3.3 LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	71
CAPÍTULO III: APARTADO METODOLÓGICO	74
INTRODUCCIÓN.....	74

III.1 PROPUESTA METODOLÓGICA	75
III.2 ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN.....	79
III.2.1 ENFOQUE CUANTITATIVO.....	79
III.2.2 ENFOQUE CUALITATIVO	80
III.3 HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN: LA RECOLECCIÓN DE DATOS	86
III.3.1 ENTREVISTA	87
III.3.3 CUESTIONARIO	87
III.4 TRIANGULACIÓN	89
III.5 OPERACIONALIZACIÓN.....	90
REFLEXIONES FINALES.....	92
REFERENCIAS	94

Introducción

*Las organizaciones abundan a nuestro
alrededor. Sin embargo, debido a su
ubicuidad, desaparecen en el trasfondo y
necesitamos que nos recuerden su impacto*
Scott (1992)

El estudio de las organizacionales es imprescindible para las ciencias sociales y humanas; ya que prácticamente cualquier tipo de relación ya sea social, cultural, económica y/o política se llevan a cabo dentro de organizaciones, debido a que:

Nacemos dentro de organizaciones, somos educados por ellas y la mayor parte de nosotros consumimos buena parte de nuestra vida trabajando para organizaciones. Empleamos gran parte de nuestro tiempo libre gastando, jugando, y rezando en organizaciones. La mayoría de nosotros morirá dentro de una organización, cuando llegue el día del entierro la organización más grande de todas –el Estado– deberá otorgar su permiso oficial (Etzioni, 1965, p.1).

A pesar de que vivimos en un mundo de organizaciones desde que nacemos, no hace más de un siglo, las organizaciones estaban menos presentes en el panorama social (Pfeffer, 2000). Dado que estas existen desde los orígenes de la sociedad, es posible concebirlas como elementos que articulan y estructuran a la sociedad a la que convierten en organizada y organizacional al mismo tiempo, en este sentido es preciso pensarlas como un espacio socio vital por excelencia donde nos construimos y reconstruimos como seres sociales, en el cual y donde de acuerdo con Montañó (2007) miramos al otro no simplemente como una fuente de información sino como un ser humano que busca constantemente reconstruirse.

Al caracterizar a la sociedad contemporánea como sociedad de organizaciones, la organización se convierte es una institución social dominante en nuestras vidas, sin embargo, existe un proceso de influencia mutua, ya que ésta influye en nuestras vidas y el crecimiento de la sociedad que constituimos las transforma y de este modo se mantiene y se reproduce según sea el crecimiento de la sociedad. Scott (1981) señala que un indicador de la importancia de las organizaciones es su prevalencia en cada campo de la vida social, las organizaciones racionalizan

la vida de las personas, de alguna manera ejercen una influencia mutua; ya que condicionan, limitan y restringen los objetivos que persiguen las personas. Así las organizaciones son de importancia social por su ubicuidad, su impacto en el poder y el estatus, y sus efectos en la personalidad y el desempeño.

En consecuencia, la identidad ha desempeñado un papel importante en las teorías de las ciencias sociales, las cuales aportan e influyen en los estudios de la organización, en este sentido la identidad se ha convertido en un aspecto fundamental para la comprensión de lo que significa una organización en la sociedad, además es de utilidad y pertinente para ampliar el conocimiento sobre el comportamiento de los seres humanos que interactúan dentro de organizaciones, por lo que el estudio de la identidad organizacional actualmente es relevante para los teóricos e investigadores de las organizaciones.

La identidad organizacional está sujeta a un proceso continuo de construcción y reconstrucción, en este proceso intervienen diversos elementos, en este caso referentes identitarios que devienen de la cultura organizacional. En el campo de los Estudios Organizacionales se ha desarrollado una literatura que da cuenta de la identidad como un proceso de construcción y reconstrucción a través de una interacción dinámica en la que un individuo es modelado bajo una determinada identidad por otros (Karreman y Alvesson, 2001).

El presente trabajo se estructura de la siguiente manera:

- **Capítulo I:** se establece la prioridad del trabajo a través del desarrollo del *marco de investigación* a partir del planteamiento del problema, justificación, preguntas de investigación, objetivos, factibilidad y especificación sobre cómo y dónde se realizará el estudio de caso.
- **Capítulo II:** se expone el *marco teórico* que sustenta la comprensión del objeto de estudio, se compone de tres apartados: la organización como objeto de estudio, donde se expone el concepto de organización y se desarrollan los paradigmas de estudio de las organizaciones; la Teoría de la Organización y los Estudios organizacionales, se revisan las metáforas de estudio: otra manera de entender la realidad organizacional y finalmente

se aborda la creación de la realidad social: las organizaciones como culturas, en lo que respecta al segundo apartado, se describe la identidad e identidad organizacional así como su constitución y el último apartado corresponde a la cultura en las organizaciones, se hace un recorrido por los diferentes conceptos de cultura y cultura organizacional y maneras de abordarla.

- **Capítulo III:** se desarrolla el *apartado metodológico*, compuesto por la propuesta metodológica y la descripción de las herramientas de investigación a utilizar.

Capítulo I: Marco de la investigación

*El ser humano es un enigma y
la organización un laberinto*
Luis Montaña (2007)

I.1 Planteamiento del problema

Para comprender el fenómeno organizacional, nos apoyamos del constructo *Estudios Organizacionales*, que tiene como objeto de estudio la organización, sin embargo, ésta no ha sido definida; ya que existen múltiples interpretaciones sobre qué es una organización y esto dificulta el consenso del concepto (este aspecto se aborda en el segundo capítulo, primer apartado).

Desde la perspectiva de los Estudios Organizacionales, la organización es un entramado de situaciones diversas que no buscan un común denominador a manera de cierta universalización, presenta rasgos particulares de cada organización, circunscrita por una historia y un tiempo específicos. Este carácter social hace que en la organización se entrecrucen diversas lógicas de acción en donde múltiples actores propugnan por disímiles proyectos sociales y, por lo mismo, distintas interpretaciones del sentido institucional, reflejando intereses particulares, como también ilusiones, fantasías y angustias (Montaña, 2004).

En este sentido la identidad organizacional es una temática importante a nivel teórico, debido a que proporciona elementos valiosos para análisis empíricos brindando formas creativas para comprender una amplia variedad de contextos y fenómenos organizacionales (Alvesson, Ashcraft y Thomas, 2008).

El estudio de la identidad organizacional resulta útil y pertinente para ampliar el conocimiento sobre el comportamiento de los seres humanos que interactúan dentro de organizaciones, asimismo permite comprender el deseo permanente y subyacente de generar congruencia o encaje de ciertas actitudes y comportamientos personales con lo establecido por la organización. Esto podría implicar también reevaluar las creencias fundamentales del individuo, o

presionar a la organización para que haga cambios en sus prácticas, pudiendo llevar a reconsiderar la relación misma del individuo con la organización (Foreman y Whetten, 2002).

En el campo de los Estudios Organizacionales se ha desarrollado una literatura que da cuenta de la identidad como un proceso de construcción y reconstrucción a través de una interacción dinámica en la que un individuo es modelado bajo una determinada identidad por otros (Karreman y Alvesson, 2001).

El proyecto de investigación se sustenta en los supuestos de la construcción social, donde la realidad es un producto humano resultado de la interacción social, es accesible desde el campo de los estudios organizacionales de manera práctica, asimismo estos supuestos han sido determinantes para comprender diferentes fenómenos organizacionales bajo esta perspectiva, debido a que permite dar cuenta de la complejidad de la realidad organizacional, entendiendo a la organización como un espacio social, en este sentido las organizaciones son construcciones sociales que influyen y modifican el comportamiento de los individuos, no sólo en el espacio organizacional, sino en otros ámbitos, esto nos permite interpretar a la organización como sistema complejo y delimitado en el espacio socio cultural, dentro de este marco ubicamos el problema central de la investigación.

El problema de investigación está relacionado con analizar la construcción de la identidad organizacional a partir de su relación entre la cultura, implica identificar y describir los elementos característicos de la organización, los aspectos que configuran la cultura organizacional y la identidad organizacional con base en el enfoque de los Estudios Organizacionales.

Se buscará a través de estos elementos dar cuenta de una parte de la compleja realidad organizacional y desde el punto de vista de los Estudios Organizacionales partiendo del análisis de los elementos que están inmersos en la cultura organizacional para establecer las características de la identidad organizacional y la forma en cómo se construye a través de la relación con estos elementos.

I.2 Justificación

La pertinencia teórica, se sustenta en ver a la industria automotriz desde una perspectiva organizacional. Dentro de las líneas de investigación del Posgrado en Estudios Organizacionales, se encuentra *la vida simbólica en las organizaciones*¹, donde se ubica la temática del proyecto de investigación.

En cuanto a la relevancia social, el conocimiento generado sobre la industria automotriz requiere comprenderla como construcciones sociales, no únicamente como constructos racionales. Desde una perspectiva social, las prácticas en las organizaciones dependen de la organización y de los procesos psicosociales que se efectúen en ella, los participantes se piensan como actores sociales y productores de su realidad social en tanto que la organización es un ente dinámico que está en constante transformación.

Es relevante fijar la atención en una organización de la industria automotriz debido a que es de suma importancia en la sociedad moderna, de acuerdo con ProMexico (2016) este tipo de industria es una de las más dinámicas y competitivas de México y se ha consolidado como un jugador importante del sector a nivel global. En las últimas décadas, México ha llamado la atención de los principales actores del sector automotriz debido al crecimiento sostenido en la producción de vehículos y autopartes, así como a la fortaleza y las perspectivas de crecimiento de su mercado interno.

La industria automotriz en México desempeña un papel estratégico en la actividad económica del país, ya que representa una plataforma para la producción y exportación a nivel internacional. Asimismo, es relevante debido a su alta contribución a la producción, tanto nacional como manufacturera, además de que integra un elevado encadenamiento productivo con otras ramas industriales, incluso en las globales (a nivel internacional) creando así un efecto multiplicador al valor agregado nacional y al empleo; además de su importancia como generador

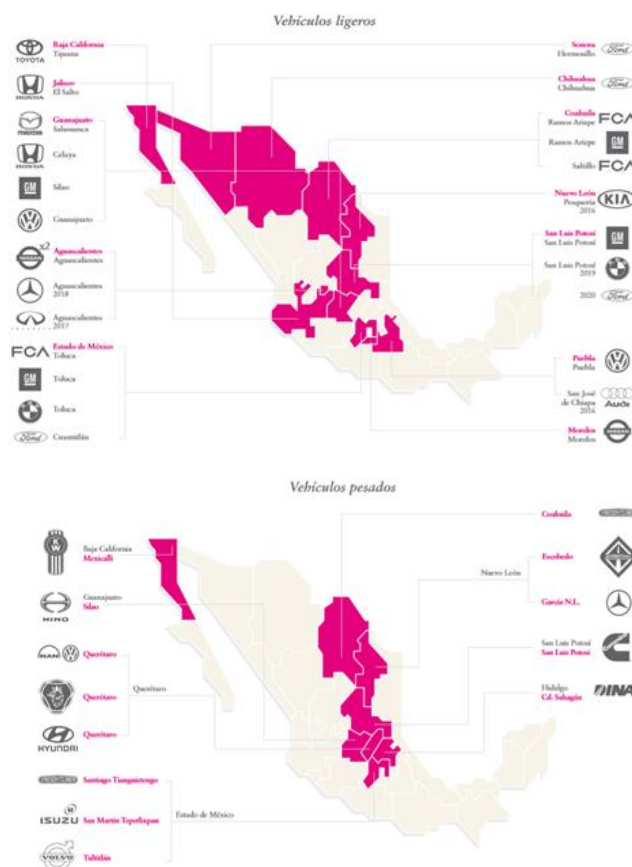
¹ En ésta línea se estudian los aspectos simbólicos de la vida cotidiana que resultan significativos para la comprensión de la dinámica social de las organizaciones y que han sido relegados a un segundo plano frente a la contundencia de la visión racional estratégica.

de divisas para el país (Boletín del sector industrial del Centro de Estudios de Finanzas Públicas, 2017).

El sector automotriz terminal y de autopartes en México ha sido impulsado por la presencia productiva de 10 de las principales empresas armadoras de vehículos (ligeros y pesados) en el mundo: General Motors, Ford, FCA, Volkswagen, Nissan, Honda, BMW, Toyota, Volvo Trucks y Mercedes-Benz Trucks. Recientemente Audi, BMW, Mercedes-Benz, Infiniti y Kia Motors anunciaron nuevos proyectos en México, con lo que se suman a la lista de armadoras de vehículos ligeros con presencia en el país. En el rubro de vehículos pesados, en México se cuenta con operaciones de manufactura de compañías como Daimler, Kenworth, Hino, Isuzu, Mercedes-Benz, Volvo, Man, entre otras. En los siguientes mapas se ubica a las principales armadoras de vehículos ligeros y pesados en México (ProMexico, 2016).

Mapas

Armadoras de vehículos ligeros y pesados en México 2015



Fuente: ProMexico (2016)

I.3 Pregunta de investigación

¿Cuál es el papel de la cultura organizacional en la construcción de la identidad organizacional?

De la pregunta central, se derivan las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuáles son los rasgos particulares de la organización?
- ¿Qué elementos conforman la cultura organizacional?
- ¿Qué elementos configuran la identidad organizacional?
- ¿Qué aspectos de la cultura organizacional intervienen en la construcción de la identidad organizacional?

I.4 Objetivos

General: Comprender la construcción de la identidad organizacional a partir de su relación con la cultura organizacional

Particulares:

- 1) Identificar y describir las características de la organización (rasgos particulares que distinguen a la organización).
- 2) Identificar los elementos de la cultura organizacional (principios, valores, ideales y creencias).
- 3) Analizar que aspectos configuran la identidad organizacional.
- 4) Analizar que aspectos de la cultura organizacional intervienen en la construcción de la identidad organizacional.

Capítulo II: Marco teórico

*“No hay nada más práctico que
una buena teoría”*

Kurt Lewin

II.1 La organización como objeto de estudio

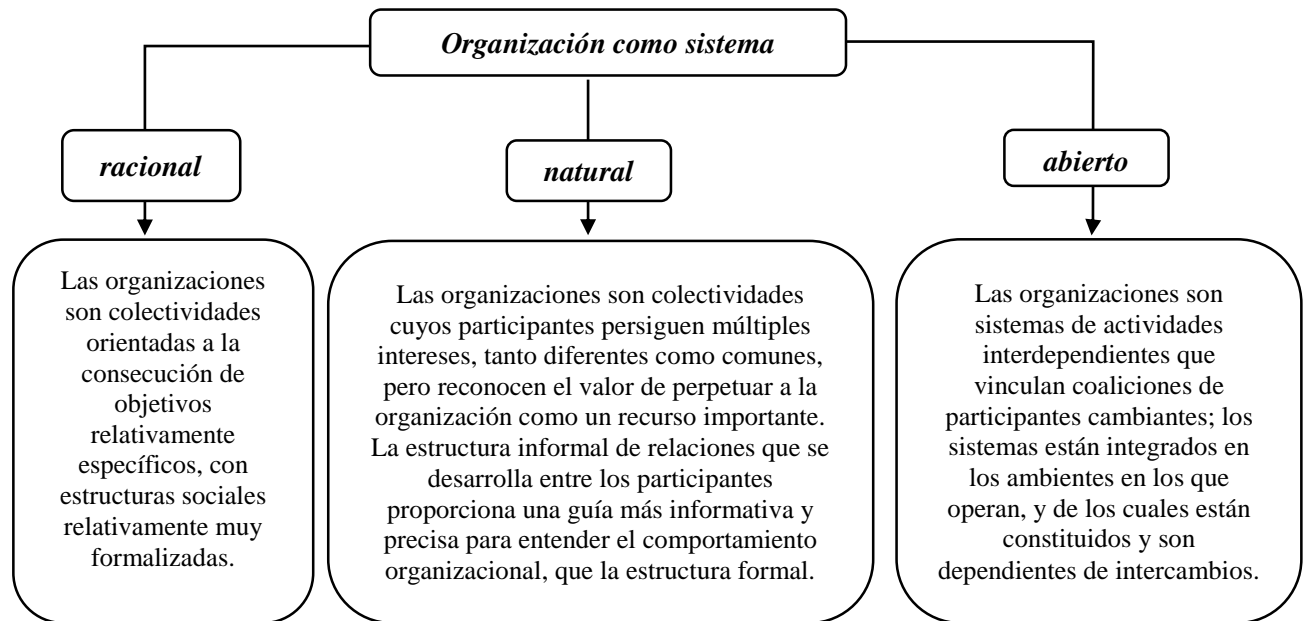
El estudio de las organizaciones está compuesto por dos paradigmas de estudio, que también pueden considerarse como bloques de narrativas teórico-metodológicas: la Teoría de la Organización y los Estudios Organizacionales (en adelante TO y EO), que en principio pueden parecer de manera tajante diferentes por el rompimiento paradigmático en al menos tres niveles: ontológico, epistemológico y metodológico.

Cada uno de los paradigmas está integrado por diferentes enfoques (perspectivas) y cada uno hace énfasis en distintos elementos de la vida organizacional en ocasiones apoyados de algunas ciencias como la psicología, la sociología, la ciencia política, la ingeniería industrial y la administración que han colaborado para expandir el conocimiento sobre el fenómeno organizacional, a continuación, se hace un breve recorrido a través de estas narrativas, de sus teorías, escuelas y/o enfoques con la finalidad de identificar el momento en que aparece la *identidad* como elemento de estudio en las organizaciones, sin embargo antes de describir cada uno es preciso introducirnos al objeto de estudio, «la organización», no existe como tal una definición uniforme, sino una multiplicidad de definiciones, por lo que resulta oportuno aproximarnos al concepto:

Scott (1981) propone tres perspectivas para definir a la organización, que tienen como base conceptualizar a las organizaciones como sistemas (ver figura 1):

Figura 1

Perspectivas de las organizaciones como sistemas



Fuente: elaborado por el autor con base en Scott (1981).

De acuerdo con estas definiciones, la organización es una colectividad orientada hacia objetivos, en principio como *sistema racional*, la organización es un ente integrado, los objetivos son relativamente específicos, se concentra en el orden, la unidad y el consenso, mientras que como *sistema natural*, la organización se piensa como fragmentada, en el sentido que toma en consideración la multiplicidad de intereses y por último como *sistema abierto*, mientras que las otras perspectivas únicamente se enfocan en el interior de la organización, ésta toma en cuenta el ambiente y la dependencia e interdependencia entre el sistema, que es la organización y su ambiente.

Una definición un tanto más completa que considera aspectos de los tres sistemas e incluye elementos que ayudan a construir un concepto más completo, es la de Hall (1996), una organización es: “una colectividad con una frontera relativamente identificable, un orden normativo, niveles de autoridad, sistemas de comunicaciones y sistemas de coordinación de membrecías; esta colectividad existe de manera continua en un ambiente y se involucra en

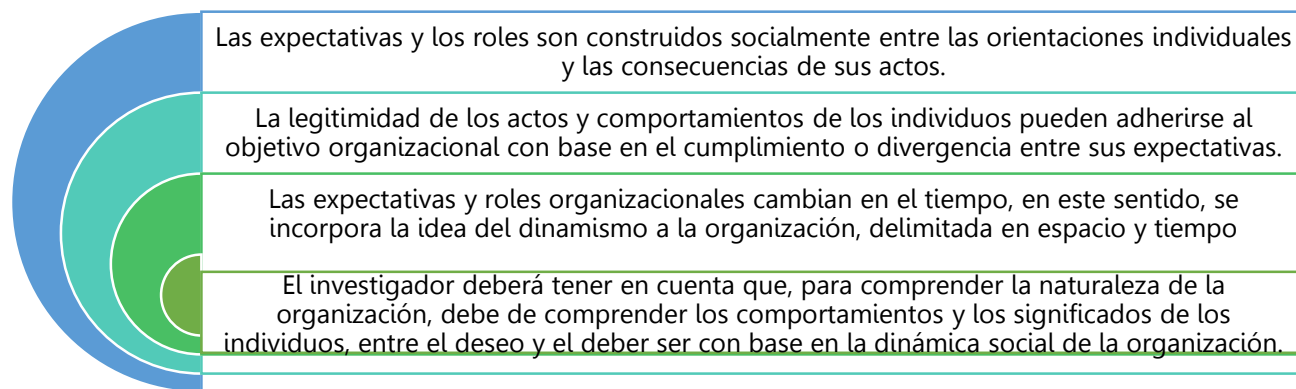
actividades que se relacionan por lo general con un conjunto de metas; las actividades tienen resultados para los miembros de la organización, la organización misma y la sociedad” (p. 33).

En esta definición podemos analizar que la organización es más que la suma de los elementos que forman parte de ella, organización no son las normas, las actividades, la estructura, el ambiente, las metas, los miembros, los procesos y/o las fronteras, la organización es la mixtura de estos elementos.

Desde el análisis sociológico de Silverman (1985) la naturaleza de la organización está determinada por una complejidad inherente implicando un conjunto de sistemas de roles construidos socialmente entre las expectativas individuales y organizacionales instauradas en la legitimidad de su función como miembro, así como el compromiso y adhesión al sistema, este análisis aporta elementos a la comprensión de la organización y a su naturaleza (ver figura 2):

Figura 2

Elementos para comprender a la organización y su naturaleza



Fuente: elaborado por el autor con base en Silverman (1985).

Silverman (1985) a partir de su enfoque sociológico define a la organización como: “el resultado de la interacción de personas motivadas que intentan resolver sus propios problemas. Además, sería provechoso considerar el contexto en el que está ubicada la organización como fuente de significados mediante los cuales los miembros definen sus acciones y atribuyen sentidos a las acciones de los demás” (p. 161), lo que nos lleva a entender a la organización como un

constructo social², sin embargo no es posible entender a la organización como una entidad social concreta, ya sea que esté socialmente construida o no, que posea un carácter duradero y una serie de características y tendencias, sino en vez de esto “la organización es un proceso tedioso de fabricación interminable, más que una cosa sólida y estática” (Gonzales-Miranda, 2014, p. 47).

En el mismo sentido, para Montaña (2007) “la organización no es sólo un lugar donde se juegan diversas apuestas, tanto en el terreno social como personal. La organización la podríamos entonces pensar, como un espacio social con fronteras difusas, con múltiples centros dinámicos en el que se depositan esperanzas y desencantos, un espacio de encuentros y desencuentros” (p. 18).

Para efectos de este trabajo retomaremos la idea de la organización como “una construcción social” aunada a la concepción de Smircich y Stubbart (1985) quienes definen a la organización como el “grado en que un conjunto de personas comparte creencias, valores y supuestos que fomentan el refuerzo de las interpretaciones de sus propios actos y los actos de otros” (p. 727). A partir de esta conceptualización, las variables internas se toman en consideración para abordar y estudiar la realidad organizacional.

II.1.1 Paradigmas de estudio de las organizaciones

El estudio de las organizaciones puede compararse con un campo de batalla donde cada uno de los participantes lucha por mantener su perspectiva, Perrow (1984) afirma que todos los estudiosos andamos a tientas tocando al elefante llamado organización y damos cuenta de la parte que tocamos, pero ni siquiera estamos viendo la misma fiera; ya que el jardín del zoológico de los teóricos organizacionales está plagado de una variedad de especímenes descarriados, debido a esto el estado de la teoría y la investigación organizacional está actualmente fragmentada y desorganizada, en resumen el estudio de las organizaciones es complejo por la diversidad de objetos de estudio (*zoo organizacional*) y por la multiplicidad de intereses

² Berger y Luckmann (2001) afirman que la vida cotidiana implica un mundo ordenado mediante significados compartidos por la comunidad, su obra *La construcción social de la realidad* se centra en la afirmación de que los sujetos crean la sociedad y ésta se convierte en una realidad objetiva que, a la vez, crea a los sujetos. “La sociedad es un producto humano. La sociedad es una realidad objetiva, el hombre es un producto social” (p. 61).

específicos de los investigadores (*arenal organizativo*). Principalmente existen dos paradigmas de estudio, TO y EO, para comprender la naturaleza de ambos es preciso exponer los aspectos principales que los caracteriza (ver tabla 1):

Tabla 1

Caracterizando los paradigmas

Paradigmas	Teoría de la Organización	Estudios Organizacionales
Características	Positivista	Constructivista
<u>Ontología</u> : búsqueda o exaltación de la	<ul style="list-style-type: none"> •Objetividad •Realidad externa Estructura •Hechos •Orden •Estructura 	<ul style="list-style-type: none"> •Subjetividad •Realidad construida •Valores •Caos •Significado
<u>Epistemología</u> : búsqueda de la	<ul style="list-style-type: none"> •Separación sujeto-objeto (distancia óptima) 	<ul style="list-style-type: none"> •Interacción sujeto-objeto (cercanía, inclusión, implicación)
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> •Cuantitativa •Hipótesis •Explicación Causal •(multi) Disciplina •Individual 	<ul style="list-style-type: none"> •Cualitativa •Preguntas •Comprensión • (inter) Disciplina •Colectivo
Posición respecto al conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> •Verdad •Afirmaciones •Sentido único • Racionalidad única 	<ul style="list-style-type: none"> •Verosimilitud •Juicios •Interpretación desde diversos puntos de vista •Múltiples racionalidades
Pensamiento	<ul style="list-style-type: none"> •Fuerte (afirmación absoluta) 	<ul style="list-style-type: none"> •Débil (duda relativa)
Propuesta	<ul style="list-style-type: none"> •Teoría 	<ul style="list-style-type: none"> •Conocimiento a través de la investigación, estudio de fenómenos y realidades específicas
Orientación	<ul style="list-style-type: none"> •Económica 	<ul style="list-style-type: none"> •Social
Tipo de organización	<ul style="list-style-type: none"> •Empresa / Organizaciones formales 	<ul style="list-style-type: none"> •Organizaciones
Visión metafórica	<ul style="list-style-type: none"> •Orgánica 	<ul style="list-style-type: none"> •Cultural

Fuente: elaborado por el autor con base en Barba (2013) y De la Rosa y Contreras (2007).

II.1.1.1 Teoría de la Organización: un acercamiento a su objeto de estudio

“Es preciso saber reconocer los sucesos de la historia, sus sacudidas, sus sorpresas, las victorias afortunadas, las derrotas mal digeridas, que dan cuenta de los comienzos, de los atavismos y de las herencias... La historia, con sus intensidades, sus debilidades, sus furores secretos, sus grandes agitaciones febriles y sus síncofes, es el cuerpo mismo del devenir”

Michael Foucault

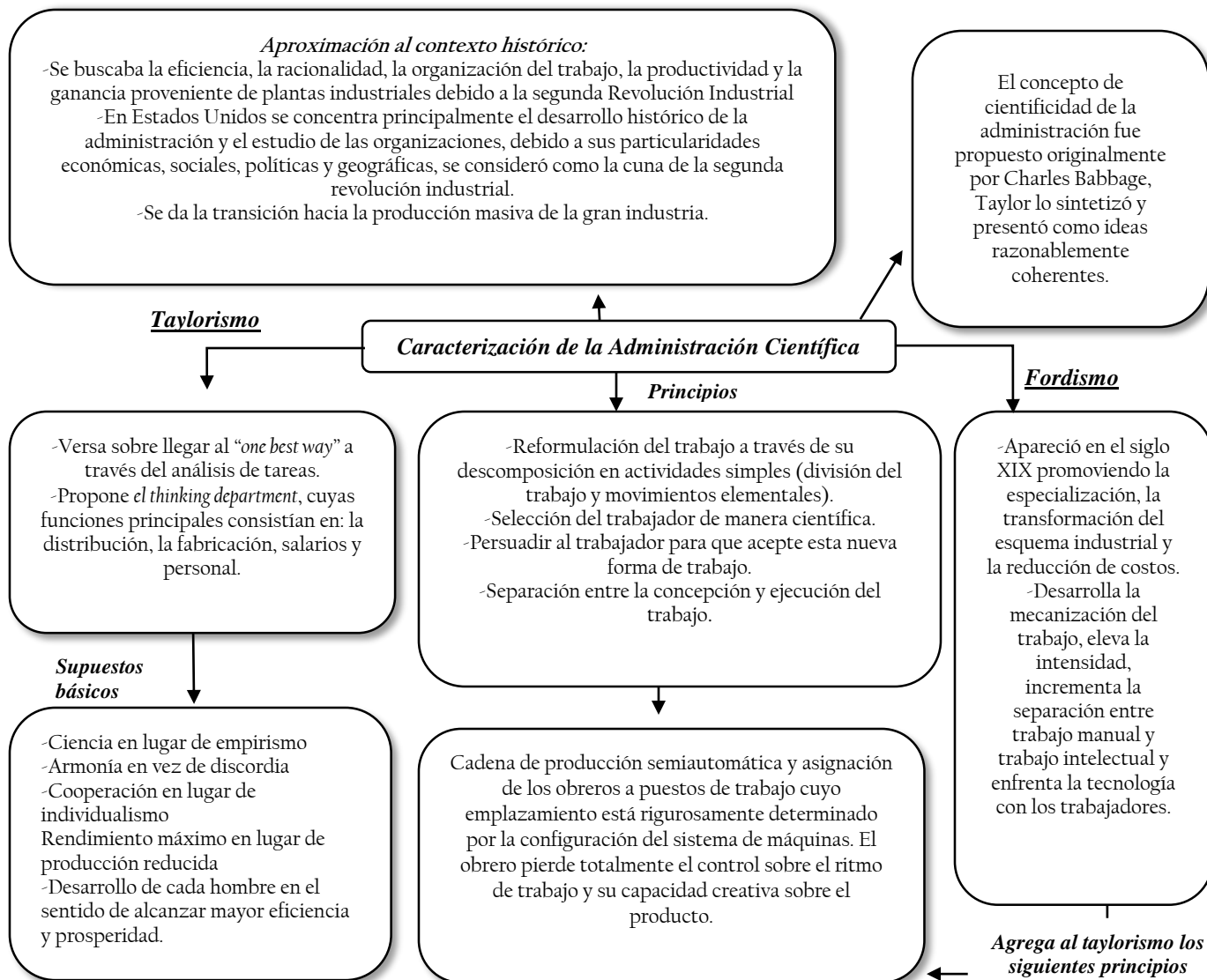
La TO posee un carácter multidisciplinario; ya que se constituyó a través de diversas disciplinas, según Dávila (2001) esto nos permite arribar a diversos conocimientos que son producto de ella, recibió influencia de teóricos importantes como Marx, Weber, Mayo, Crozier, Simon, entre otros, es considerada de origen anglosajón; por ser producto de la realidad organizacional estadounidense y británica y surgir en estrecha relación con las necesidades del capitalismo industrial en 1937.

Según Zey-Ferrell (1981) aportó los primeros marcos para comprender el fenómeno organizacional, a través de un carácter positivista, funcionalista y pragmático. En este sentido Ibarra (1991) asegura que puede ser considerada como una respuesta teórica-práctica a los problemas enfrentados por la gran empresa moderna. El conocimiento que emerge se construye por acumulación más que por evolución. Desde esta perspectiva, la organización no son elementos (estructuras, individuos, objetivos, procesos, reglas y ambiente.), sino una mixtura de estos. Waldo (1948) apunta que la TO legitima la idea de que la sociedad y las unidades organizacionales que la integran serán manejadas a través de leyes científicas de la administración, de las que las emociones humanas y los valores pueden quedar absolutamente excluidos. Para comprender que es la TO, es preciso hacer un recorrido por las teorías, escuelas y/o corrientes que la conforman, con la intención de caracterizarlas.

La administración científica, es considerada como la base material de la TO, como tal no existe un punto de partida concreto, sin embargo, Ibarra y Montaña (1986) lo consideran como tal. Sus principales representantes son Taylor y Fayol, las características generales de la perspectiva se describen en el siguiente esquema:

Figura 3

Caracterización de la administración científica



Fuente: elaborado por el autor con base en Friedman (1977), Taylor (1997), (1972) y Barba (2010).

En este sentido el fordismo continuó al taylorismo, Ford consideraba que el punto clave del sistema era la cooperación entre empleados y empresarios, fundó su sistema con base en la prosperidad general que debía asegurar la producción masiva y altos salarios. Taylor incorporó el cronómetro para analizar los movimientos, separa la ejecución del diseño en el proceso de producción y sugiere la incorporación de un departamento pensante y el establecimiento de una política salarial mientras que Ford complementa la propuesta salarial y logra el control del ritmo de trabajo del obrero con la cadena de producción semiautomática.

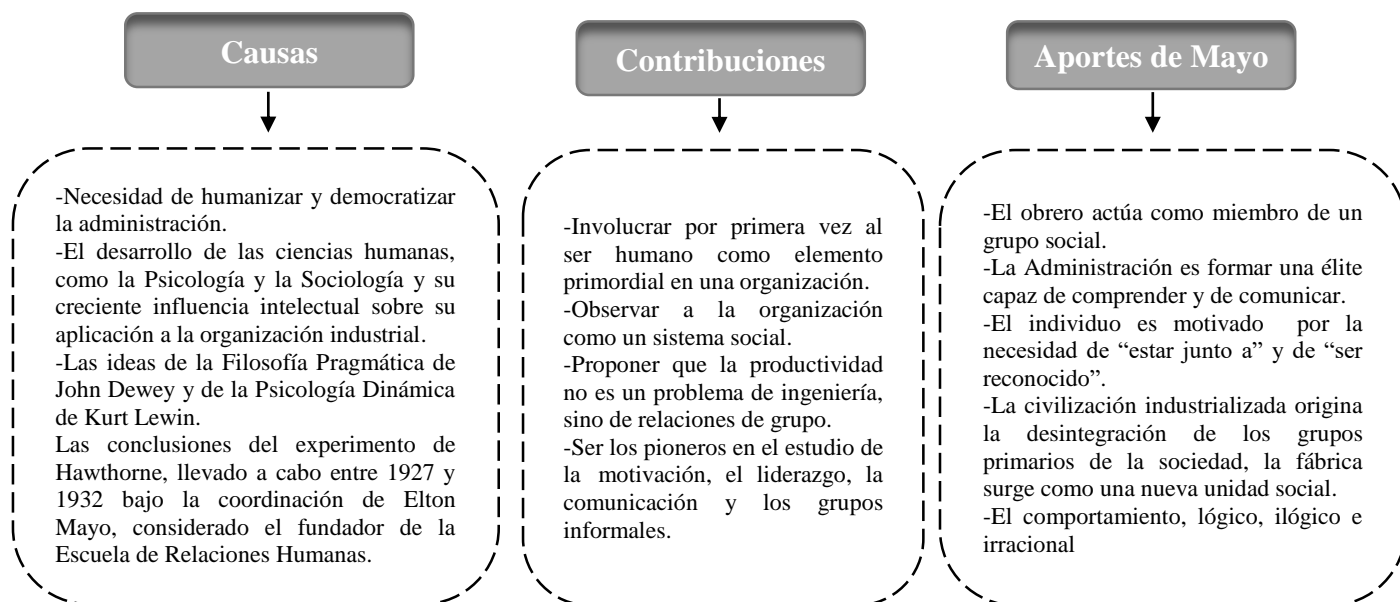
Esta perspectiva se caracteriza por buscar el aumento de la producción y de la productividad, es decir, producción y consumo en masa. La organización científica del trabajo tuvo como consecuencia la eliminación de las habilidades de los artesanos, estos y los supervisores se militaban a ejecutar las tareas planeadas en el departamento de diseño, la concepción del individuo era como una parte de la máquina, un engranaje más.

Las Relaciones Humanas, también conocida como escuela humanística de la administración, nace en Estados Unidos, como una reacción y en oposición a la administración científica, sus principales representantes son Mayo, Roethlisberger y Dickson, y el círculo de Pareto³ de Harvard.

Esta perspectiva surge por la necesidad de contrarrestar la tendencia de deshumanización del trabajo, debido a que el hombre era considerado una herramienta más, además de ser sometido a métodos científicos y rigurosos, a partir de esta escuela los métodos de trabajo se adecuaron en concordancia con las relaciones humanas, algunos aspectos que caracterizan a la escuela se describen en la figura 4:

Figura 4

Causas y contribuciones de la Teoría de las Relaciones Humanas



Fuente: elaborado por el autor con base en Da Silva (2005), Mayo (1972), Roethlisberger y Dickson (1966).

³ En el círculo de Pareto participaron: Mayo, Roethlisberger y Warner, quienes formaban parte del grupo de Harvard, acompañados por Homans, Parsons, Merton, Follet y Winer.

La Teoría de la Burocracia, surge en contradicción a la teoría clásica y a las críticas que recibió la escuela de las relaciones humanas sobre todo a la validez científica, por tanto, emerge de la necesidad de encontrar un modelo de la organización racional, que fuese capaz de considerar y caracterizar todas las variables que se involucraran y el comportamiento de sus miembros. Los principales representantes son Merton, Blau, Goudner, Crozier, Mouzelis y Weber quien es considerado como el fundador; ya que su génesis se ubica en el estudio y análisis del modelo burocrático propuesto por este sociólogo.

El término Burocracia surge en el libro *Economía y sociedad*, escrito por Weber (1992), la describió en términos típico-ideales, construyendo la definición a partir de los conceptos de dominación y autoridad. La dominación entendida como la probabilidad de encontrar obediencia en un mandato determinado contenido entre personas dadas y puede tener un carácter legítimo o ilegítimo, las formas legítimas las concibió como autoridad.

De acuerdo con Merton (1984) la organización burocrática es una entidad formal y racionalmente diseñada a través de reglas cuyo fin es influir y moldear el comportamiento de los actores respecto de la forma en la que deben realizar sus tareas dentro de ésta, de este modo la cataloga como moldeadora del comportamiento de los integrantes de la organización.

Para Mouzelis (1975) una organización burocrática tiende a maximizar la eficiencia en la administración, sean cuales fueren sus características formales, debido a que se posee una sistematización de las reglas, que dictan lo que debe hacerse.

Siguiendo este orden de ideas, es posible definir a la burocracia como una forma de organización (sistema de control) que tiene su base en reglas racionales orientadas a alcanzar objetivos específicos, este tipo de organización debe ser eficiente por excelencia y poseer un modelo diseñado para funcionar con exactitud y precisar cómo se debe actuar.

Las principales características según Weber (1992) son: existencia de reglas técnicas; se destinan las responsabilidades, las normas de conducta son predecibles ya que las pautas de comportamiento se hayan predeterminadas; máxima división del trabajo; jerarquía administrativa; la autoridad de los funcionarios está dada por la legalidad de sus cargos específicos; la administración es parcial; no hay relaciones informales, las relaciones se establecen en el marco de la autoridad legal y reglas estrictas; el funcionamiento de la

organización está formalizado mediante registros escritos y por último la organización se piensa como un ente racional por lo que el objetivo es lograr una situación de calculabilidad perfecta.

Es preciso destacar que de acuerdo con Weber (1992), la burocracia es un tipo ideal de estructura, que refiere únicamente al aparato administrativo de la empresa y no a nivel de taller, ya que basó su concepto de burocracia en el contexto de la sociología política, es decir, qué se piensa principalmente en el aparato gubernamental. Según Crozier (1974) la teoría de la organización menciona que la burocracia impide el crecimiento de las grandes organizaciones y sugiere que la evolución depende de la capacidad del individuo para dominar y por lo tanto quebrar los círculos viciosos burocráticos.

Escuela del comportamiento, sus representantes principales son Simon, March y Cyert, este enfoque concibe al individuo como hombre administrativo, tomador de decisiones bajo circunstancias de incertidumbre y *racionalidad limitada*⁴, hace referencia a que el ser humano sólo tiene un conocimiento fragmentado de las condiciones que rodean su acción, por lo que los fundamentos son un conocimiento imperfecto de las cosas o situaciones y una capacidad cognitiva limitada en el procesamiento de la información.

La toma de decisiones es el elemento central de estudio de ésta teoría, de acuerdo con Simon (1988) la organización es un sistema decisorio, porque todos los participantes toman decisiones, existe una cadena de decisiones horizontal y vertical, el postulado de este teórico es una crítica a la teoría neoclásica económica de la empresa, que concibe al decisor como *hombre económico*, que establece que las decisiones se toman partiendo de una racionalidad total, bajo una situación de conocimiento perfecto, a partir del surgimiento de problemas, el decisor plantea alternativas para resolver el problema, la decisión radica en analizar todas las consecuencias de las alternativas y tomar la decisión correcta, el marco valorativo, es claro y preciso, no existe ninguna ambigüedad, como consecuencia la decisión que se toma es óptima, la acción que deviene de la opción óptima es aquella que genera los mejores resultados y finalmente se ejecuta la decisión. A diferencia del *hombre administrativo*, el conocimiento de alternativas y consecuencias es parcial, el marco valorativo es confuso y ambiguo, con base en esto la decisión

⁴ El concepto de *racionalidad limitada* es el principal aporte de Simon (1988).

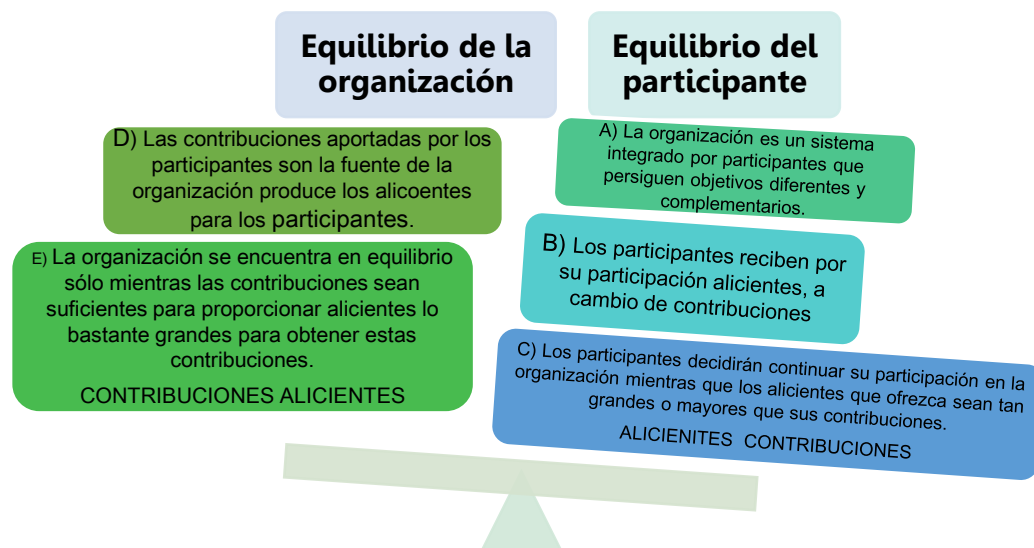
que se toma es satisfactoria; ya que siempre se toma en función de los intereses del decisor que se antepone a los intereses de la organización, posteriormente de la ejecución hay otro factor que no se considera en el hombre económico, *la evaluación*, proceso en el cual se analiza si la decisión resolvió el problema, en caso de que no se resuelva el proceso comienza de nuevo.

Las decisiones según Simon (1988) pueden clasificarse en programadas (ciencia de la administración) y no programadas (ciencia política), el individuo es influenciado por la organización a través de las decisiones programadas, porque generan ausencia de valores personales, este tipo de decisiones son funcionales ante los problemas conocidos, cuando no es programada, se relacionan con problemas nuevos y el proceso decisorio que se lleva a cabo es el de el *hombre administrativo*, descrito anteriormente.

Para Simon (1988) la organización quita al individuo una parte de su autonomía decisoria y la sustituye por un proceso organizativo en toma de decisiones. A partir de cuestionarse ¿por qué el individuo se deja influir por la organización, de tal modo que moldea su comportamiento de acuerdo con los intereses de la organización? plantea los postulados de la teoría del equilibrio, que se integra por los siguientes supuestos:

Figura 5

Supuestos de la teoría del equilibrio



Fuente: elaborado por el autor con base en Simon (1988).

La organización y los participantes buscan un equilibrio diferente, lo que origina una contradicción en el planteamiento de equilibrio, para que exista equilibrio los participantes deberán percibir como real que los alcances percibidos son mayores que sus contribuciones, por lo que la clave para lograr el equilibrio es emplear mecanismos para influir en la percepción de los participantes.

Este enfoque se aproxima a la realidad del funcionamiento de las organizaciones actuales; ya que no sólo se da la transición del hombre económico al administrativo, teniendo presente la limitación cognitiva y el hecho de que las decisiones no son óptimas sino satisfactorias, además tiene presente que las organizaciones no son iguales y que existen diferentes elementos que las hacen únicas.

Teoría de la contingencia, esta teoría resalta la idea de que el medio ambiente de las organizaciones influye en la configuración de la estructura, así como en los diferentes procesos internos, también se plantea el supuesto de que la organización influye en la configuración del entorno. Los principales exponentes son Woodward, Pugh et. al., Burns, Stalker, Lawrence y Lorsch.

Uno de los principales aportes es el principio del *all depends*, según Woodward (1975) el *one best way* propuesto por Taylor es relativo; ya que no hay una mejor forma de hacer las cosas, todo depende del tipo de organización y de su relación con el entorno y/o el contexto. Crozier y Friedberg (1990) exponen la teoría de la contingencia estructural, donde la estructura toma gran importancia para explicar el funcionamiento de las organizaciones.

Siguiendo este orden de ideas la estructura de la organización está en función de variables ambientales o bien el ambiente determina la estructura de la organización, en este sentido para sobrevivir, una organización ubicada en un medio cambiante no tendrá otra opción que hacer cambios en su estructura, de este modo la organización se adecua a su ambiente. De acuerdo con Gunther (2006) la hipótesis de la Contingencia sostiene que las organizaciones con formas que encajan en su contexto ambiental superan a las formas que no lo hacen.

A partir de los planteamientos de esta corriente, se inicia una etapa en la que las investigaciones sobre las organizaciones ya no sólo se enfocan en los procesos internos y en la estructura organizacional, ahora también importa el entorno en el que las organizaciones viven.

Esta corriente se diferencia de otras porque no estudia una organización, sino un conjunto de organizaciones haciendo uso del análisis estadístico, de este modo muestra la diversidad heterogénea de las organizaciones. En resumen, los estudios de la Contingencia muestran que cada organización es diferente de otras organizaciones como tal, por ende, llegan a la conclusión que es más factible hacer estudios específicos y concretos de las organizaciones.

Silverman (1985) apoya esta cuestión y permite contextualizar esta idea: “resulta muy difícil imaginar una teoría de las organizaciones que pueda ser más que parcial. Cada perspectiva está en condiciones de aportar su propio conjunto de interrogantes y su propio método de respuesta, y no se espera que sus conclusiones presenten necesariamente interés para quienes abordan problemas totalmente diferentes y adoptan una concepción de las organizaciones absolutamente diferentes y adoptan una concepción de las organizaciones absolutamente distintas” (p. 273).

Nuevas Relaciones Humanas, es considerada como la continuidad de las Relaciones Humanas, pero a diferencia de esta escuela no considera al hombre como un ser con sentimientos y con la necesidad imperante de satisfacer necesidades, sino que concibe al individuo como un hombre competente y motivado, los principales representantes son Argyris, Herzberg, Maslow, McGregor y Likert, su propuesta corresponde a la crisis y la reformulación de la TO para responder a la necesidad de que los individuos pueden ser considerados como el elemento esencial en el estudio de las organizaciones, según Argyris (1975), éstas son intrincadas estrategias humanas diseñadas para lograr ciertos objetivos.

La organización se concibe como flexible, como espacio vital para la realización del individuo y este es pensado como motivado y capaz de tomar sus propias decisiones, es poseedor de objetivos propios y en este sentido la empresa es el instrumento para alcanzarlos, si bien es cierto que la organización tiene sus propios objetivos, esta perspectiva hace hincapié en que no son los únicos que existen, se deja de hablar de satisfacción y se comienza a hablar de motivación.

De acuerdo con Chiavenato (2002), este enfoque hace énfasis en la motivación como resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea de los trabajadores, asimismo se centra en la búsqueda de la satisfacción laboral en el ámbito organizacional. La

estructura informal en esta perspectiva es concebida como consecuencia de la incompatibilidad de las estructuras de la personalidad con las rígidas estructuras burocráticas, de tal manera que en el futuro se vislumbra que desaparecerán las organizaciones burocráticas, para dar lugar a estructuras participativas que permitan la autorrealización y desaparecerá en consecuencia la estructura informal. En resumen:

Tabla 2
 Marcos teóricos de la Teoría de la Organización

<i>Teoría, corriente o escuela</i>	<i>Tesis central</i>	<i>Autores relevantes</i>
Administración científica	<i>One best way</i> , thinking department, máxima prosperidad, separación trabajo manual del trabajo intelectual.	Frederick W. Taylor y Henri Fayol.
Relaciones Humanas	Las organizaciones deben ser espacios en donde el hombre alcance la satisfacción de sus necesidades a través de la participación y el trabajo organizacionales	Mayo, Roethlisberger y Dickson, y el círculo de Pareto de Harvard.
Teorías de la burocracia	La racionalidad es el fundamento explicativo de las organizaciones y la burocracia modernas.	Merton, Blau, Goudner, Crozier, Mouzelis y Weber
Escuela del comportamiento	La racionalidad en la toma de decisiones es una racionalidad limitada.	Simon, March y Cyert.
Teoría de la contingencia	Existe una relación bidireccional entre organización y medio ambiente	Woodward, Pugh et. al., Burns, Stalker, Lawrence y Lorsch,
Nuevas relaciones humanas	La estructura informal es resultado patológico de la estructura formal. Deben crearse estructuras flexibles.	Argyris, Herzberg, Maslow, McGregor y Likert.

Fuente: elaborado por el autor con información de Barba (2013).

Los principios de la *administración científica* se sustentan en una nueva forma de organización basada en la racionalización y control de trabajo y su visión del hombre es “apéndice de la máquina”. En la escuela de las *Relaciones Humanas*, se da un reconocimiento al individuo como ser humano, se toman en consideración las relaciones informales, en sí el hombre se piensa como un ser con sentimientos, que posee necesidades como hablar y ser escuchado, ésta escuela da pauta para cambiar la perspectiva que se tenía del hombre hasta el momento, en tanto las *teorías de la burocracia*, conciben al hombre como un ser político que posee una capacidad estratégica,

es decir, se centran en los procesos políticos que tienen lugar en la organización. En lo que respecta a la *escuela del comportamiento*, ésta se centra en la toma de decisiones, por ende, el hombre se piensa como un tomador de decisiones, por lo que el individuo es pensado como hombre administrativo. Bajo el enfoque de *la contingencia*, se centra en la relación entre las estructuras de la organización y el ambiente en consecuencia no se considera la presencia del individuo. Por último, las *nuevas relaciones humanas*, al igual que la escuela de las relaciones humanas hay un reconocimiento del hombre como ser humano, en este caso la idea que se tiene del individuo es como un hombre motivado y competente.

Al hacer este recorrido por las teorías, corrientes y/o escuelas que integran la TO y puntualmente en la manera que conciben al hombre, es preciso notar que, si bien la escuela de las *relaciones humanas* hace un reconocimiento del ser humano, contempla la importancia que tiene la motivación a través del aspecto humano, así como las relaciones informales y las *nuevas relaciones humanas* retoman algunos de estos aspectos, ahondan en la motivación y las necesidades del individuo, toman en consideración que existe una inadecuación entre el individuo y la estructura formal, en este punto podríamos considerar que existía una noción de identidades fragmentadas, sin embargo se forzaría la interpretación, en resumen si bien estas corrientes de la TO consideran al hombre como un ser con sentimientos, necesidades y motivaciones todavía no está presente la *identidad organizacional*.

Cada uno de los marcos teóricos que integra a la TO, dan cuenta de que la organización se ha pensado por partes, sin embargo, resulta imprescindible hacer referencia a estas perspectivas; ya que proporcionan un conjunto de conceptos y modelos que resultan útiles para explicar la manera en cómo funcionan diferentes elementos que constituyen a las organizaciones, ya que la organización puede ser concebida como un espacio estructurado donde los individuos participan en procesos psicosociales de tipo productivo, comunicativo, decisorio, entre otros que se involucran en la continuidad y el cumplimiento de fines que pueden ser de tipo personal y/o organizacional.

En ese sentido según Hatch (1997) afirma que aprender a teorizar es probablemente más importante que aprender teorías, pero aprender teorías es esencial para aprender a teorizar. La teoría es un conjunto de conceptos que propone relaciones que ofrecen explicación, comprensión

o apreciación de un fenómeno de interés. Cuando los conceptos sobre los que se construye una teoría se definen en los niveles más altos de abstracción, la teoría puede lograr generalidad, lo que significa que se aplica a muchas situaciones con pocas condiciones limitantes y el principal beneficio es que, cuanto más general la teoría, más casos, a los que se puede aplicar, por lo que resulta imprescindible el paso de la TO a los EO.

II.1.1.2 Estudios organizacionales

“Las organizaciones al igual que las huellas digitales, son siempre singulares”
Kaith Davies

Para entender qué son los EO, es preciso aclarar las diferencias y similitudes en relación con la Administración y la TO (ver figura 6, síntesis del planteamiento), la administración de acuerdo a Barba (2013), es retomada en 3 aspectos a través de los cuales puede ser entendida, como práctica, como disciplina con el surgimiento de la organización moderna y por último como profesión, en el uso de herramientas y principios en la aplicación de conocimientos, es vista como la disciplina que permitió el desarrollo de los EO.

Jatch (1997) subraya la importancia y utilidad de la TO como herramienta para entender los problemas de las organizaciones, que se vale de elementos teóricos para ello, ejemplo de esto son las metáforas como representaciones organizacionales en las cuales se ve a las organizaciones como estructuras rígidas, orgánicas, culturales y como un collage, resultado de un proceso histórico coyuntural que busca efficientar a la organización donde imperó un proceso industrial, moderno, simbólico y postmodernismo.

Los EO surgieron en Gran Bretaña, en la década de los 80, centrados en la perspectiva crítica de la organización, su génesis se ubica en la discusión sobre las grandes limitaciones que la TO tenía para entender, comprender y explicar a las organizaciones, en donde la eficiencia es analizada como una de las múltiples problemáticas de las organizaciones, “la internalización de los Estudios Organizacionales marca el fin definitivo del *one best way*, abriendo las puertas a la consideración de realidades locales que muestran que, más allá de las formas estadounidenses de organización, siempre hay alternativas” (Ibarra, 2006, p. 101).

Figura 6

Administración, Teoría de la Organización y Estudios Organizacionales



Fuente: elaborado por el autor con base en Barba (2013).

Continuando con este orden de ideas, los EO pueden ser pensados como una evolución de la TO, según Reed (1996) del debate de las narrativas nacen: “es el enfrentamiento entre las tradiciones narrativas rivales, particularmente cuando sus tensiones internas y contradicciones o anomalías están expuestas más clara y cruelmente, lo que proporciona el dinamismo intelectual esencial a través del cual el estudio de la organización se redescubre y se renueva” (p. 51).

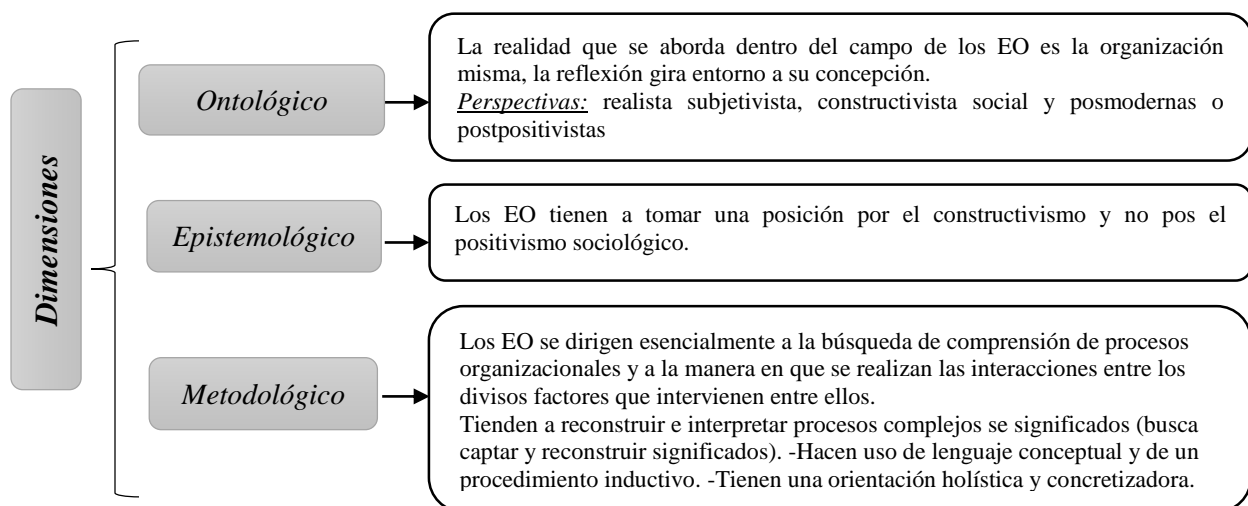
A partir de los resultados de investigación generados por la teoría de la Contingencia, se pasa de la idea de hacer teoría a hacer estudios. Paradójicamente esta escuela que es la más criticada por su carácter positivista y metodológico basado en la estadística, muestra lo complicado de hacer teorías y da cuenta de que estamos de alguna manera condenados a hacer estudios de realidades específicas como tal; la Contingencia se diferencia de otras corrientes porque no estudia una organización sino varias, de este modo muestra la diversidad heterogénea de las organizaciones.

Una forma de entender a los EO es haciendo una comparación con la TO, esta última pone énfasis en los elementos influyentes mientras que los EO analizan las propiedades de estos elementos, por ejemplo, de los procesos, el grado de institucionalización, de la estructura el grado de acoplamiento, si bien siguen tomando en cuenta algunos aspectos, le dan otro sentido, otro matiz como tal. Otra manera de entender la esencia de los EO, es mediante la caracterización que propone Gonzales-Miranda (2014) con base en tres dimensiones (ver figura 7): lo *ontológico*, que hace referencia a cuál es la forma y la naturaleza de la realidad y qué es lo que se puede conocer de ésta; lo *epistemológico*, que hace referencia a cuál es la naturaleza de la

relación entre el conocedor y lo que se puede conocer y por último lo *metodológico*, versa de cómo puede el conocedor encontrar lo que cree que es posible ser conocido.

Figura 7

Caracterización de los EO



Fuente: elaboración propia con base en Gonzales-Miranda (2014).

Los EO han aportado diversas perspectivas para comprender los fenómenos organizacionales, pero sin embargo son un constructo inacabado; ya que (...) “su definición, alcances, propuestas teóricas y metodológicas, así como las características propias, están lejos de ser esclarecidas” (Gonzales-Miranda, 2014, p. 43) y debido a esto únicamente contamos con definiciones inacabadas. La organización representa una complejidad, por lo que no se puede pedir un modelo terminado, pero tampoco podemos escudarnos en “lo complejo” y que por ser complejo no se avanza o se esclarecen los fenómenos. No se espere nunca un modelo terminado, sino una aproximación cada vez más fina a una realidad siempre cambiante, es decir, un eterno modelo para armar (Montaño, 2007).

Este paradigma posee raíces integradas a un conjunto de escritos que tomaron importancia a partir de la segunda mitad del siglo XIX. El conjunto de escritos, así como de investigaciones anticiparon el triunfo de la ciencia sobre la política y la victoria del orden y el progreso diseñados de manera racional sobre la obstinación e irracionalidad humanas (Reed, 1985). Los EO contemporáneos se encuentran en una coyuntura histórica y en un contexto social

donde las antiguas “certezas” ideológicas y “soluciones” técnicas que alguna vez sostuvieron su “disciplina” son fundamentalmente puestas en duda (Reed, 2006 p. 42). Estos se acercaron cada vez más a la fragmentación teórica y hacia una ideología ubicada en el polo opuesto a la tradicional, en resumen “los EO se constituyen como práctica intelectual dinámica, permeada por las controversias teóricas y los conflictos ideológicos relativos a las formas en que “la organización” puede y debería ser” (p. 46).

De acuerdo con el planteamiento de Reed (1996) *del debate de las narrativas nacen los E.O.*, (expuesto al principio de este apartado), Montañó (2004), ubica a los EO como una respuesta alternativa a la TO, afirmando que:

Se trata de un proyecto de origen europeo que intentó vencer tanto la hegemonía estadounidense de la Teoría de la Organización como ampliar el espectro social analítico de la organización, recurriendo de manera más constante al pensamiento crítico. No obstante, dicho esfuerzo quedó fuertemente anclado en territorio anglosajón, presentando algunas dificultades de comunicación con el resto de países europeos (p. 9).

Ibarra (2006), sostiene que los EO son un campo de conocimiento dedicado al análisis de las formas de organización que ponen atención en sus sistemas y los procedimientos que regulan la acción y que son producto de relaciones y procesos contingentes, resultado del Neoliberalismo y la globalización, son denominados por el autor como imperativo organizacional, definido como una serie de prácticas que involucran innovación tecnológica, nueva economía política, integración global, apertura de mercados y prácticas que han complejizado a las organizaciones. Considerando esto, una aproximación sería: “son un campo de conocimiento plural, diverso y fragmentado, desde el que se aprecian muy diversas aristas en las estructuras y procesos que constituyen a la organización” (p. 102). Los EO poseen una identidad que en esencia puede describirse en tres puntos de acuerdo con Hinings (2010): 1. Necesidad y el respeto a las diversas perspectivas teóricas y enfoques metodológicos; 2. Preocupación de investigar a la organización como objeto de investigación y 3. Ser un campo interdisciplinario.

Así como podemos definir de acuerdo con lo que son los EO, también es posible hacerlo a partir de lo que no son:

Se puede afirmar que los EO no son un cuerpo de conocimiento que busque una teoría universal que “ilumine” los procesos y las acciones de los actores -su misma denominación como *estudios* así lo sugiere-, sino conocer y comprender las pluri-racionalidades que no sólo se encuentran en las empresas sino en toda organización. De ahí que sea más conveniente llamarlos un campo de conocimiento más que una ciencia o disciplina coherentemente estructurada (Gonzales-Miranda, 2014, p. 49).

Según March (2007) el campo de los EO es heterogéneo por la gran participación de numerosos enclaves que tienen estilos, orientaciones y creencias diferentes. No se integra ni por la teoría compartida, ni por la perspectiva compartida, ni siquiera por una tolerancia compartida para múltiples perspectivas. Conserva una substancia intelectual y geográfica, y un discurso propio, con enclaves separadas que persisten en sus propios mundos del discurso y en la formación de un campo común únicamente caracterizado, paradójicamente, por la diversidad.

Según Clegg y Hardy (2006), definir los EO no es una tarea fácil, en la introducción del *Tratado de Estudios Organizacionales* estos autores hacen una aproximación sobre lo que son: serie de conversaciones, en particular las de los investigadores de estudios de la organización que ayudan a constituir organizaciones a través de términos derivados de paradigmas, métodos y suposiciones, derivadas de conversaciones anteriores (p. 1).

Las conversaciones existentes y la intención de “hacer conversaciones” tiene como finalidad generar nuevos textos, nuevas formas de comprender, en esencia esto son los EO, conversaciones que dan origen a conocimientos derivados de paradigmas anteriores, que abren la posibilidad de que diversas disciplinas estudien a las organizaciones, de ahí deviene la idea de que los EO son un conjunto de paradigmas, en donde ninguno de los existentes es dominante, en palabras de Burrell (1996) “las voces de la disidencia y el clamor de las alternativas compitan por un espacio auditivo” (p. 645), lo que nos aleja de una teoría única (ver tabla 3).

Tabla 3

Corrientes de estudio de los Estudios Organizacionales

<i>Corriente de estudio</i>	<i>Concepto o ideas relevantes</i>	<i>Autores relevantes</i>
Organizaciones posmodernas	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas formas de organización: organizaciones posburocráticas, organizaciones postayloristas, organizaciones posmodernas • Toyotismo y <i>lean production</i> • Reestructuración de los sistemas productivos como modernización reflexiva • Flexibilidad organizacional 	Coriat (1998); Clegg (1990a); Clarke y Clegg (1998); Heydebrand (1989); Pries (1995); Saisaulieu <i>et al.</i> (1995); Schonberger (1988); Sengenberger (1993); Berggren (1994)
Teorías de la ambigüedad organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre, ambigüedad e interpretación en los procesos organizativos y decisorios • Anarquías organizadas • Elementos y sistemas flojamente acoplados • <i>Garbage can model</i> (decisiones por descuido, por coyuntura o resolución expresa) 	Cohen y March (1986); Cohen, March y Olsen (1997); March (1994); Weick, (1976)
Nuevo institucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas, valores, prácticas, roles y rutinas como componentes esenciales de la institución • Ambientes y marcos institucionales como determinantes de la estructura y acción organizacional • La organización como una institución en sí misma • Procesos de institucionalización (habitación, objetivación, sedimentación) • Campo organizacional, isomorfismo institucional y mecanismos de cambio isomorficos (mimético, coercitivo normativo) • Mitos racionalizados • Lógica de lo apropiado frente a la lógica de la consecuencia • Instituciones agregativas e integrativas • La institución como el conjunto de reglas regulativas, normativas y cognitivas • Costos de transacción, oportunismo, principal-agente 	DiMaggio y Powell, (1983); Powell y DiMaggio (2000); March y Olsen (1997); Meyer y Rowan (1977); Peters (2003); Tolbert y Zucker (1996); Zucker (1987 y 2000); Jepperson (2000); Williamson (1989); North (1993); Scott (1995)
Análisis estratégico y poder en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Acción organizada, sistema de acción concreto y mecanismos de regulación • Juego como metáfora para el estudio de las relaciones de poder • Capacidad estratégica de los actores para la consecución del ejercicio del poder • La regla como fundamento de las relaciones de poder y el poder como fundamento de la acción organizada • El micro y el macro poder (relaciones de poder intraorganizacionales y relaciones de poder interorganizacionales) • El ejercicio de poder como forma discursiva, control, conflicto, dominación • Visiones del poder (funcional, disfuncional y crítico) y relaciones de poder abiertas, encubiertas y latentes 	Clegg (1979 y 1990b); Clegg y Hardy (1996); Crozier y Friedberg (1990); Friedberg (1997); Hardy (1995); Hickson <i>et al.</i> (1997 y 1974); Mintzberg (1999); Pfeffer (1993); Pfeffer y Salancik (1977 y 1997); Zald (1970)

Cultura en las organizaciones y análisis transcultural	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura como variable externa (análisis transcultural), cultura como variable interna (cultura corporativa), cultura como metáfora de raíz (cultura organizacional) • Culturas y subculturas organizacionales • Tipos de cultura (departamental, profesional, laboral) • Culturas organizacionales integradas, diferenciadas y fragmentadas • Metáforas culturales (la cultura organizacional como mecanismo regulador, pegamento social, vaca sagrada, ritos controlados, suposiciones básicas, discurso de dominación, reflejo de operaciones inconscientes de la mente, sombrilla) • Identidad y simbolismo • Mitos, ritos valores, ideologías, creencias, artefactos simbólicos, lenguajes, historias y sagas organizacionales como componentes de los diversos niveles culturales de la organización • La organización como espacio de construcción e interpretación social de la acción y el significado • La organización como espacio de creación y control de la cultura (la cultura como herramienta administrativa) • La influencia cultural en el <i>management</i> (índices de distancia de poder, individualidad, masculinidad y aversión a la incertidumbre) 	<p>Allaire y Firsirotu (1999); Alvesson (1993); Alvesson y Berg (1999); Czarniawska Jeorges (1999); Deal y Kennedy (1985); Denison (1990); Frost <i>et al.</i> (1989 y 1999); Hofstede (1984 y 1997); Martin (1999); Peters y Waterman (1984); Schein (1997); Smircich (1983); Smircich y Calás (1989)</p>
Antropología de las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Las dimensiones fundamentales del ser humano (el ser humano como un ser genérico, singular e histórico; el ser humano como un ser de palabra, reflexión, acción, espacio, subjetividad, interpretación, significación, deseos, pulsiones, sentimientos y afectos) no deben ser ajenas a los espacios organizacionales 	<p>Chanlat, A. (1995); Chanlat, J. F. (1990, 1994 y 1998); Dufour (1995)</p>

Fuente: De la Rosa y Contreras (2007).

De las perspectivas de estudio descritas anteriormente, la corriente de origen Antropológico, que agrega la variable de *identidad* al estudio de las organizaciones, es *la cultura en las organizaciones y análisis transcultural*, el interés de estudiar la cultura en las organizaciones surgió en los años setentas, a partir de Pettigrew (1979) conocida como *cultura organizacional*, sin embargo, no es hasta los años ochenta que ésta toma mayor importancia para los estudiosos de las organizaciones.

Una vez que ubicada la variable *identidad* en el estudio de las organizaciones y antes de adentrarnos al concepto de identidad organizacional, resulta oportuno hacer una revisión del concepto de identidad.

II.1.2 Metáforas de estudio: otra manera de entender la realidad organizacional

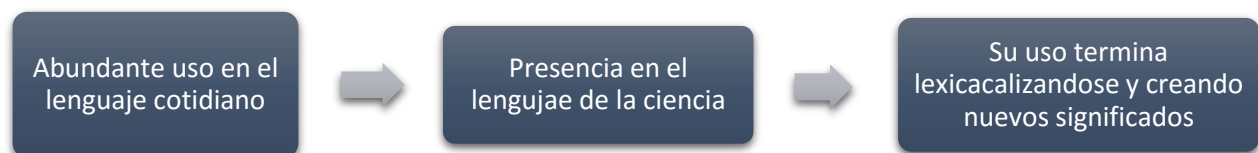
“Nuestras verdades no deben ser dichas a los demás sino en lenguaje metafórico o parabólico, porque a la verdad desnuda no la comprende nadie o la entienden mal y se volverá contra nosotros.”

Ramón carrillo

Las organizaciones son complejas por naturaleza, por lo que su estudio también lo es, además de las diferentes escuelas, teorías y enfoques que integran la TO y los EO para estudiar las organizaciones y los fenómenos organizacionales, es de gran ayuda hace uso de las metáforas por diversos motivos. De acuerdo con Mendoza (2005) la metáfora proporciona nuevos conocimientos al crear una imagen; relaciona dialécticamente lo abstracto con lo concreto; la lógica formal con la lógica figurativa; la sintáctica y la semántica con la pragmática; y también la complejidad con la simplicidad.

En este sentido Vattimo (2002) describe los principales elementos característicos de la metáfora (ver figura 8) que a su vez son razones significativas por las cuales es importante hacer uso de ella para estudiar la realidad organizacional.

Figura 8
Elementos característicos de la metáfora



Fuente: Elaborado por el autor con base en Vattimo (2002).

Uno de los más importantes teóricos en este campo es Morgan (1998), quien en su libro *Imágenes de la Organización* describe diferentes metáforas específicas para el estudio de las organizaciones: la organización como máquina, como organismo, como cerebro, como sistemas políticos, como cárceles psíquicas y como cultura, a continuación, se hace una breve introducción a cada una de las metáforas, para efectos de este trabajo la perspectiva cultural es la que resulta conveniente, por lo que se describe con mayor detalle:

La organización como máquina, plantea una visión donde el hombre es un instrumento, una parte del proceso productivo, el cuerpo humano se compara con un engrane, se hace hincapié en la estructura y en la tarea, de esta parte precisamente se busca el modo en que sea más eficiente, una de las principales limitaciones es que no toma en cuenta dimensiones que son igual de importantes, como la parte simbólica y la dimensión humana, por lo que no existe un actor social como tal, sino un “hombre” que es la extensión de la máquina, su comportamiento es predecible y controlable la mayor parte del tiempo, en concreto promueve la deshumanización.

El proceso mecánico y la rutina genera monotonía en el individuo, surge el rendimiento restringido, ya que su capacidad de cooperación se ve obstaculizada por el hecho de que sólo es un ejecutor en el proceso productivo. La monotonía y el hastío es la consecuencia en el mejor de los casos.

La organización como organismo, tiene origen en la biología, resalta el carácter dinámico de la organización, a diferencia de la mecanicista que piensa a la organización como un sistema cerrado, esta metáfora se plantea como un sistema abierto, da pie a entender al trabajador como un ser pensante, así mismo considera a la organización como una entidad de vida propia, el surgimiento de la escuela de las Relaciones Humanadas da origen a este tipo de pensamiento. Una de las principales críticas de esta metáfora es que ignora el conflicto o cualquier perturbación, las organizaciones no siempre están unificadas como un organismo. Además, esta metáfora comprende a las organizaciones y sus entornos en términos de dependencia de recursos y apuras de acceso a ellos.

La organización como cerebro, cuando se centra en las habilidades de aprendizaje y los procesos que desarrollan la inteligencia de la organización centralmente en procesos de información, se busca como el aprendizaje sea distribuido en toda la organización. Puede entenderse desde dos puntos, desde la perspectiva cibernética, el cerebro es el dirigente de la empresa, quien toma las decisiones que no pueden apelarse y desde una perspectiva holográfica, sigue presente el dirigente central pero no es el único que toma las decisiones.

La organización como sistema político, esta metáfora establece que existen diversos regímenes en las organizaciones. Desde esta perspectiva al hombre ya no se le piensa como una simple pieza de una máquina, sino que es un individuo que tiene intereses propios y para poder lograrlos

hace coaliciones, ya no es la persona que ejecuta ordenes únicamente. De este modo la metáfora simboliza la desconfianza e incentiva el planteamiento que la organización es un juego de poder y dominación, que tiene como resultado ganadores y perdedores.

La organización como cárcel psíquica, esta metáfora pone más énfasis en la parte inconsciente del ser humano que en el entorno en que se desenvuelve; ya que se piensa que las organizaciones no están determinadas únicamente por sus entornos, también toman su forma de los intereses inconscientes de sus miembros y las fuerzas inconscientes que configuran las sociedades en las que existen. Se concentra tanto la cuestión de la mente que deja de lado totalmente el entorno y los aspectos tangibles que constituyen las organizaciones.

II.1.2.1 La creación de la realidad social: las organizaciones como culturas

En los últimos tiempos las organizaciones se analizan como realidades culturales cuyos miembros comparten valores, creencias, mitos, símbolos, normas. Desde esta perspectiva cultural y simbólica, algunos autores destacan la importancia de la metáfora en la creación de conocimiento y en el modo de definir el conocimiento del mundo a través de procesos de interpretación.

Desde sus inicios la teoría de las organizaciones se ha centrado en la dimensión formal y racional de la vida organizativa, un ejemplo de esto son las metáforas de la máquina y el organismo. El lado informal, simbólico, el lenguaje propio de las organizaciones, sus rituales, mitos, historias y valores, son de crucial importancia por su capacidad estructurante de la organización; ya que guían la vida organizacional.

La perspectiva de la organización como cultura de acuerdo con Morgan (1998) se concibe como un conjunto de ideas, valores, normas, rituales y creencias, estos aspectos sostienen a las organizaciones como realidades sociales. Al comprender a la organización desde un enfoque simbólico, hay un cambio de gran alcance, se consideran aspectos que anteriormente se habían descuidado o simplemente se habían ignorado, esta metáfora no considera a las metáforas mecanicista y organicista como invalidas, las complementa, ya que es una metáfora generativa.

Pensar a una organización *como cultura*, implica mostrar que reside en un sistema de significados compartidos y en esquemas interpretativos compartidos que crean y recrean significados. Las organizaciones son como mini-sociedades que tienen sus propios patrones y modelos de cultura y subcultura, “al hablar de cultura, realmente se está hablando de procesos de estructuras reales que nos permitan ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos. Estos modelos de comprensión también ofrecen una base para formar nuestro propio comportamiento apreciado y significativo” (Morgan, 1998, p. 115-116) y en cada cultura se puede hablar de subculturas; ya que cada persona que participa no vive de la misma forma.

Para entender a las organizaciones desde esta visión es necesario comprender las costumbres y normas sociales, en contraste con el enfoque mecanicista y orgánico que hacen hincapié en el diseño, la metáfora de cultura considera que esta es un agente normativo, el cual varía de sociedad en sociedad.

La cultura no es algo que se impone en un punto social, al contrario, se desarrolla durante el curso de la interacción social. En las organizaciones existen muchos diferentes y competitivos sistemas de valores que crean un mosaico de organizaciones más que culturas corporativas uniformes y los diferentes grupos profesionales.

Esta metáfora integra al individuo con su subjetividad y se interesa por conocer como a través de las interacciones y su constitución va construyendo a la organización de la que forma parte, no se piensa a una organización donde sólo existen objetos tangibles, explícitos e instrumentales, se aleja de la visión de un sistema mecánico, donde se ignora el error, así como las imperfecciones humanas; ya que se ha considerado al hombre como la máquina perfecta capaz de producir bienes u ofrecer servicios de un modo eficiente, es un ambiente que conduce al caos, es innegable que la cultura es uno de los determinantes del comportamiento organizativo.

Uno de los aspectos importantes de esta metáfora es que orienta su atención al significado simbólico de diversos aspectos racionales de la vida en la organización, además establece que la organización es un sistema de significados compartidos y esquemas compartidos que crean y recrean significados, esta perspectiva da pie a la creación de la acción organizada. Se integra al trabajador como un individuo que está formado por una serie de aspectos psicossociológicos que

lo constituyen como persona que en interacción con los miembros de la organización la conforman, en resumen, la metáfora reconoce la naturaleza humana de la organización y la necesidad de estructurar la organización para la gente más que para la técnica.

En el sentido en el que estructuramos o establecemos nuestra realidad, Morgan (1998) considera que no necesariamente lo hacemos bajo circunstancias de nuestra elección.

Si hablamos de cultura corporativa, esta puede ser un factor importante para que la organización comparta una ideología unificadora y se establezca un clima laboral idóneo para el trabajo, en el mejor de los casos, en la otra cara de la moneda, la cultura corporativa tiene aspectos negativos a considerar, se apoya de la manipulación ideológica y control para generar la estrategia de dirección. En el entendido de que el ser humano es un ente pensante y un ser biopsicosocial al percibir la manera como se pretende moldear o remodelar su cultura organizacional, es posible que ponga resistencia y reaccione en contra de estas manipulaciones y es justo en este punto donde los planteamientos de la metáfora no colocan suficiente atención.

En este punto la cultura se vuelve un factor controlador y represor y en ningún sentido es una expresión de la esencia humana, así volvemos a una visión mecanicista en el sentido de concebir a la cultura como un instrumento para manipular a los trabajadores implantándoles una ideología que los haga ser funcionales para la organización y que al mismo tiempo se sientan *felices* con las modificaciones, que de algún modo las evalúen como positivas a pesar de que no lo sean del todo. Esta metáfora de la cultura denota tintes políticos.

En resumen, la organización se percibe como una sociedad miniatura, que está integrada por un conjunto de valores, creencias, rituales e ideologías que los hacen diferentes de otras organizaciones. En este sentido una organización es una construcción social de la vida cotidiana de los individuos, que a partir de sus interacciones crean la cultura y al mismo tiempo una subcultura. El problema principal de esta metáfora es cuando las ideologías no son construidas por los trabajadores, sino que son implantadas y son un medio de control y la cultura deja de ser una expresión humana.

A manera de conclusión todas las metáforas expuestas para comprender y explicar a las organizaciones no tienen un planteamiento totalitario, no existe la metáfora ideal que pueda integrar todas las dimensiones organizacionales, algunas consideran únicamente la parte interna

y otras incluyen la parte interna y externa pero su análisis es un tanto superficial, algunas plantean una visión integracionista y otras invitan a pensar en una perspectiva de fragmentación, por ente todas las metáforas presentan en mayor o menor medida una carencia heurística. Es necesario que al estudiar las organizaciones se tengan presentes las limitaciones de cada una de las metáforas con la intención de poder interconectarlas y que se complementen entre sí.

II.2 Identidad e identidad organizacional

*“La identidad de un hombre
consiste en la coherencia entre lo
que es y lo que piensa”*
Charles Sanders Peirce

De acuerdo con Erikson (1971) la búsqueda de la identidad es el tema más importante a través de la vida. A la permanencia a través del tiempo, como factor de continuidad interior, le denomina mismidad; esto es, el sentido del ser que va unido a la percepción de continuidad de la propia existencia, en el tiempo y en el espacio, unida a la noción de que otros reconocen tal existencia. El desarrollo del *self*, es decir del sentido de sí mismo, da como resultado un sentido de identidad.

La palabra identidad proviene del latín “*identitas*” derivada a su vez de “*ídem*” que significa lo mismo, en el lenguaje cotidiano puede aplicarse a objetos, individuos, grupos, entes materiales y también inmateriales, es útil para describir las mismas características singulares que para agrupar particularidades atribuibles a un colectivo (Pastor y Roberts, 2005). Entre los autores que hablan sobre identidad, Elgarte (2009) hace una revisión sobre los trabajos de Freud, Erikson, Grinberg y Lacan, concluyendo que estos señalan a la identidad como construcciones del yo al modo de un sistema de creencias que funciona como soporte subjetivo del “sí mismo”.

De acuerdo con Välima (1998) la identidad es un proceso basado en el dialogo, donde el desarrollo y cambio en la identidad se basa en continuos diálogos con los “otros significativos”. Naturalmente los otros significativos, pueden cambiar durante el tiempo de vida. Así, las preguntas, “¿quién soy?”, “¿a dónde pertenezco?”, estructuran nuestra auto comprensión a través del tiempo de vida”, debido a que “la identidad está relacionada con la idea que tenemos acerca

de ¿quiénes somos? y ¿quiénes son los otros?, es decir, con la representación que tenemos de nosotros mismos en relación con los demás” (Giménez, 2000, p. 11).

Por otra parte es posible definir a la identidad como una herramienta reguladora del comportamiento, que tiene la capacidad de controlar y guiar la conducta de los individuos, en este sentido Moessinger (2000) propone la siguiente definición: la identidad es un mecanismo de control sobre el ser humano, una especie de “termostato social”, consecuencia de factores sociales, de los cuales el individuo no está siempre consiente; mientras que el cambio hacia un nuevo equilibrio o identidad, se debe “a la actividad (no necesariamente consiente) del individuo en su medio ambiente” (p.2).

Según Giménez (2000) la identidad tiene que ver con el sentido colectivo que el individuo y el grupo al que pertenece imputa a sus acciones a través de la comprensión y reproducción del sistema social; el concepto implica la permanencia y pertinencia a un grupo en un tiempo histórico determinado bajo una lógica de diferenciación/exclusión y similitud/inclusión.

Como consecuencia de esto, la formación de la identidad comienza donde termina la utilidad de la identificación...siendo la identificación “un mecanismo de incorporación del Otro, constitutivo del Sujeto a lo largo de la vida. Implica las identificaciones, pero se hace con ellas algo diferente y original: nos dice que se trata de una nueva configuración” (Erikson, 1963, p.15), debido a esto cuando se habla de identidad también se habla de su construcción.

Para Larraín y Hurtado (2003), la construcción de la identidad es un proceso al mismo tiempo cultural, material y social. *Cultural*, porque los individuos se definen a sí mismos en términos de ciertas categorías compartidas, cuyo significado está culturalmente definido, tales como religión, género, clase, profesión, etnia, sexualidad, nacionalidad que contribuyen a especificar al sujeto y su sentido de identidad. Estas categorías las denominan identidades culturales o colectivas, *Material*, en cuanto los seres humanos proyectan simbólicamente el “sí mismo”, sus propias cualidades en cosas materiales, partiendo por su propio cuerpo; se ven a sí mismos en ellas y las ven de acuerdo con su propia imagen, y es *Social*, porque la identidad implica una referencia a los “otros” en dos sentidos. Primero, los otros son aquellos cuyas opiniones acerca de nosotros internalizamos, cuyas expectativas se transforman en nuestras

propias autoexpectativas. Pero también son aquellos con respecto a los cuales queremos diferenciarnos. Podríamos entonces hablar de tres elementos componentes de toda identidad: categorías colectivas, posesiones y los “otros”.

De acuerdo con Lagarde (1994) existen tres niveles de la identidad:

1. *la autoidentidad*, es la identidad que desarrolla cada individuo, dicho de otra manera, la autoconciencia, es la forma en que cada uno se ve a sí mismo:

2. *la identidad optada*, la cual tiene que ver con el crecimiento del individuo, con la posibilidad de modificar su vida y con la posibilidad de darle un nuevo sentido. Mientras más abierta es una sociedad, más posibilidades de identidad optada existen; mientras más cerrada es una sociedad, se da una mayor prevalencia de la identidad asignada, ya que no hay opciones, simplemente se cumple con el “deber ser”.

3. *la identidad asignada*, corresponde a la identidad que la sociedad nos impone y que por lo general es la que prevalece, ya que son concepciones aceptadas social y culturalmente. Es decir, que cada ser humano tiene una identidad de acuerdo con el mundo al que pertenece, a una condición y a una situación; obviamente mujeres y hombres han construido un mundo de miradas distintas, en el cual hombres y mujeres no tienen el mismo acceso a las formas de saber reconocidas.

Ante la situación planteada la identidad se genera a partir de las interacciones sociales cotidianas que mantienen los sujetos entre sí, a través de las cuales van delimitando lo propio contra lo ajeno. En consecuencia, la identidad no es una esencia, no existe por sí misma; por el contrario, la identidad es un proceso social complejo, que “sólo cobra existencia y se verifica a través de la interacción: es en el ámbito relacional, en el del inter-reconocimiento, donde las distintas identidades personales que vienen delineadas por una determinada estructura social se consensuan—se reconocen mutuamente, terminándose de conformar—, y se enfrentan a su aceptación o rechazo” (Piqueras, 1996, p. 271).

Con base en el supuesto de que la identidad tiene lugar a partir de la interacción social, García (2007, p. 209-210) plantea la existencia de tres dimensiones:

La *identidad individual*, fruto de las interacciones cotidianas con las que se encuentra un sujeto y que producen la internalización de los sistemas de actitudes y comportamientos adecuados a ese contexto social.

La *identidad grupal* que se define como la organización coherente, la síntesis de una totalidad comprensiva de los elementos integrados a partir de ciertas categorías (medio vital, historia, demografía, actividad, organización social, mentalidad, etc.), resultantes de una delimitación a priori de la “realidad social total”.

La *identidad social o cultural* que respondería al conjunto de criterios que permiten una definición del individuo o del grupo que hacen posible situarlo en su sociedad. Se trata de una identidad atribuida, esto es, dada por una gran parte de los otros individuos y grupos de la sociedad y representa la suma de todas las opciones de inclusión y de exclusión en relación con todos los grupos constitutivos de una sociedad.

Adhiriendo a éstas la *identidad organizacional* (en adelante IO), de acuerdo con Albert y Whetten (1985) se define como el conjunto de características de una organización, que sus miembros creen centrales, distintivas y perdurables⁵ de ésta. Según Whetten y Mackey (2002) el término IO ha sido construido como una metáfora fenomenológica, o como una construcción social que objetivamente existe en esencia, y como una propiedad de las organizaciones como actores sociales.

Como resultado del recorrido al concepto de *identidad*, es posible ubicar su origen en campos sociológicos, antropológicos y psicológicos, por lo cual no resulta sorprendente que los estudios de la IO estén presentes en diferentes ciencias sociales, como consecuencia de esto existen diferentes conceptos y estos difieren dependiendo de los autores; ya que estos la conceptualizan de acuerdo al campo de conocimiento donde emplean el término, Contreras-Armenta y Hernández (2011) resumen estos diferentes conceptos:

⁵ La centralidad, lo distintivo y perdurable ha sido sujeto de varios cuestionamientos (Driver, 2009) ya que se identifica una corriente de estudio que delimita a la identidad organizacional como “construcción colectiva coherente, unitaria y de alineación definible” (p. 55).

Tabla 4

Conceptualización de la identidad organizacional y autores relevantes.

Tipología de la identidad	Autor(es)
Central, distintiva y duradera, es decir, un conjunto de <i>afirmaciones</i> e historias persistentes acerca de la naturaleza única de la organización	Albert y Whetten (1985)
Una <i>comprensión</i> común, trasladando la atención de lo que es explícitamente afirmado al conjunto de estructuras cognitivas compartidas de los miembros de la organización	Gioia, et al., (1994)
Cultura, imagen, visión, misión, lógica dominante, identidad corporativa, marca corporativa, y reputación	Hatch y Schultz, (2000); Pratt y Foreman, (2000); Pratt, (2003).
Algo que las organizaciones “tienen”: un rasgo, potencialmente un activo o un recurso	Fiol, (1991); Gioia, (1998)
Un proceso continuo, como algo que “ocurre” en las organizaciones y está continuamente en desarrollo	Gioia, Schultz, & Corley, (2000); Hatch & Schultz, (2002).
Grado en que los miembros de una organización incorporan identidades organizacionales clave dentro de su identidad.	Dutton, Dukerich & Harquail, (1994).

Fuente: Contreras-Armenta y Hernández (2011, p. 169).

En principio las definiciones pueden parecer distintas unas de otras, sin embargo, estas coinciden en el hecho de buscan explicar la relación entre el individuo y la sociedad, y por ende las organizaciones que conforman la sociedad, de este modo se han desarrollado un conjunto de teorías y corrientes sobre el tema debido a que la IO tiene diversas definiciones y ángulos:

Albert y Whetten (1985) son autores sumamente importantes en este tema dado que fueron quienes llevaron el concepto de identidad al campo de los estudios organizacionales a partir de su obra *Organizational Identity*, en la cual describen a la *identidad organizacional* como un fenómeno social que surge en el momento en que un miembro de la organización se pregunta ¿Quiénes somos?, ¿En qué clase de negocio estamos? o ¿Qué queremos ser?, esto pone en el centro a los elementos de identidad que se emplean como referentes centrales y esenciales para distinguirla y marcar similitudes. Ahora bien, las respuestas a las preguntas ¿quién soy?, ¿quiénes somos? y ¿quiénes son los otros? son fundamentales para cualquier entidad y para su interacción con otras; dotan de particularidad, autodefinición, distinción y, finalmente, de identidad a una organización, a un grupo o a un individuo.

Con respecto al concepto de IO, Albert y Whetten (1985) clarifican que la identidad es una construcción social producida tras un proceso reflexivo de comparaciones intersubjetivas o

interorganizacionales. Para estos autores, los miembros formales de la organización son quienes construyen esa identidad, mediante una especie de autopercepción o autoimagen de lo que es la organización, también denominada imagen interna.

Por otra parte, de acuerdo con Aubert y De Gaulejac (1993) la IO implica que “los elementos de la organización interactúan con elementos del aparato psíquico, y el conjunto de estas interacciones compone un sistema para el que nosotros proponemos la denominación de «sistema psíquico organizacional» (p. 207-208). Esta definición implica la integración de dos dimensiones la organizacional y la psíquica, en este sentido la identidad organizacional puede entenderse como la articulación de dos niveles diferentes de la realidad.

Hasta este punto la IO se ha definido como aquello que los miembros formales de la organización piensan y sienten respecto a ella, y que se deriva de su percepción individual de los atributos centrales, distintivos y duraderos que la caracterizan. Así, en el concepto de identidad se introduce un sujeto (el miembro formal de la organización), que es quien construye tal identidad a través de su percepción de los elementos esenciales de la organización.

En caso contrario, a diferencia de esos autores que consideran la IO como un proceso interno que involucra únicamente a los participantes de la organización, a comparación de Etkin y Schvarstein (1992) explicitan que la identidad de una organización es hacer una operación, lo que significa distinguir una figura de fondo y es, en el momento en que se le distingue, que esa figura adquiere su existencia, esto implica dos consideraciones:

- a) La identidad de una organización va a adquirir existencia a través de la definición de un observador, que la va a constituir como su objeto de análisis.
- b) Dado que el objeto-identidad adquiere existencia a través de la operación de distinción de un observador, éste realiza un acto creativo, un acto de imaginación.

Estos autores ofrecen una definición que involucra a la organización y al observador, de tal modo que definen la IO como una adición, donde no sólo es importante la manera en como la organización se define, debido a que su identificación está relacionada con la interacción del observador, dicho de otro modo, su identidad adquiere sentido cuando el observador la distingue. Con la atención de llegar a una aproximación del concepto de IO, es pertinente elaborar un constructo que resulte útil para comprender el fenómeno de su construcción:

En principio y como base del constructo, es pertinente retomar el concepto de Albert y Whetten (1985), ya que definen la IO como una serie de identificaciones que demarcan ciertos marcos de referencia en el comportamiento de los integrantes, involucra un significado de autoreferenciación, es un fenómeno social que surge en el momento en que un miembro de la organización se pregunta ¿Quién soy? y ¿Quiénes somos?

Apoyando este planteamiento Contreras-Armenta y Hernández (2011) apuntan que la IO parte de la percepción que los individuos tienen de la organización, es decir, la identidad colectiva que los hace ver como diferentes, con características y funciones que los distinguen de las otras y que son reforzadas por la imagen que los otros tienen de la organización.

En consecuencia, resulta oportuna la aportación de Dutton, Dukerich y Harquail (1994) quienes agregan el concepto de *identificación* como una propiedad de los individuos, que puede ser definida como el grado en que los miembros de una organización incorporan identidades organizacionales clave dentro de su propia identidad. La identificación tiene que ver con la capacidad de cohesionar, estar identificado significa compartir, en una organización puede ayudar a mantener un ambiente sano de trabajo y convivencia, mientras que la identidad da sentido a las prácticas realizadas en la organización.

De este modo, los constructos *identidad organizacional* (como sustantivo) e *identificación* (derivado del verbo identificar) “...pueden ser usados como conceptos versátiles, marcos o herramientas que abren posibilidades de desarrollo teórico” (Albert, Ashforth y Dutton, 2000, p. 13) y permiten una mejor comprensión del fenómeno organizacional.

En síntesis, la IO es un significado compartido de la organización a partir de la conciencia de pertenencia y la diferenciación de los otros, resultado del valor significativo y emocional que tienen los individuos de pertenecer a ciertos grupos en la organización. Del mismo modo que el concepto de identidad, dentro de la IO es definida con base en la subjetividad de quienes la perciben y a partir de la construcción social. De ahí la importancia de conocer cómo se construye la IO y cuáles son los elementos que intervienen en su construcción.

II.2.1 Construcción de la identidad organizacional

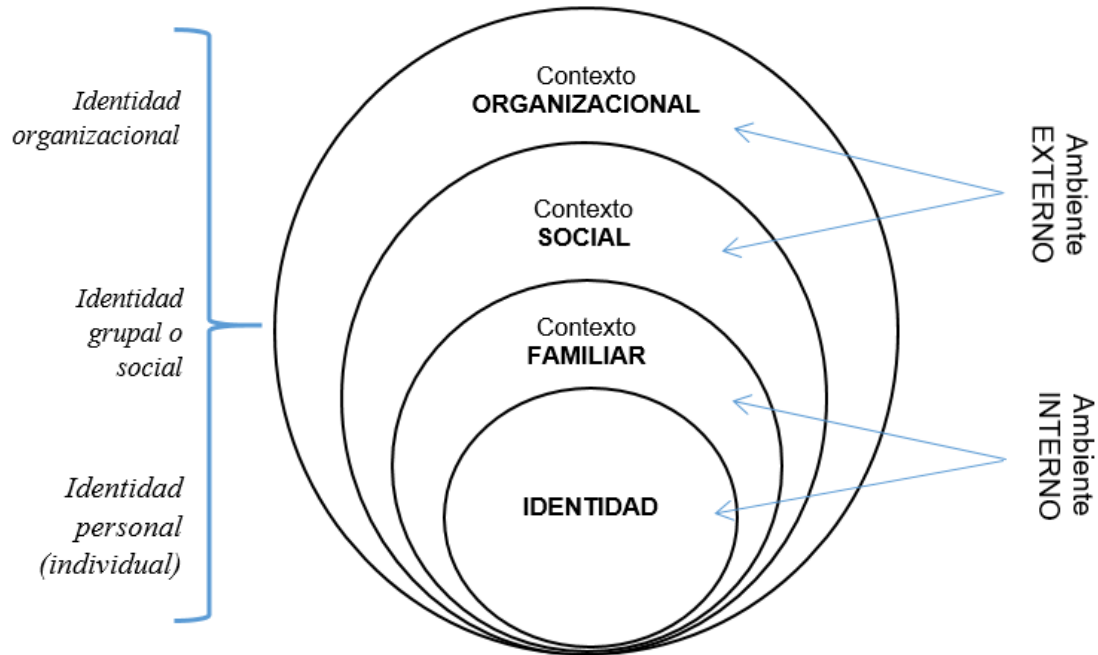
La IO está constituida por valores y creencias, considerándose a las creencias como convicciones compartidas y la idea generalizada de lo que es importante y los valores son los estándares establecidos y aceptados por el grupo sobre lo que son y sus formas de reaccionar ante los imprevistos (Deal y Kennedy, 1999). De acuerdo con Jenkins (2004) “la construcción social de la identidad es una cuestión de establecer y significar las relaciones de similitud y diferencial (p. 5), más que imponer límites aparentemente arbitrarios de crear y definir la alteridad.

Según Parker (2000) lo que permite comprender la construcción de la IO como un proceso complejo y adaptativo en el que inciden la percepción de cada individuo con sus propios referentes simbólicos son los marcos sociales y contextuales que generan una visión de lo que es la organización. Uno de los principales argumentos de lo que es y significa la IO está influenciada por la idea de cohesión y pertenencia formando ciertos límites entre nosotros y los otros.

De acuerdo con Hidalgo (2015), un individuo construye su identidad a partir de las relaciones sociales que tiene con su entorno, éste hace referencia tanto a relaciones interiores que es la familia, como exteriores, la sociedad, en este sentido su identidad se va definiendo a través del tiempo y de los cambios que se den a su alrededor considerando que en cada una de sus interacciones va acogiendo experiencias que van integrando nuevas dimensiones a su identidad, a nivel individual, grupal o social y organizacional (ver figura 9).

Figura 9

Construcción de la identidad



Fuente: Hidalgo (2015).

El planteamiento propuesto por Hidalgo (2015), establece que el individuo crea su propia identidad a partir de la socialización e interacciones con los otros mientras que las organizaciones crean su identidad a partir de los fines para los que fueron creadas⁶, en comparación con el esquema de la figura 9, se puede ubicar a un nivel personal, en un segundo nivel, el familiar, estarían las interacciones entre los participantes y como tercer nivel, social y organizacional, se ubica la interacción con el ambiente, lo que involucra otras organizaciones, en resumen la IO se construye y reconstruye a acuerdo al intercambio y al medio.

Un individuo puede tener diferentes identidades dependiendo del contexto o espacio donde se encuentre, debido a que la identidad no es estática ni fija (cuestión que se abordará más adelante), ya que depende de las relaciones cambiantes que tienen lugar en los diferentes niveles, individual, grupal o social y organizacional.

⁶ Una organización empieza a distinguirse de otras desde su origen, a partir de tener claros aspectos como sus objetivos, misión, visión en principio y conforme pasa el tiempo elementos como la imagen y la cultura organizacional van constituyendo su identidad.

En lo que respecta a la organización, las múltiples identidades de los individuos están presentes al mismo tiempo en diferentes niveles, ya que el individuo al formar parte de la organización, no puede desprenderse de su identidad individual y mucho menos de sus intereses personales y tampoco puede separarlos de los intereses de la organización, lo ideal es que los individuos se identifiquen con la identidad de la organización a través de sus valores, creencias, rituales, etc. o bien buscando elementos comunes con otros integrantes para cumplir con los objetivos de la organización y/o con sus objetivos individuales. Al encontrar elementos con los que puedan identificarse los individuos con la organización, generan un sentido de pertenencia a ésta, estableciendo de este modo lazos afectivos y emocionales.

Sin embargo este proceso tiene un grado de complejidad; ya que los participantes de una organización para adquirir la identidad de la organización no sólo requieren tener el sentido de pertenencia; ya que como plantea Olivé (1999): adquirir la identidad implica no sólo que los sujetos se sientan distintos a los demás, sino además que así sean reconocidos por los otros (heteroadscripción), pues la IO implica semejanza hacia el interior y diferencia hacia el exterior de la organización, y esa diferencia requiere la sanción del reconocimiento social para que exista; ya que las personas son construcciones sociales, en la medida que dependen significativamente de las interpretaciones que hagan las demás personas de sus rasgos característicos. Lo que las personas son es una cuestión de interpretación y no simplemente algo que se descubre; lo que son depende del contexto social, de las prácticas, de los recursos conceptuales.

Debido a que la IO es construcción social, ésta no es estática sino dinámica, cambia con el tiempo, y en la medida en que los sujetos van formando parte de distintos grupos. Por ello se dice que “las identidades sufren transformaciones en el tiempo y en el espacio. No son permanencias ópticas inamovibles, sino procesos cambiantes, aun cuando los diferentes componentes de la identidad presentan ritmos de cambio disímiles. Por tanto, no se encuentran dadas de una vez y para siempre” (Valenzuela, 2000, p. 28). Dicho proceso dinámico, está en constante transformación y/o adecuación, en función de las interacciones sociales, cuando los participantes se relacionan generan un conjunto de significados a través de interactuar cotidianamente y dichos significados se van modificando de acuerdo con las interpretaciones que los actores les den a dichas relaciones.

Los individuos construyen su identidad a partir de sus experiencias personales, pero también a partir de las relaciones sociales fuera y dentro de la organización (Sainsaulieu, 1977). El sociólogo Goffman (1959) explicita que:

La identidad se construye con los roles, los cuales son modelos organizados de comportamientos dependientes de una determinada posición social, estatus, actuación de rol, escenarios, rutinas, etcétera, en la cual tiene a su disposición distintas representaciones condicionadas por los distintos contextos sociales en las cuales deben actuar (p. 92).

Es decir, hace referencia a una forma de transacción mediante la cual el individuo en todo momento se encuentra dispuesto a reajustar su identidad siempre y cuando reciba a cambio credibilidad y aceptación social por dicho reajuste, resultando una identidad cambiante.

En este sentido Berger y Luckmann (2001) afirman que la identidad es un fenómeno que surge de la dialéctica entre el individuo y la sociedad, por lo que los diferentes tipos de identidad son un producto social, se hace evidente que existe una relación entre el desarrollo interno y el contexto. En este mismo orden de ideas Mead (1968) expresa que la identidad no pre-existe a las relaciones sociales, sino que es contingente a ellas y surge en el transcurso de las mismas, es decir, en la interacción, y dependerán estrictamente del contexto y del significado que tenga para el individuo.

En consecuencia, para entender la manera en cómo se construye la I.O, es pertinente retomar el planteamiento –las identidades no son únicas ni permanentes, sino que pueden cambiar y combinarse de modos diversos –. Por tanto, García (2007) plantea que nadie posee una única identidad, de modo que la descripción de los seres humanos no puede basarse en una característica identitaria, sino que deberá producirse sobre la base de una combinación de numerosas características. Las identidades no son fijas, como tampoco lo son sus modos de expresión, incluso cuando alguien ha optado por privilegiar uno de sus rasgos potenciales. Toda identidad depende, en su generación y consolidación, del contexto en que los sujetos se desenvuelven.

Para Hatch y Schultz (2002) la identidad es un flujo y es múltiple. El resultado es el retorno hacia la idea paradójica y adelantada de sociólogos y psicólogos que la identidad es a la vez un proceso dinámico que se despliega [deviene] en el tiempo y una fuente de estabilidad

[permanece] para aquellos que dependen de ella. En este sentido los autores describen a la IO como un conjunto interrelacionado de procesos entre los que destaca la expresión, la impresión, la duplicación y el reflejo, los cuales representan a la IO como dinámica.

En el ámbito organizacional, las organizaciones pueden desarrollar más de una identidad o varios aspectos de la identidad a través del tiempo (Albert y Whetten, 1985). Esto sucede con regularidad debido a que las organizaciones están en constante transformación, debido a esto puede entenderse a la IO como una construcción constante entre aquellos aspectos que permanecen y otros que cambian.

II.3 Cultura en las organizaciones

*“El comportamiento individual
depende de la interacción entre las
características personales y el ambiente que
lo rodea”*
Kurt Lewin

Uno de los temas que ha recibido mayor atención en los últimos años en el estudio de las organizaciones es la cultura, el término de origen antropológico se ha convertido en un enfoque retomado por los EO para comprender el funcionamiento de las organizaciones, sin embargo, así como es un concepto popular también ha generado gran controversia, debido a que no existe un consenso en cuanto a su definición y significado. De acuerdo con Harris y Ogbonna (1998), existen dos tendencias en la definición: la primera son aquellos estudios que definen la cultura en términos de su utilidad como una variable organizacional o el propósito que sirve en ayudar a los miembros organizacionales a dar sentido a su mundo social y a enfrentar los problemas de adaptación y en la segunda tendencia ubican aquellos estudios que describen la cultura primordialmente en término de su mérito como una herramienta de investigación social.

En diversas ocasiones el concepto se acota y se emplea para hacer referencia únicamente a elementos de la conducta como las costumbres, los hábitos, los ritos, etc., dejando de lado el hecho de que también la cultura es un medio de control que guía el modo de actuar del ser humano, y entre los elementos que rigen su conducta se pueden destacar las reglas, los valores, los símbolos, etc., que en conjunto conforman la cultura organizacional, una perspectiva que requiere un amplio análisis de estudio, debido a que la *cultura organizacional* ha adquirido una

gran importancia -como objeto de estudio- en el campo de los estudios organizacionales, para comprender la relevancia de su estudio es necesario aproximarnos a una definición.

II.3.1 Hacia una definición de cultura

Cuando se habla de cultura, las personas usualmente la entendemos como: el manejo de niveles o cúmulos de información sobre diversas esferas del conocimiento, que comúnmente trascienden lo ordinario, en este sentido la cultura se entiende como una cualidad rara y aislada a la que sólo algunos tendrían acceso (Méndez, Zorrilla y Monroy, 1992), sin embargo, está alejado de lo que realmente concierne al concepto; ya que involucra a todos, debido a que la cultura es todo con lo que cuenta el ser humano para llevar a cabo su existencia, sus valores, sus creencias, historias, tradiciones, mitos y supersticiones que los obliga a relacionarse de una manera tal que lo hace único ante el conglomerado social, en este sentido afirman que más que una definición de cultura, es necesario reflexionar lo que ella implica como tal (Del Castillo, Cereceres, Rodríguez y Barboa, 2005).

En el ámbito de las ciencias sociales no existe un consenso al respecto de la idea de cultura; ya que su contenido ha cambiado durante el curso de la historia y difiere en función de la disciplina:

A lo largo de la historia, el concepto de cultura ha evolucionado de la siguiente manera: en la *antigüedad*, era entendida como un atributo personal, como la búsqueda del mejoramiento y superación del hombre como tal, para los griegos, la cultura, estaba relacionada con el conocimiento del mundo, en sí el concepto poseía un significado elitista que correspondía a la sociedad esclavista de la época, en la *Edad Media*, el concepto que predominó fue personal y aristocrático, en este sentido la cultura, era el resultado de la asimilación de ciertos conocimientos de diferentes ciencias; ya que esta base de conocimiento tendía a preparar a los hombres para la vida ultramundana. El *Renacimiento*, por su parte introdujo dos cambios esenciales en la noción de cultura: la formalización del hombre se orienta a prepararse para poder vivir de una mejor manera en este mundo y la actividad productiva se incorpora al conjunto de la cultura (Méndez, Zorrilla y Monroy, 1992). Todas estas concepciones están relacionadas con la

visión común de cultura, en el sentido de que hacen referencia a una cualidad individual o de grupos selectivos que poseen determinadas características que los definen. Desde el punto de vista de diversas disciplinas el concepto de *cultura* tiene interpretaciones y adecuaciones distintas, de tal modo que cada una de las disciplinas le imprime un sentido para adecuarlo a su objeto de estudio.

Tabla 5

Diferentes perspectivas del concepto de cultura

<i>Perspectiva</i>	<i>Antropológica</i>	<i>Sociológica</i>	<i>Psicológica</i>	<i>Filosófica</i>
Se asume a la cultura como	Una abstracción de la conducta y no la cultura en sí, un acto humano no es cultura, sino lo que el acto simboliza.	Conjunto de estímulos ambientales que generan una socialización de los individuos en el curso de su desarrollo.	Atributo principal de la conducta.	La formación del hombre, de su mejoramiento y perfeccionamiento.
Conceptos	La cultura es la clase de cosas y acontecimientos que dependen de simbolizar, en cuanto son consideradas en un contexto extrasomático (White, citado en Kahn, 1975).	La cultura es un elemento que conforma los procesos sociales e integra a las sociedades, y por lo tanto, el termino cultura se refiere a “la forma de vida de la sociedad” (Touraine, 1969).	La cultura es la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de la conducta, cuyos elementos comparten y transmiten los miembros de una sociedad (Linton, 1969).	La cultura es la formación total y auténticamente humana del hombre (Kant, 1983).
	Que todos los grupos humanos, como por ejemplo, la familia, la comunidad, un grupo racial, una nación, etc. tiene su cultura propia que constituye los puntos de identificación y entendimiento con los otros grupos, en aspectos cognitivos, conductuales y emotivos (Baber, 1988).	Una sociocultura es un sistema de premisas interrelacionadas, que norman o gobiernan los sentimientos, las ideas, la jerarquización de los papeles sociales que hay que llenar, las reglas de interacción de los individuos en tales papeles, los dónde, cuándo, con quién y cómo desempeñarlos (Díaz Guerrero, 1972).	El termino cultura se refiere al comportamiento aprendido o a los patrones de vida predominantes, en un sentido amplio, o aun sistema de valores y sanciones de la sociedad de un sentido estricto (Ferry y Franklin, 1985).	La cultura comprende todas aquellas formas de observar el mundo y de reflexionar sobre él, de comprender las relaciones existentes entre las personas, los objetos y los sucesos, de establecer preferencias y propósitos, de realizar acciones y perseguir objetivos (Valentine, 1970).

Fuente: elaborado por el autor con base Méndez, Zorrilla y Monroy (1992) y Pantoja (2004).

Así como existe una variación en el concepto de cultura de acuerdo con la época histórica o con la disciplina que adopte el término, diferentes autores construyen su propia definición de acuerdo con las perspectivas que aborden:

Barba y Solis (1997) definen a la cultura “como el receptor interiorizado, transmitido y cuidadosamente elaborado por la historia de un conjunto de valores, de reglas y de representaciones colectivas que funcionan en lo más profundo de las relaciones humanas” (p. 203) y que a su vez tienen relación con todos los aspectos del comportamiento de un grupo y su organización social, si el grupo estudiado es un pueblo, una tribu o una nación (Pendersen y Sorensen, 1989).

Para Parsons (1984) “la cultura consiste en sistemas de símbolos pautados u ordenados que son objeto de la orientación de la acción, componentes internalizados por las personalidades de actores individuales y pautas institucionalizadas de sistemas sociales” (p. 307).

De acuerdo con Geertz (como se citó en Tristán, 1997) la cultura es un patrón de significados transmitidos históricamente, incorporado en símbolos; un sistema de concepciones heredadas y expresadas en formas simbólicas por medio de las cuales los hombres comunican, perpetúan y desarrollan su conocimiento y sus actividades en relación con la vida.

Según Beals y Hoijr (1971) el concepto cultura se puede aplicar a: “1. la totalidad de conductas aprendidas en cualquier época por toda la humanidad; 2. formas de vivir compartidas por varias sociedades entre las que hay alguna interacción; 3. patrones de conducta específicos en una sociedad en particular y 4. formas especiales de comportamiento, características de los segmentos de una sociedad grande y organizada de una manera compleja” (p. 106).

Siguiendo esta idea, la cultura consiste en distintivos patrones de modales de conducta y las subyacentes creencias, valores, normas y premisas. Por lo tanto, la cultura da soluciones a los problemas que todas las sociedades deben resolver si tienen que permanecer viables.

1. La cultura es aprendida, no se nace con ella.
2. La cultura es compartida por los miembros de una sociedad.
3. La cultura influye la conducta.
4. La cultura desarrolla patrones donde los símbolos y los significados están interrelacionados,
y
5. La cultura incorpora elementos expresivos (Terpstra y Kenneth, 1985).

Una de las definiciones que es más aceptada, por el hecho de incluir diversos elementos, es la de Taylor (como se citó en Kahn, 1975): “la cultura... es aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridas por el hombre en cuanto miembro de la sociedad” (p. 29), el autor ubica al concepto en un contexto social, donde el ser humano no es un ente individual, sino que está en constante interacción con otros, por lo que hablar de cultura es hacer referencia al hombre inmerso en la sociedad, que posee un lugar característico y a partir de determinados actos se constituye en ella.

En este sentido Duverger (1983) considera el concepto de *rol* y define a la cultura como “un conjunto coordinado de maneras de actuar, de pensar y de sentir, constituyendo los roles que definen los comportamientos esperados de una colectividad de personas” (p. 106), la cultura proporciona los roles que los individuos deben ejercer en momentos determinados asimismo es un conjunto coordinado de acciones, cogniciones y afectividades y no únicamente una mixtura de ellos.

En general, la cultura puede entenderse como las formas en que los individuos llevan a cabo determinadas prácticas, entre ellas compartir espacios, valores, creencias, significados, de tal manera que construyen su realidad, la cual comparten, median sus acciones y que los motiva a lograr las metas que se proponen.

II.3.2 ¿Qué es la cultura organizacional?

El concepto *cultura organizacional* tiene sus orígenes en los diversos aportes de la Escuela de las Relaciones Humanas, que surgieron a partir de la serie de experimentos liderados por Elton Mayo, realizados en la fábrica Hawthorne con la intención de investigar cómo afectaban los factores ambientales y las condiciones físicas al desarrollo del trabajo, los resultados de los experimentos subrayaron el papel angular de los valores y las normas de los grupos de trabajo en el desempeño. Sin embargo, no fue hasta los años sesenta que el concepto tomó forma y se desarrolló con Pettigrew (1979) quien define a la cultura organizacional como “el sistema de

significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado” (p.574).

Dávila y Martínez (1999) distinguen dos factores que originaron el estudio del tema de la cultura organizacional en la última década: a) un factor asociado a los cambios económicos y sociales, entre los que destaca la preocupación meramente pragmática por la efectividad y control organizacional como respuesta a la productividad de los países asiáticos, y la preocupación ante la transformación de los papeles sociales en la mayor parte de las sociedades y b) un factor relacionado con el comportamiento con los supuestos y métodos tradicionales de investigación. Con esto factores como antesala, la literatura se incrementó en columna y al mismo tiempo, trajo consigo definiciones y perspectivas que inyectaron complejidad y ambigüedad al concepto de cultura organizacional, lo que estableció las bases para el surgimiento de diversos debates y posturas para su estudio.

Barba y Solís (1997) señalan que el estudio de la cultura en las organizaciones ha conquistado la atención de un amplio sector de gente que tiene alguna influencia en la condición de las organizaciones. De ahí que el concepto de cultura sea manejado libremente en el ámbito organizacional como un producto común y corriente del lenguaje.

De acuerdo con Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Poupart y Simard (1992) la teoría organizacional presenta a veces la cultura como una característica indefinida e inmanente de toda sociedad, como uno de los numerosos factores de contingencia que ejercen una influencia desconocida y variable sobre el funcionamiento organizacional. Suponiendo que cada sociedad tenga su propia cultura, los investigadores han tratado y tratan todavía resueltamente de captar la influencia de la cultura en una sociedad, en las estructuras y en los procesos de las organizaciones.

Entre los autores relevantes que en los últimos años se han orientado por esta perspectiva, destacan los siguientes: Hofstede (1980), Smircich (1983), Smircich y Calas (1987), Shultz (1992), Alvénsson (1993) y Martín (1992), entre otros. Estos autores ofrecen diferentes respuestas a la pregunta ¿Qué es la cultura organizacional?, lo que deja ver que no existe un consenso respecto de cómo abordar la cultura organizacional.

Sainsaulieu (1977) concibe a la cultura organizacional como un reservorio interiorizado de valores, normas y código simbólicos, que contribuyen no sólo a la producción y reproducción del orden social, sino también a su transformación.

Para Barba y Solís (1997) la cultura organizacional es:

Una variable crítica, una especie de pegamento social o normativo que mantiene a la organización unida, ya que la cultura expresa los valores o ideales sociales y las creencias que los miembros de una organización comparten. Por lo que, indican, la cultura llena muchas y muy importantes funciones, ya que transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilita la generación de compromisos en algo más amplio que el individuo, la cultura incrementa la estabilidad del sistema social y sirve como un artefacto que proporciona sentido y significado y que, además, puede guiar y modelar la conducta y, asimismo, es acción práctica, acción organizada (p. 39).

Allaire y Firsirotu (1992) la definen:

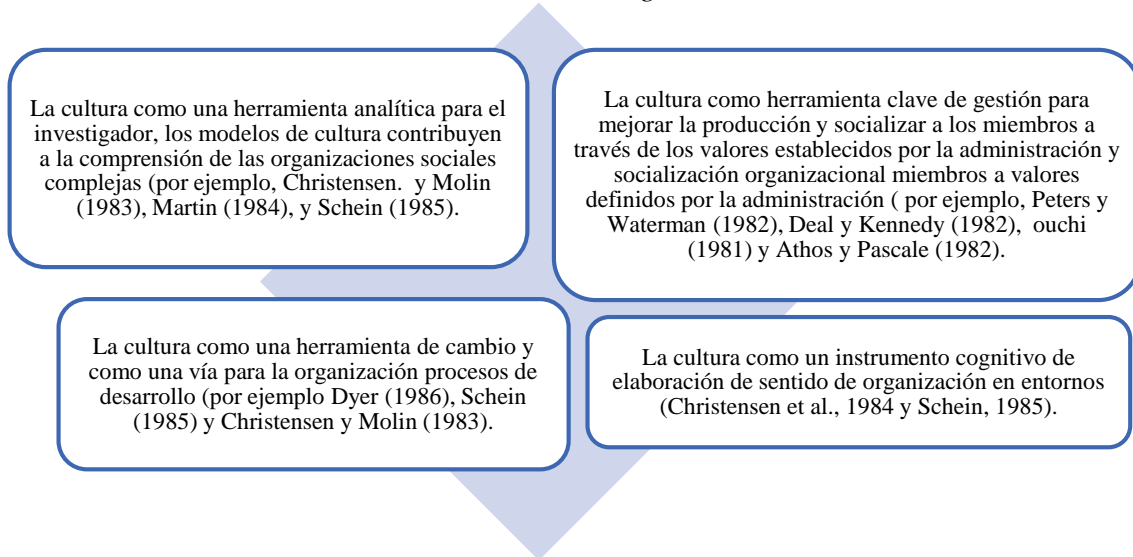
Como un sistema de símbolos compartidos dotados de sentido, que surgen de la historia y de la gestión de la compañía, de su contexto sociocultural y de factores contingentes (tecnología, tipo de industria, etc.) pero formada por el proceso de atribución colectiva de sentido a flujos continuos de acciones y reacciones. Estos símbolos importantes se expresan con mitos, ideologías y principios y se traducen en numerosos fenómenos culturales: ritos ceremonias, hábitos; glosarios, léxicos, abreviaciones, metáforas y lemas; epopeyas, cuentos y leyendas; arquitectura, emblemas, etc. (p. 45).

También es posible entender a la cultura organización como una herramienta, para Abravanel, et al. (1992) “es eficaz para la interpretación de la vida y del comportamiento organizacionales y para la comprensión de los procesos de decadencia, adaptación y cambio radical en las organizaciones. Porque las organizaciones, de manera ejemplar, a la vez creaciones sociales y creadoras de significados” (p. 33).

Siguiendo esta idea de cultura como herramienta y/o instrumento según Pendersen y Sorensen (1989) existen al menos cuatro usos diferentes de *cultura* en la teoría de las organizaciones pueden ser identificadas (ver figura 10).

Figura 10

Aproximaciones de la cultura en el estudio de las organizaciones



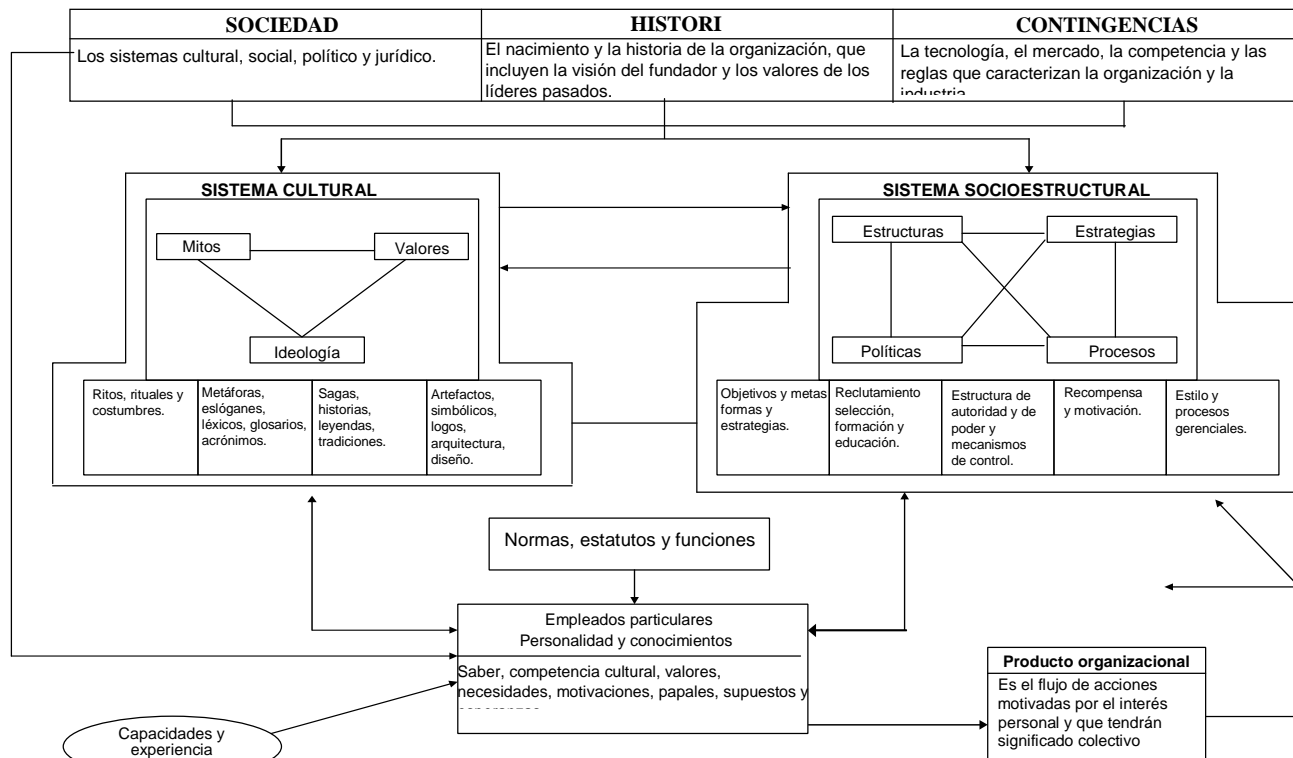
Fuente: elaborado por el autor con base en Pendersen y Sorensen (1989).

Otra manera de abordar la conceptualización de la cultura organizacional es a partir del esquema conceptual propuesto por Allaire y Firsirotu (1992), el esquema está integrado por variables endógenas y factores exógenos (ver esquema 1), tales como:

- a) Un sistema socioestructural compuesto de relaciones entre las estructuras, las estrategias, las políticas y otros procesos formales de gerencia.
- b) Un sistema cultural que agrupa los aspectos expresivos y afectivos de la organización en un sistema colectivo de símbolos significativos.
- c) Los empleados como individuos, con su talento, sus experiencias y su personalidad, creadores, formadores y unificadores de importancia, que elaboran activamente una realidad organizacional coherente a partir del flujo continuo de los acontecimientos.

Esquema 1

Esquema conceptual de la cultura organizacional



Fuente: Allaire y Firsirotu (1992).

Martin, Frost y O’Neill (2006) en una reseña general sobre la cultura, distinguen tres perspectivas aparentemente opuestas sobre la cultura organizacional, los autores presentan de manera general cuales son los enfoques teóricos-epistemológicos también llamados paradigmas que son empleados para estudiar la cultura organizacional, entre los cuales se destacan tres perspectivas: integración, diferenciación y fragmentación:

La postura de **integración** tiene una visión que favorece a los directivos (pro-gerencial), es totalmente funcionalista, destaca la congruencia en la relación entre las manifestaciones culturales, un nivel relativamente elevado de consenso entre los miembros de la organización y la exclusión de la ambigüedad interpretativa. Conceptualiza el cambio cultural como una transformación cultural de toda la organización, donde una unidad se reemplaza por una nueva.

Establece que una cultura fuertemente unificada articula un conjunto de valores “corporativos”, tal vez en una visión o declaración de la misión. Si fueran normas informales, historias, rituales y

jerga con el tiempo casi todos los empleados supuestamente compartirían estos valores. Lo cual provocaría mayor compromiso, mayor productividad y más beneficios.

Es comprensible que los directivos pretendan tener un control sobre los empleados y así obtener una mayor productividad, sin embargo, este de tipo de estudios no consideran variables que no dependen directamente de los trabajadores, como las condiciones de trabajo, ya que el empleado puede haber interiorizado las políticas y valores de la empresa que lo hacen sentirse parte de ella y por ende trabajar para lograr su desarrollo considerando que su crecimiento personal es directamente proporcional al de la empresa, pero si no cuenta con el conocimiento necesario para llevar a cabo sus funciones y las condiciones de trabajo no son idóneas, una mayor productividad no se verá reflejada, por ende no es posible pensar en una relación entre una cultura unificada y mayor productividad. A su vez el paradigma excluye cualquier tipo de ambigüedad, considera que todos los integrantes de la organización están en consenso, es poco realista suponer que todos o incluso la mayoría de ellos comparten el mismo punto de vista que los directivos, la ambigüedad puede presentarse en algunas ocasiones como factor de cambio.

Otro de los problemas de los estudios de integración, es que los generalistas se enfocan en diversas manifestaciones de la cultura y los especializados sólo se enfocan en uno o dos, generalmente valores, estos generalizan de un sólo tipo de manifestación a una gama completa de manifestaciones culturales. Los significados asociados con un tipo de manifestación pueden no ser coherentes con el significado asociado a una gama completa de manifestaciones culturales.

La perspectiva de **diferenciación** se desprende un tanto de la visión pro-gerencial: ya que se centra en descubrir las contradicciones que se manifiestan en las organizaciones, destaca la incongruencia en la relación entre los elementos culturales, el consenso sólo existe dentro de las subculturas y canaliza la ambigüedad fuera de ellas, por lo tanto estos estudios encuentran que: 1) las interpretaciones de las manifestaciones son inconsistentes; (2) el consenso se produce sólo dentro de límites subculturales; y (3) la claridad sólo existe dentro de las subculturas, aunque aparecen ambigüedades en los intersticios entre subculturas.

Respecto al consenso, si bien puede establecerse entre subculturas no necesariamente es exclusivo de ellas, los sectores que integran a una empresa en cierto punto pueden estar en

disputa (por ejemplo, porque un grupo u otro considera que hace mejor su trabajo o que sus labores son más indispensables para el desarrollo de la empresa), pero también sus mismos integrantes pueden estar inconformes entre ellos o se puede lograr un consenso entre dos o más subculturas, por lo tanto el consenso puede manifestarse entre diversos niveles y ser cambiante a su vez.

La perspectiva de **fragmentación** cargada con un enfoque posmoderno, presenta a la organización como un caos, considera la complejidad en la relación entre las manifestaciones culturales, una multiplicidad de puntos de vista, en lugar de consenso subcultural o total en la organización y énfasis en la ambigüedad. Se sitúa en tres dimensiones que son aspectos de discusión de la integración versus diferenciación (grados de consistencia, consenso y claridad).

Según los defensores de esta perspectiva, las interpretaciones de las manifestaciones de una cultura son múltiples – ni claramente coherentes ni claramente inconsistentes- la relación entre las interpretaciones es compleja, conteniendo elementos de contradicción y confusión, del mismo modo, el consenso no es en toda la organización ni es específico para una subcultura determinada, el consenso entre los individuos es transitorio y específico en la cuestión, produciendo afinidades de corta duración que rápidamente se reemplazan por un patrón diferente de afinidades. La esencia de cualquier cultura es una ambigüedad omnipresente, la claridad es un dogma de significado y orden dirigido por los investigadores para crear la ilusión de claridad donde no existe.

Al establecer que la ambigüedad es característica de la cultura y que la claridad es sólo una ilusión, se da por hecho que dentro de la organización hay un caos por la multiplicidad de puntos de vista, esta perspectiva es radical, si bien es cierto que puede existir inconsistencia en las manifestaciones culturales no necesariamente debe existir una falta de consistencia y consenso. No es imposible lograr que los empleados se sientan parte de la empresa y consideren que su trabajo es de gran utilidad para la organización y además que este les sea gratificante por sí mismo. Desde esta visión la verdad se vuelve una cuestión de credibilidad más que una cuestión objetiva.

En conclusión, la cultura se ha convertido en uno de los aspectos importantes de la teoría y práctica organizacional, ya que el posmodernismo pone en duda las ideas que conforman el

funcionamiento de la ciencia moderna: la racionalidad, el realismo, la verdad y el progreso intelectual, representa un desafío a los principios básicos del método científico, es necesario hacer un mayor esfuerzo por llevar a cabo estudios de mente abierta, teniendo presente que cada una de las perspectivas teóricas hacen aportaciones importantes al estudio de la cultura organizacional, es de gran utilidad hacerlas visibles.

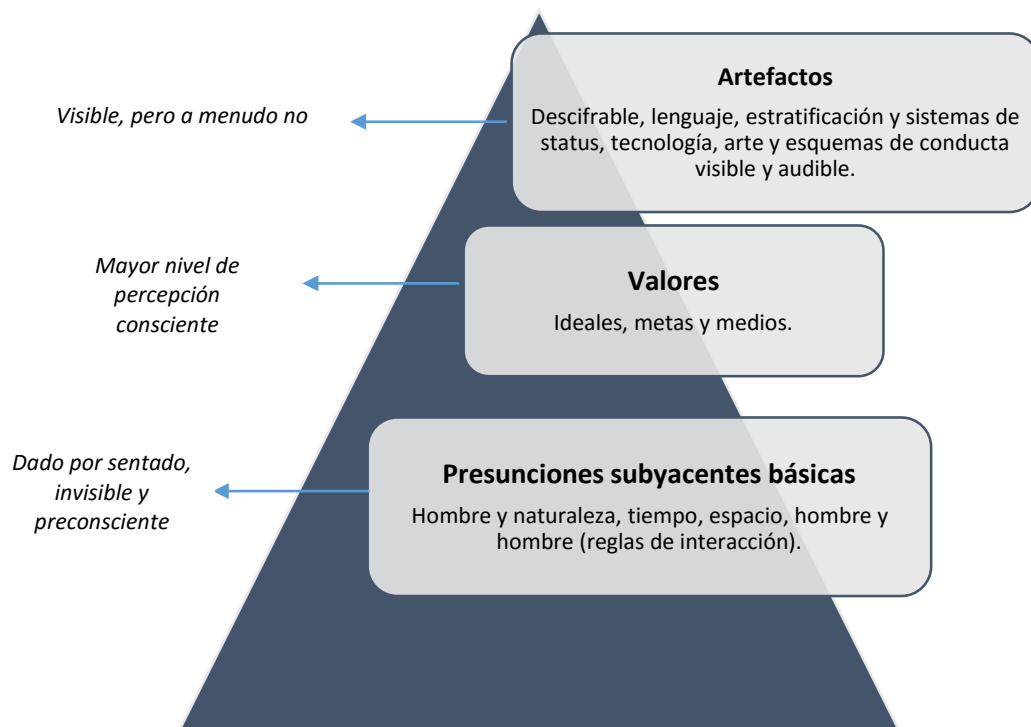
Analizando las perspectivas es posible notar que los paradigmas de integración basado en una visión pro gerencial y la fragmentación que posee una carga posmoderna son posturas hasta cierto punto opuestas; ya que una se concentra en el orden, la unidad y el consenso y la otra expone el caos y la ambigüedad, no es fácil lograr que converjan hacia un bien común, no es posible combinarlas porque son antinómicas. Es interesante el contraste de las teorías, pero ninguna tiene la verdad absoluta. Me pronuncio por la segunda perspectiva planteada, la diferenciación, ya que desde mi criterio tiene más validez, es enriquecedor que se establezca algún tipo de consenso, apelo a que éste puede ser en diversos niveles, entre individuos o subculturas y quizá en algún momento se presente en toda la organización, la ambigüedad no precisamente se da fuera de las subculturas, así como el consenso puede manifestarse en diversos niveles, debe considerarse como una vía para fortalecer aspectos que se desajustan, que requieren de atención y enriquece la posibilidad de mejorar las áreas de oportunidad.

Uno de los trabajos que ha tenido mayor difusión y aceptación en los estudios de la cultura organización es el de Schein (1997) quien establece que una cultura organizacional depende de un número de personas que interactúan entre sí con el propósito de lograr algún objetivo en su entorno definido. Por lo que define la cultura organizacional como “un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados válidos y, por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas” (p. 12). Estas presunciones básicas, son la esencia, de lo que realmente es la cultura organizacional, un modelo desarrollado por un grupo para ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación. Los valores y conductas desde sus producciones y creaciones son en efecto manifestaciones derivadas de la esencia cultural.

De acuerdo con Schein (1988) existen tres niveles de la cultura organizacional que consisten en: artefactos, valores y supuestos o presunciones. Los artefactos representan la base y los aspectos tangibles y visibles de la actividad cultural. Los valores están representados por los principios sociales, filosóficos y estándares con un valor intrínseco y la esencia de la cultura está representada por supuestos o creencias con respecto de la realidad y a la naturaleza humana.

Figura 11

Niveles de la cultura organizacional



Fuente: elaboración propia con información de Schein (1988).

Estos tres niveles de cultura no son estáticos ni independientes, se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional:

“El nivel 1: Producciones...está dado por su entorno físico y social. En este nivel cabe observar el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado y la conducta expresa de sus miembros.

El nivel 2: Valores, que reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer el poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la incertidumbre y la ansiedad.

El nivel 3: Presunciones subyacentes básicas, permite la solución a un problema cuando esta se ha dado repetidamente y queda a la larga asentada...” (Schein, 1988, pp. 30-32).

Esta perspectiva permite la integración interna en el afianzamiento de sus procesos de adaptación, para funcionar como un sistema social, considerando lo anterior, es importante tomar en cuenta, que, si bien las organizaciones están influidas por su contexto, también son afectadas por elementos que se ubican dentro de la organización, como su individualidad y las relaciones de sus miembros.

Siguiendo la misma línea de los tres niveles culturales que expone Schein (1988) integrados por artefactos, valores y presunciones básicas subyacentes, considerando a estas últimas como la esencia de la cultura Peiró (1990), aporta la siguiente clasificación sobre los contenidos culturales de las organizaciones:

1. *Nivel observable referido a los productos de la cultura*, el lenguaje, los rituales, sanciones, normas, patrones de conducta, costumbres, símbolos, artefactos, prácticas laborales, clima, mitos, historias, leyendas, espacios físicos, mobiliario, decoración, ropaje y vestidos, recompensas, etc.
2. *Nivel apreciativo y valorativo*, permite justificar, dar razón e interpretar los productos mencionados en el nivel anterior. Incluye valores, filosofía, ideologías, expectativas, actitudes, predisposiciones, sistema apreciativo, conocimiento, perspectivas, prioridades y significados.
3. *Nivel fundante*, integrado por supuestos y creencias básicas.

Por otro lado, de acuerdo con Alonso (1999), los elementos culturales son categorizados por los investigadores en dos grupos:

El núcleo de la cultura: que corresponde a lo que los autores llaman valores, creencias, entendimientos comunes, presupuestos, ideologías, filosofías.

Las formas culturales, que son el aspecto expresivo de las acciones humanas y correspondería a lo que la mayoría de los autores denominan mitos, rituales, historias, leyendas, lenguaje

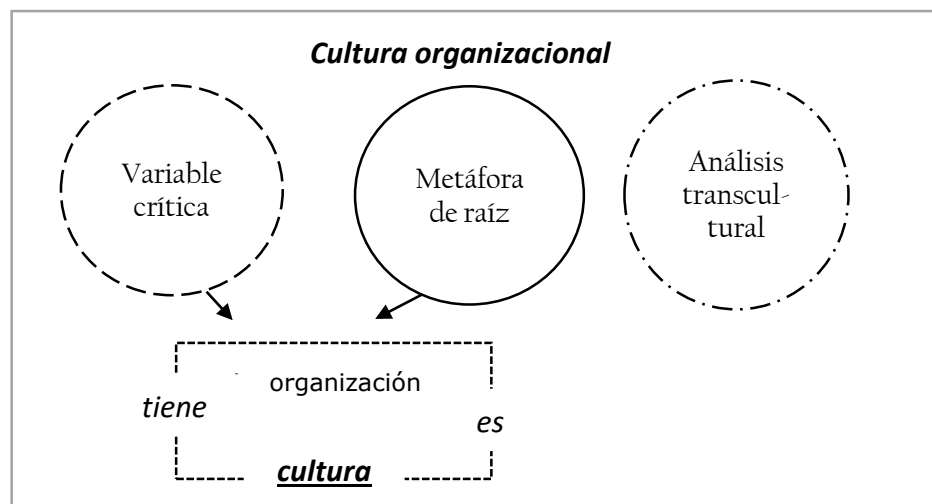
especializado, patrones de comportamiento y, de forma general, se puede aplicar a todas las expresiones de la acción humana.

Esta idea deja claro que en ocasiones el estudio de la cultura no resulta sencillo; ya que no está completamente claro, es necesario leerla e interpretarla, sobre todo en el segundo nivel, en lo que respecta al primer nivel, no representa un problema; ya que basta la observación para darnos cuenta de ello.

Una visión general clásica de los conceptos de cultura en el análisis organizacional la podemos ubicar en la propuesta de Smircich (1983), quien distingue entre la cultura como una variable y la cultura como una metáfora raíz⁷, dicho de otro modo, entre que la cultura es lo que la organización tiene y lo que la organización es. Esto significa que la cultura se intersecta con la organización, es decir, lo que nosotros estamos viviendo con la vinculación de cultura y organización es la intersección de dos conjuntos de imágenes del orden; aquellas asociadas con la organización y aquellas asociadas con la cultura. Una tercera perspectiva en el estudio de la cultura organizacional es el análisis transcultural.

Esquema 2

Perspectivas de la cultura en el estudio de las organizacionales



Fuente: elaboración propia con información de Smircich (1983) y Hofstede (1990).

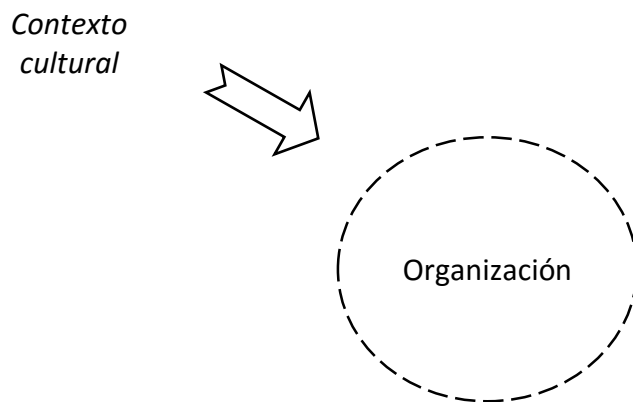
⁷ Para Díez (1999) la cultura que posee la organización (variable organizativa) y la cultura que es la organización (variable explicativa), cuyas formas metodológicas de intervención son: como variable externa e interna en la primera y en la segunda como metáfora y metáfora crítica

II.3.2.1 La cultura como variable crítica

Como variable independiente, se concibe a la cultura como un factor de fondo, como una variable explicativa o como un marco amplio que influye en el desarrollo y fortalecimiento de las creencias Smircich (1983) por lo que se cree que su presencia se revela en los patrones de actitudes y acciones de los miembros individuales de la organización.

Figura 12

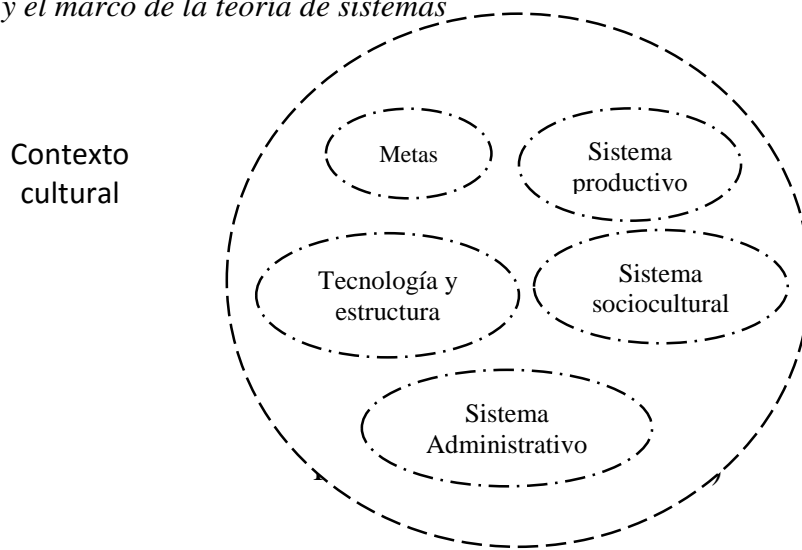
La cultura como variable independiente



Fuente: Smircich (1983, p. 343).

Una segunda forma en la que Smircich (1983) vincula a la cultura con la organización, es que las organizaciones son en sí mismas productores de cultura, considerando en este sentido a las organizaciones como instrumentos sociales que producen bienes y servicios y como subproducto, también producen artefactos culturales distintivos, como rituales, leyendas y ceremonias. Ésta forma de entender a la organización se enfoca en las cualidades socioculturales que se desarrollan dentro de las organizaciones, por lo que esta concepción de cultura generalmente se sustenta de un marco de teoría de sistemas, como tal se ocupa de articular patrones de relaciones contingentes entre colecciones de variables que parecen figurar en la supervivencia de la organización. De acuerdo con el marco de la teoría de sistemas, esta concepción de cultura concibe a la organización en una relación determinante con su entorno (ver figura 13).

Figura 13
Cultura y el marco de la teoría de sistemas



Fuente: Smircich (1983, p. 345).

Esta corriente de investigación reconoce que los procesos interpretativos y subjetivos que pueden influir en la adaptabilidad ocurren en entornos organizados, y busca describir y predecir las formas en que están relacionados con otros resultados, como la rotación, el ausentismo y el compromiso. Sin embargo, esta concepción sólo una de las diversas dimensiones de la cultura organizacional. La cultura como variable también se entiende como cultura corporativa, que puede concebirse como valores clave y creencias compartidas cumple varias funciones importantes (ver figura 14).

Figura 14
Funciones de la cultura corporativa



Fuente: elaborado por el autor con base en Smircich (1983).

En síntesis, el objetivo de esta perspectiva de cultura es moderar y dar forma a la cultura interna de maneras particulares y cambiar la cultura, de acuerdo con los propósitos administrativos. De

acuerdo con Smircich (1983) la noción de cultura corporativa corre el riesgo de ser una herramienta de gestión tan decepcionante como las herramientas más técnicas y cuantitativas que eran caprichosas en la década de los 1930. Sin embargo, hasta qué punto el término cultura corporativa se refiere a algo más que una ideología cultivada por la gerencia con el propósito de controlar y legitimar la actividad.

De acuerdo con Alvesson (1993) los defensores de la visión "cultura corporativa fuerte" sugieren que las funciones positivas cumplidas por la cultura (en el sentido de valores y creencias compartidos) incluyen proporcionar un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilitando el compromiso con un todo más amplio (la organización tiene su propósito, o lo que sea) , mejorando la estabilidad del sistema y sirviendo como un dispositivo sensorial que puede guiar y moldear el comportamiento motivando a los empleados a hacer las cosas "correctas". La cultura es vista, entonces, como interesante en la búsqueda de medios adecuados de control y gestión mejorada. Las ideas sobre la causalidad son cruciales aquí; se espera que el cambio en la cultura tenga efectos reconocibles en productos importantes como la lealtad, la productividad y la calidad percibida del servicio.

Robey (1994) apoya esta visión con una definición funcionalista de cultura es una estructura creada y sostenida a través de acciones. Afirma que los valores fuertes sirven para desarrollar las funciones importantes de la organización.

Lo que para algunos autores es una perspectiva de la cultura como variable y para otros como cultura corporativa Deal y Kennedy (1985) la definen como cultura vigorosa, es un sistema de reglas informales que explican con detalle cómo el personal debe comportarse la mayor parte del tiempo, de este modo sabiendo lo que se espera de ellos, los empleados no desperdiciarán mucho tiempo en decidir cómo actuarán en una situación dada.

Deal y Kennedy (1985) "cada organización, tiene una cultura en ocasiones se encuentra fragmentada y es difícil percibirla desde fuera...bien sea vigorosa o débil, la cultura ejerce una poderosa influencia en toda organización: afecta prácticamente a todo, desde quién recibe un ascenso y que decisiones se toman, hasta la forma en que visten los empleados y qué deportes practican" (p. 4-5). Debido a este impacto la cultura produce un efecto significativo en las organizaciones; ya que cultivan identidades individuales mediante "la formación de sus valores,

la creación de sus héroes, la expresión detallada de sus títos y rituales y el reconocimiento de la red cultural” (Deal y Kennedy, 1985, p. 16), que a su vez proporciona a los participantes un significado dentro y fuera de la organización que es la guía de su comportamiento moldeando sus reacciones de manera firme pero a la vez sutil.

Un elemento medular de las culturas vigorosas, que les da forma, sentido y sobre todo éxito, son los valores, para Deal y Kennedy (1985) los valores son el cimiento de cualquier cultura corporativa, son la esencia de la filosofía que posee compañía para alcanzar el éxito, en este sentido los valores proporcionan la dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su comportamiento diario, determinan también los mitos, rituales, ceremonias de la cultura, de este modo valores compartidos definen el carácter fundamental de la organización, la actitud que la distingue de todas las demás, basándose en estos supuestos los autores consideran que las compañías frecuentemente tienen éxito porque sus empleados pueden identificarse con los valores de la organización y adoptarlos. Es preciso tener presente que los valores no son estáticos y rígidos como las estructuras organizacionales, las políticas y los procedimientos, las estrategias o los presupuestos.

II.3.2.2 La cultura como metáfora de raíz

En principio palabra cultura es una metáfora que designa el estado de espíritu colectivo, o el “así es como se hacen las cosas aquí”. La cultura es la que determina la actitud y la reacción de los gerentes en el trabajo, se emplea la metáfora cultural como paragón de un teatro, donde los actores desempeña papeles en dramas que tienen argumentos. En este sentido principalmente la cultura como metáfora examina: los símbolos de la identidad organizacional y el sentido simbólico de la autoridad.

De acuerdo con Smircich (1983) la cultura como metáfora de raíz promueve una visión de las organizaciones como formas expresivas, manifestaciones de la conciencia humana, donde las organizaciones son entendidas y analizadas no principalmente en términos económicos o materiales, sino en términos de su expresividad, el objetivo de esta perspectiva es explorar el fenómeno de la organización como experiencia subjetiva e investigar los patrones que posibilitan la acción organizada.

Al emplear a la cultura como una metáfora de raíz, se entiende a la organización como una forma particular de expresión humana, “el modo de pensamiento que subyace a la cultura como una metáfora de raíz da al mundo social un estatus mucho menos concreto. No se supone que el mundo social tiene una existencia objetiva e independiente que se impone a los seres humanos. En cambio, el mundo social u organizacional existe sólo como un patrón de relaciones simbólicas y significados sostenidos a través de procesos continuos de interacción humana. La acción social se considera posible debido a los significados consensuados de experiencia que, para un observador externo, puede tener la apariencia de una existencia independientemente como regla” (Smircich, 1983, p. 353).

Esta perspectiva al igual considera el lenguaje, los símbolos, los mitos, las historias y los rituales, como en la perspectiva de la cultura como variable, que describió anteriormente, pero a diferencia de ésta, aquí no se toman como artefactos, sino como procesos generativos que rinden y dan forma a los significados y que son fundamentales para la existencia misma de la organización. Tal como lo expone Smircich (1983): “cuando la cultura es una metáfora de raíz, la atención del investigador cambia de preocuparse sobre qué logran las organizaciones y cómo pueden lograrlo de manera más eficiente, a cómo se logra la organización y qué significa organizarse” (p. 353). La agenda de investigación es explorar la organización como "experiencia subjetiva". El mundo social no se ve objetivo, tangible y mensurable, sino construido por las personas y reproducido por las redes de símbolos y significados que unen a las personas y posibilitan la acción compartida. De esta manera las organizaciones son entendidas y analizadas no principalmente en términos de material simbólico, sino en términos de sus aspectos expresivos, ideacionales y simbólicos.

De acuerdo con Alvesson (1993) los investigadores que ven a la cultura como una variable recurren a una visión más tradicional, objetivista y funcionalista de la realidad social y tratan de mejorar los modelos de organización teniendo en cuenta los subsistemas socioculturales, además de las variables tradicionalmente reconocidas. Por el contrario, los investigadores que ven la cultura como una metáfora raíz se acercan a las organizaciones como si fueran culturas y se basan en la antropología para desarrollar teorías o paradigmas radicalmente nuevos. Asimismo, los investigadores que tratan a la cultura como variable reconocen que las

organizaciones producen o están acompañadas por rasgos culturales más o menos distintos, como valores, normas, rituales, ceremonias y expresiones verbales, y estas características afectan el comportamiento de los gerentes y empleados. Muchos escritores han argumentado que la cultura organizacional contribuye al equilibrio sistémico y la efectividad de una organización.

La distinción de la perspectiva de Smircich (1983) es vital en el encuadre de opiniones sobre estudios culturales organizacionales. Alvesson (1993) señala diferencias cruciales en la cultura básica y que no son necesariamente claras a partir de una lectura superficial de los textos. Sin embargo, hay algunos problemas con eso. En primer lugar, mientras que algunos investigadores se adhieren claramente a la comprensión tradicional de las organizaciones, discuten explícitamente variables, "miden" cultura, etc., y otros aceptan y proceden de una metáfora de la cultura y se centran exclusivamente en simbolismos y significados, muchos no encajan fácilmente en cualquiera de las categorías. Un número bastante grande de investigadores se encuentra entre los dos, absteniéndose de reducir la cultura a una variable sin ver completamente a una organización como una cultura.

Alvesson (1993) identifica que un problema de clasificación es que los investigadores que ven la cultura como una variable no usan conceptos culturales de una manera literal; aquí la cultura misma debe verse metafóricamente. Por ejemplo, las "metáforas variables" para la cultura corporativa podrían ser una herramienta, un obstáculo o un mecanismo de control. Tales metáforas son, por supuesto, de alcance limitado, lo que no ilustra una parte importante de una organización, sino un conjunto restringido de funciones humanas (gerenciales). Pueden o no estar subordinados a otra metáfora más básica (raíz), como una máquina, un organismo o un sistema, o no se puede usar ninguna metáfora raíz particular -en el sentido de una Gestalt o imagen teóricamente coherente.

II.3.2.3 Análisis transcultural

De acuerdo con Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero (20016), el trabajo de Haire, Ghiselli, y Porter *Managerial thinking: An international study*, publicado en 1966, es el primer estudio empírico a gran escala en gestión transcultural refleja algunos de los supuestos sobre investigación transcultural que prevalecieron en esa época. Así: los límites culturales coinciden

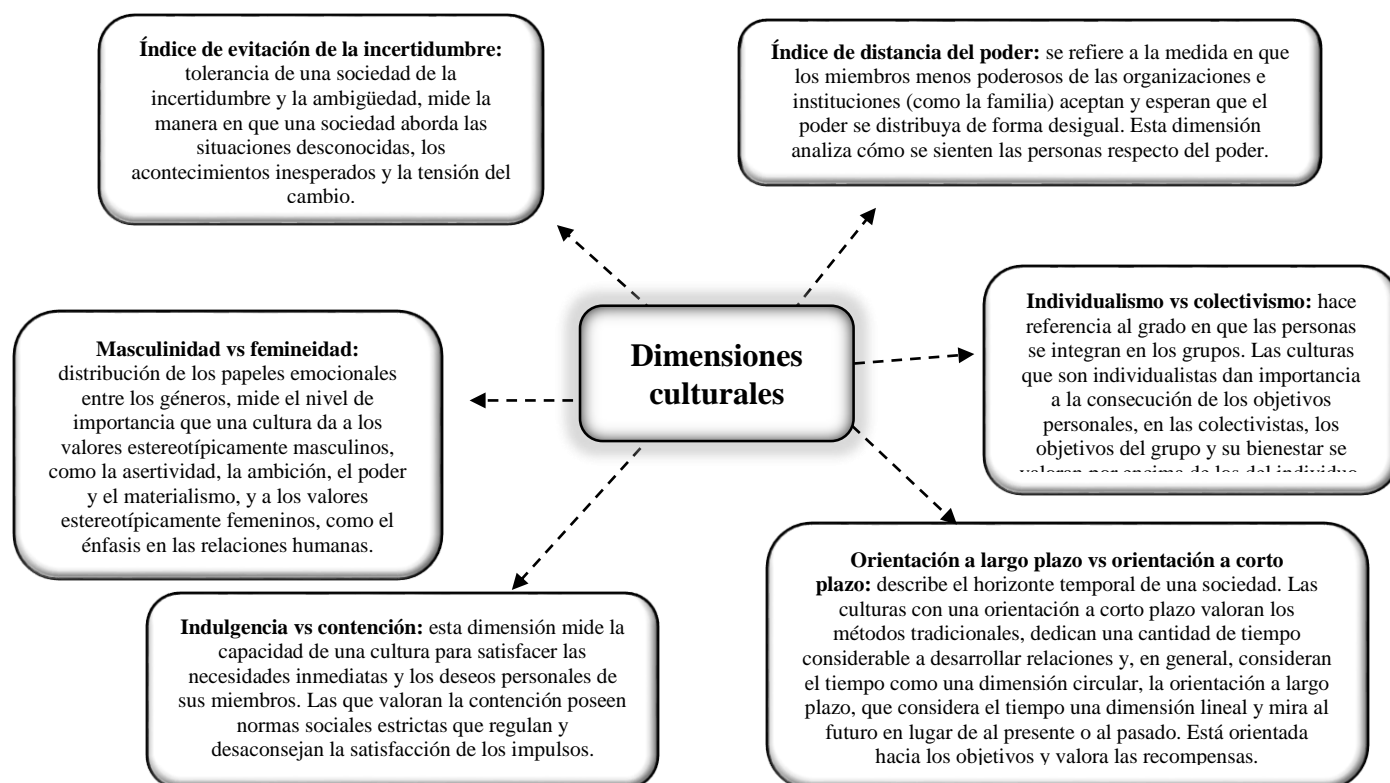
con los límites nacionales y la identidad nacional, y por tanto la identidad cultural, es una característica permanente y única. Otros aspectos de interés a destacar en el trabajo de estos autores son: a) la variable dependiente de interés fue actitudes directivas y no cultura, de hecho, la cultura no se definió a priori; b) la cultura se consideró una variable independiente; c) las posibles diferencias encontradas entre las naciones, manteniendo constante otros factores, se atribuyeron a diferencias culturales. Una vez más, la cultura no se midió de forma explícita.

Para Hofstede (1990) la cultura es como: “una programación o software mental”, el autor distingue diferentes niveles culturales: nacional, regional, étnico religioso o lingüístico, así como de género, generación, clase social y organización.

El trabajo realizado por Hofstede en 1984 y 2001, sobre las dimensiones culturales relacionadas con el trabajo ha sido considerado como un paradigma en el campo de los estudios transculturales, este estudio empírico se concentró en cinco valores culturales Wu (2006):

Esquema 3

Dimensiones culturales



Fuente: elaborado por el autor con información de Hofstede (1990).

Estas dimensiones son un marco de trabajo en los que se basó Hofstede (1990) para evaluar la cultura concreta y llevar a cabo el análisis cultural comparativo en Estados Unidos y Taiwán. Los resultados del estudio sugieren que los valores no son estáticos y pueden variar con el tiempo. Los puntajes en la mayoría de las dimensiones culturales fueron diferentes en ambos estudios de Hofstede, Wu (2006), a partir del análisis comparativo de los estudios concluye que las teorías de la cultura deberían actualizarse y retroalimentarse periódicamente con lo que estamos de acuerdo; ya que la cultura se va transformando a partir de los diversos fenómenos psicosociales que tienen lugar en la organización y su entorno.

II.3.3 La construcción de la identidad organizacional a través de la cultura organizacional

“La cultura es el ejercicio profundo de la identidad.”

Julio Cortázar

No es posible hablar de identidad sin considerar a la cultura y en lo que respecta al ámbito organizacional, no es la excepción. Uno de los temas que ha recibido mayor atención en los últimos años en el estudio de las organizaciones es la cultura.

A pesar de que existen diferentes conceptos de cultura, dependiendo de la perspectiva, todos coinciden en que: es un fenómeno de carácter social, es un conjunto complejo y coordinado de formas que son compartidas por los humanos y se forma por un conjunto de componentes cognoscitivos, intelectuales, psico-motrices, afectivos y relacionales, etc. Tal como expone Gordon (1995) la cultura de una organización describe la parte del ambiente interno de la organización la cual incorpora la serie de supuestos, creencias, valores que comparten los miembros organizacionales y sirve para guiar su funcionamiento. Es decir, las organizaciones, igual que las huellas digitales, son siempre particulares, cada una posee características propias, su historia, patrones comunicacionales, sistemas y procedimientos, declaraciones de filosofía, principios, valores y mitos que en su totalidad constituyen su cultura.

Ahora bien, en relación con la IO, frecuentemente existen ciertas dificultades al intentar separar el concepto de cultura del de identidad, situación que suele evidenciarse debido a que, con regularidad quienes escriben sobre este tema se valen de uno de los términos para definir al

otro. En principio es necesario marcar una diferencia para entender la relación entre los términos:

La IO, es el sentido de pertenencia que tiene el individuo hacia la organización, en donde la cultura organizacional juega un elemento central, ya que la IO no es fija ni estática, sino que se va reconfigurando y está en constante proceso de construcción. En este sentido la IO expresa las creencias culturales a la vez que se convierte en un espejo que los otros tienen de la organización. Al mismo tiempo esta puede envolver valores importantes de la organización y estos valores hacen parte de aquello que es central, distintivo y continuo dentro de las organizaciones.

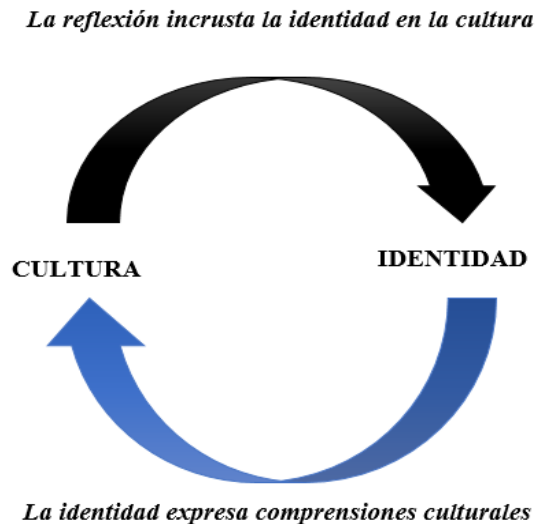
De acuerdo con Etkin y Schvarstein (1992) la IO está comprendida dentro de la cultura como elementos establecidos, conocidos y compartidos por el grupo social, aunque existan diferencias entre ellos. Asimismo, Rendón (2007) afirma que la organización no puede abstraerse de la cultura en la cual se encuentra inmersa, ni tampoco logra absorberla totalmente, ya que ella posee proyectos propios; además de tomarse en cuenta el contexto.

Con base en los razonamientos que se han venido realizando la IO constituye un elemento vital de la vida social, abre las puertas a interpretar la interacción social y el sentido de la acción en un espacio concreto como lo es la organización, por ende, el concepto de IO es inseparable de la cultura organizacional; ya que ésta se forma desde el mundo que nos rodea y de la interacción con los otros.

Según Hatch y Schultz (1997) en la cultura organizacional es donde se mantiene y desarrolla la identidad, y donde se conforma la imagen, ya que ésta es representada e interpretada con base en los presupuestos culturales y valores que tiene la organización y los públicos que la rodean, es decir, la manera en cómo se proyecta la organización es a través de la identidad, parte del modelo que plantean los autores explica esta idea (ver figura 15).

Figura 15

Dinámica entre identidad y cultura



Fuente: Hatch y Schultz (2002).

El modelo planteado por los autores establece que la cultura y la identidad están inmersas en un proceso dinámico donde son interdependientes, partiendo de la premisa fundamental de que no hay organización sin cultura, debido a que ésta surge en el proceso de la constitución de la organización, en este sentido los elementos culturales van dando forma a la IO, sin embargo, la mera existencia objetiva de una determinada configuración cultural no genera automáticamente una identidad, por lo que resulta oportuno aclarar que los rasgos culturales de la organización no constituyen en sí mismos la IO, sino los referentes identitarios a partir de los cuales los participantes construyen la IO.

Los referentes identitarios aluden a los elementos de la cultura organizacional que son propios de la organización, entre los que destacan las creencias, los valores, las reglas, los símbolos, las costumbres y las prácticas, estas últimas pueden considerarse como las formadoras de conciencia, elemento importante en la construcción de la IO, no únicamente porque a partir de estas los miembros entienden la realidad organizacional, sino porque dan sentido a su comportamiento de tal manera que aceptan sus roles dentro de la organización y las normativas

que esto implica, lo que a su vez integra la IO que tiene como sustento los valores, esquemas a partir de los cuales se guía el comportamiento de los participantes.

Con referencia a lo anterior la cultura organizacional y la IO están estrechamente relacionadas, pero no son lo mismo, la IO, puede considerarse como el efecto de la cultura organizacional, de acuerdo con Tappan (1992) “la identidad son las raíces que dan un sustento y sentido de pertenencia, pero ello debe existir en una tierra, donde se fijen esas raíces y una sustancia que la nutra, y eso es la cultura” (p. 88). Esto implica que la identidad no surge en forma espontánea, se trata de una construcción que los miembros de la organización realizan, a partir de su cultura organizacional.

Sin embargo, la IO no es únicamente efecto o reflejo de la cultura organizacional, ésta también es condición necesaria para que tenga lugar; ya que precisamente a partir de los elementos interiorizados es posible transmitir la cultura organizacional.

Capítulo III: Apartado metodológico

*“Para investigar la verdad es
preciso dudar, en cuanto sea posible,
de todas las cosas”
René Descartes*

Introducción

La generación de conocimiento y la necesidad de buscar explicaciones sobre nuestra realidad son actividades a las que el *hombre* ha dedicado la mayor parte de su existencia, como estudiosos de las ciencias estamos en constante contacto con la investigación, ya sea de manera directa, haciendo esta o de manera indirecta, leyendo investigaciones, para llevar a cabo ambas actividades es necesario entender los enfoques de investigación.

Investigar es una actividad que requiere tiempo y dedicación en principio, además de rigurosidad en cuanto a herramientas de investigación incluyendo los marcos teóricos-analíticos pertinentes para llevar a cabo el proceso de *hacer ciencia*. Un científico no puede salir a campo a recolectar datos o comenzar sus experimentos sin antes tener un conocimiento base para guiar su actuar, requiere del lente bajo el cual va a analizar el fenómeno, con el objetivo de construir una guía para incursionarnos en el camino de la investigación esta sección describe la estrategia

metodológica a partir del desarrollo del método y de las herramientas para la recolección de los datos, así como la triangulación que se pretende usar.

III.1 Propuesta metodológica

Para llevar a cabo investigaciones el científico requiere de un arsenal de herramientas, entre ellas y quizá la fundamental desde mi punto de vista, es una *manera de ver el mundo*, en términos de Kuhn, *un paradigma*, según Okasha (2007) se define como: “un conjunto de supuestos teóricos fundamentales que todos los miembros de una comunidad científica aceptan en un momento dado; en segundo termino, un conjunto de ejemplares, de problemas científicas particulares que se han resuelto por medio de esos supuestos teóricos” (p. 116).

La palabra *paradigma* hace referencia al lente o enfoque bajo el cual se lleva a cabo la investigación, puede entenderse como un mapa que permite a los investigadores ubicarse y explorar o como una mirada científica que está compuesta a partir de creencias, valores, supuestos, formas de pensar compartidas.

Los paradigmas tienen fecha de expiración hasta cierto punto, para que un paradigma tenga validez, de acuerdo con Ruiz y Ayala (2000), tiene que resolver *enigmas*, que pueden entenderse como “los problemas que ponen a prueba al científico, no al paradigma” (p.46), sin embargo, no es el único problema al que se enfrentan los paradigmas, también existen las *anomalías*, siendo estas los verdugos de los paradigmas; ya que son el problema que obliga el cambio de paradigma, dicho de otro modo estas marcan la fecha de caducidad .

Si se plantea cuando un paradigma deja de existir, considero pertinente exponer cuando se genera uno... “cuando el experimento y la teoría coinciden surge el descubrimiento, y entonces la teoría se convierte en paradigma” (Ruiz y Ayala, 2000, p. 56). En cuanto al cambio de paradigma, surge uno nuevo cuando se plantea una situación crítica en la cual no se tiene la certeza o seguridad intelectual que dicho paradigma sea suficiente para dar cuenta de la realidad y/o explicar determinados fenómenos.

Para Kuhn (citado en Ruiz y Ayala, 2000) cuando hay fracaso en la aplicación del paradigma anterior, puede surgir un paradigma alternativo. El reemplazo de un paradigma no es

por completo, por lo que no puede hablarse de incompatibilidad entre paradigmas, debido a que en dado caso que surja un paradigma alternativo, existirá al menos una compatibilidad parcial.

Existe una compatibilidad parcial, debido a que los científicos no parten de cero para formular el nuevo paradigma, llevan a cabo una revisión de lo existente y parten de esto para formular el nuevo paradigma. El hecho de que haya un cambio de paradigma implica que la *manera de ver el mundo* cambia, los investigadores deben responder a un mundo distintito con nuevos problemas y marcos analíticos. En resumen, una revolución científica implica un mundo diferente.

Karl Popper (citado en Okasha, 2007), hace una diferenciación entre ciencia y seudociencia, establece que una teoría científica posee un rasgo característico fundamental, debe ser *falseable*, esto significa que la teoría hace algunas predicciones definidas que se pueden probar a partir de la experiencia, en este sentido Popper consideraba que algunas teorías llamadas científicas no cumplían con esta condición, por lo que no era pertinente llamarse ciencia, sino seudociencia.

Sin embargo, no es del todo cierto, Okasha (2007), plantea que no es muy correcta a pesar de que tiene sensatez aparente. Coincido con el argumento del autor; ya que como se planteo anteriormente cuando un paradigma se enfrenta a una anomalía o enigma, este no abandona su paradigma, sino que busca la forma de combatir el conflicto sin tener que renunciar a sus ideas, en este sentido si su paradigma no cumple es *falseable*, es posible que busque la forma de replantearlo.

Siguiendo a Ruiz y Ayala (2000, p. 67): un cambio de paradigma implica:

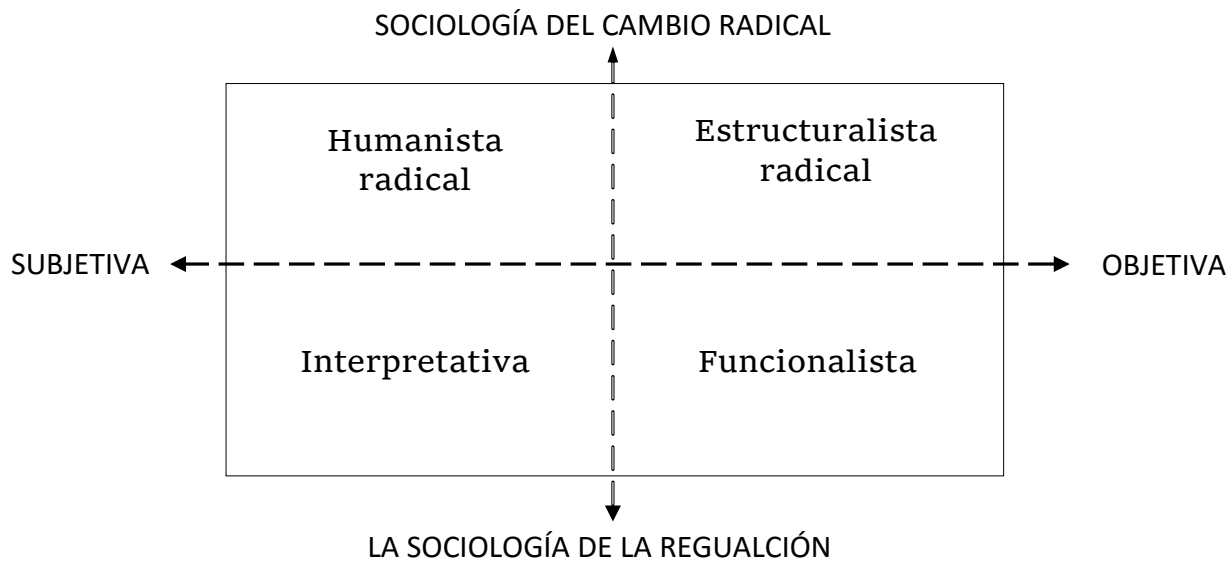
No sólo ver los fenómenos de manera diferente al explicarlos con diferentes conceptos, sino también un cambio metodológico que implica cambios en cuanto a qué considera o no un problema científico; cambios en las técnicas de trabajo e incluso en las normas de demarcación el conocimiento científico.

Burrell y Morgan (1989) trazaron un mapa donde se ubican los principales cuatro paradigmas sociológicos que son de gran utilidad para el estudio de teorías sociales, tiene como base dos dimensiones de análisis, la primera la dimensión *subjetiva-objetiva*, en esta se ubican los

supuestos relacionados con la naturaleza de la ciencia mientras que los supuestos que tienen que ver con la naturaleza de la sociedad están en la dimensión *regulación-cambio radical*, como se muestra a continuación:

Figura 16

Paradigmas para el análisis de la teoría social



Fuente: Burrell y Morgan (1989).

De acuerdo con Burrell y Morgan (1989), al observar el esquema de los paradigmas sociológicos, reproducido en la figura 16, es posible notar que ofrecen diferentes alternativas de entender el mundo; ya que se excluyen entre sí, sin embargo esto resulta un tanto contradictorio debido a que tienen características en común porque se ubican compartiendo dos ejes de manera simultánea de forma horizontal y vertical, por lo que son contiguos, sin embargo, también están separados, a propósito de estas características, se hace la reproducción del esquema con líneas punteadas para ejemplificar la contigüidad y diferencia.

Un paradigma según Burrell y Morgan (1989), consiste en ver al mundo social, teniendo como base diferentes hipótesis de carácter metateórico, así mismo los autores plantean que este esquema hace posible que los estudiosos de las organizaciones seamos capaces de ubicar en que punto nos encontramos a partir de los cuatro paradigmas (ver cuadro 1), si es posible identificar

en que espacio intelectual hemos estado anteriormente y quizá una de las mejores ventajas de esta herramienta analítica, saber donde queremos estar en un futuro, bajo que perspectiva queremos analizar el fenómeno organizacional que es de nuestro interés, este cambio paradigmático requiere que se apueste por otras hipótesis metateóricas, es decir este cambio requiere modificarlas.

Cuadro 1

Paradigmas de análisis de la realidad social

Paradigma Funcionalista	Marco dominante en el estudio de la organización, ubicado en la Sociología de la regulación, con una visión objetiva, tiende a ser realista, positivista, determinista y legislativo, las explicaciones son esencialmente racionales de los asuntos sociales, se enfoca a los problemas, trata de ofrecer soluciones prácticas a problemas prácticos, hace uso de las analogías mecánicas y biológicas como medio para modelar y comprender el mundo social. Está integrado por tres conjuntos: idealismo alemán, teoría marxista y positivismo sociológico.
Paradigma Humanista radical	Se concentra en desarrollar una Sociología del cambio radical con un punto de vista subjetivista. El marco de referencia trata sobre la importancia de destronar o trascender los límites de los esquemas sociales existentes. Establece que la conciencia del hombre está dominada por las superestructuras ideológicas con las cuales el hombre interactúa y que estas impulsan una cuña cognitiva entre sí y su conciencia verdadera. Se ve a la sociedad como anti-humana y se concentra en enunciar formas en las cuales los seres humanos pueden trascender los lazos y grilletes. En relación con las organizaciones desde esta perspectiva, han sentado las bases de una teoría de la anti-organización.
Paradigma estructural radical	Promueve la Sociología del cambio radical desde un punto de vista objetivista, se compromete con el cambio radical, emancipación y potencialidad en un análisis en el que se recalca el conflicto estructural, modos de dominación, contradicción y privación. Se enfocan estas preocupaciones generales desde un punto de vista que tiende a ser realista, determinista y legislativo, se concentra en las relaciones estructurales dentro del mundo social realista, ésta ubicación hace el paradigma posea muchas perspectivas significativas para el estudio de las organizaciones.
Paradigma interpretativo	Se ubica en la sociología de la regulación desde un punto de vista subjetivista, tiende a ser nominalista, anti positivista, voluntarista e ideográfico. Versa sobre de la explicación de la conciencia y subjetividad dentro del marco de referencia del participante. Considera al mundo social como un proceso social emergente creado por los individuos en cuestión, intenta comprender las bases y la fuente de la realidad social, indaga en las profundidades de la conciencia y la subjetividad humanas, en búsqueda de significados fundamentales que yacen implícitos en la vida social. Establece que el mundo de los asuntos humanos es cohesivo, ordenado e integrado, se concentra en la comprensión de la esencia del mundo cotidiano, se compromete con temas de la naturaleza del status quo, orden social, consenso, integración social y cohesión, solidaridad y realidad. Las premisas cuestionan si las organizaciones existen de otra manera que no sea en sentido conceptual.

Fuente: Elaboración propia con base en información de Burrell y Morgan (1989, pp. 25-33).

De los paradigmas anteriormente planteados, como investigador, es preciso tomar en cuenta para hacer estudios de las organizaciones el paradigma interpretativo, debido a que este se inclina por el estudio del mundo cotidiano a partir de un marco de análisis social y con una teoría ideográfica principalmente, esto resulta pertinente debido a que las organizaciones requieren un

estudio de realidades específicas y para llevarse a cabo es preciso que los investigadores se *introduzcan* a esa realidad organizacional.

La mirada epistemológica de la investigación que se plantea en este proyecto es *constructivista*, este paradigma propone una alternativa a la forma de conocer, partiendo del supuesto, de que la realidad es una construcción social, para Castellano (2012), en el constructivismo “el conocimiento es indisociable del contexto sociocultural e histórico específico que le otorga significado” (p. 134), por lo que esta investigación va a partir de la consideración de las organizaciones como formas sociales para dar cuenta de la realidad social. La metodología puede comprenderse como el camino a seguir, mientras que el método se entiende como el conjunto de reglas para conocer el objeto de estudio.

III.2 Enfoques de investigación

Investigar es una tarea que requiere dedicación, paciencia y lo más importante conocimiento sobre los enfoques de investigación, debido a que estos son los manuales que rigen el actuar del investigador y lo dotan de sentido. A estos manuales se les conoce como métodos y se clasifican en dos principalmente: métodos cuantitativos y cualitativos. El primero considera que la realidad que se quiere conocer sólo se puede comprender mediante el uso de la medición y cuantificación, teniendo como resultado información específica que no sólo permita explicar el fenómeno, sino también predecirlo. A diferencia de este método, el enfoque cualitativo considera que hay una realidad por descubrir, y en este caso, la realidad es edificada por los seres humanos que dan significado al fenómeno social.

III.2.1 Enfoque cuantitativo

Los *métodos cuantitativos*, cuentan con un marco de investigación que tiene origen en la tradición renacentista, de acuerdo con Bar (2010), son un conjunto de conceptualizaciones, que tienen un elemento en común, la manera en como objetivan el fenómeno a estudiar, mediante mediciones, operaciones que implican clasificación y/o conteo. Se caracterizan por la verdad, la intersubjetividad y la replicabilidad (Salas, 2011).

Entre las características principales se pueden identificar los siguientes supuestos según Bar (2010, p. 9):

Centran su atención en la representatividad del dato, de modo de poder generalizarlos, asumen la regularidad de los hechos o eventos, relativizan la importancia de los contextos naturales, se interesan por lo repetitivo, frecuente y “normal”, ponen el acento en la predicción y la explicación, enfatizan sus acciones en pos de identificar las formas de distribución de la población, hacen uso de la clasificación, el conteo y la medición como operaciones fundamentales que permiten la comparación de poblaciones o fragmentos de ellas, se orientan a los resultados, más que a los procesos, definen las cuestiones metodológicas a priori, parten de hipótesis e intentan validarlas, abogan por un observador externo, objetivo y “no contaminado”.

Estos supuestos toman sentido al integrarse en los procedimientos de la ejecución de la metodología, la cual tiene como propósito “explicar las regularidades que se disciernen en los fenómenos, estableciendo con confianza estadística sus determinantes. Los resultados se generalizan como hechos a universos de referencia (...), para sentar conclusiones e implicaciones para la teoría que se muestren como conocimiento válido intersubjetivamente para todo investigador” (Salas, 2011, p. 3). Se enfoca en explicar y predecir el comportamiento de los fenómenos, de tal manera que sea posible generalizar al respecto y finalmente el conocimiento se basa en un consenso por parte de los investigadores de este campo.

Es preciso prestar atención a la forma en como se lleva a cabo la clasificación o la medición, debido a que esto, lejos de ser un paso para generar conocimiento, este conocimiento cuantitativo, pensado como inmediato y falaz se puede convertir en lo que Bachelard (citado en Bar, 2010) considera como *un obstáculo epistemológico*, entendido como las causas o retrocesos que impiden generar conocimiento científico.

III.2.2 Enfoque cualitativo

Para una primera aproximación nos podemos apoyar en el concepto Creswell (1998) (citado en Vasilachis, 2006), define a la investigación cualitativa como un proceso interpretativo de

indagación basado en distintas tradiciones metodológicas que están orientadas a examinar un problema humano o social, sin embargo no existe una sola respuesta a la pregunta *¿Qué es la investigación cualitativa?*, ya que según Vasilachis (2006), la respuesta dependerá del enfoque, la tradición seleccionada entre las múltiples y muy diversas perspectivas a las que se aplica el término.

Uno de los elementos que permite elaborar una definición, es la descripción, en este caso, describir los aspectos característicos de este tipo de investigación, será de gran utilidad para comprender que conlleva abordar este enfoque, según Vasilachis (2006, p. 25) la investigación cualitativa está:

a) fundada en una posición filosófica que es ampliamente interpretativa en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, b) basada en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto social en el que se producen, y c) sostenida por métodos de análisis y explicación que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto.

Así mismo, la investigación cualitativa como proceso supone: a) introducirse en la vida cotidiana de los sujetos de estudio, b) entender la perspectiva de los participantes desde su mundo, c) concebir al proceso como interactiva entre los participantes y el investigador, descriptiva y analítica que da prioridad a las expresiones de los individuos y a su comportamiento (Vasilachis, 2006), en este sentido la investigación cualitativa puede considerarse como una forma de ver y de conceptualizar.

En lo que respecta a las características de acuerdo con Vasilachis (2006, p. 28-29), la investigación cualitativa se interesa por la forma en la que el mundo es comprendido, experimentado, producido; por el contexto y por los procesos, entendido desde la perspectiva de los participantes, en cuanto al método, es interpretativa, inductiva, multimetódica y reflexiva, hace uso de métodos de análisis y de explicación flexibles y sensibles al contexto social, tiene como finalidad descubrir lo nuevo y desarrollar teorías fundamentadas empíricamente, intenta

comprender, hacer al caso individual significativo en el contexto de la teoría, provee nuevas perspectivas sobre lo que se conoce, describe, explica, elucida, construye y descubre.

Siguiendo este orden de ideas, resulta pertinente hacer este tipo de investigaciones por distintas razones que enuncia Creswell (1998: 17-18) (citado en Álvarez, 2003): 1) la pregunta de investigación comienza habitualmente con el término *Cómo* o *Qué*; 2) el tema, que necesita ser explorado; 3) la necesidad de presentar un detallado examen del tema; 4) la exigencia de estudiar a las personas en sus situaciones naturales; y 5) la consideración del investigador como alguien que aprende activamente y puede narrar en términos de los actores en lugar de constituirse como un experto que los evalúa. En consecuencia la investigación cualitativa es relevante para el estudio de las relaciones sociales primordialmente.

De acuerdo con Vasilachis (2006): los componentes de la investigación cualitativa son “los datos, los procedimientos de análisis de estos datos y el informe final” (p. 30) y es necesario durante el proceso “a) volver una y otra vez al campo para afinar, ajustar la pregunta de investigación; b) reconsiderar el diseño; c) recolectar nuevos datos; d) implementar nuevas estrategias de recolección y análisis; y e) revisar y, si fuera necesario, modificar las interpretaciones” (p. 37). Para llevar a cabo este tipo de investigación es necesario que el investigador tenga la facilidad de interactuar con su objeto de estudio en repetidas ocasiones, además de ser sensible ante los “datos”, esto le permitirá hacer una captura de información con las menos fugas posibles.

En cuanto a la *investigación cualitativa*, esta tiene como objetivo “realizar estudios de caso descriptivos con conclusiones casuísticas no generalizables basados en juicios de inferencias personales que parten de la comprensión e interpretación de eventos sociales complejos, bajo sofisticados marcos conceptuales y modelos analíticos” (Salas, 2011, p. 4).

Entre sus principales características se encuentran las siguientes (Creswell, 2014, p.185-186): tienden a recolectar información en el campo en donde los participantes experimentan el problema bajo estudio; los investigadores recolectan información ellos mismos a través de la

examinación de documentos, observando el comportamiento o entrevistando participantes aunque sigan protocolos son de hecho ellos quienes reúnen la información; los investigadores normalmente reúnen múltiples formas de información como lo son las entrevistas, observaciones, documentos e información audiovisual, análisis de tipo inductivo y deductivo, en el proceso de la investigación los investigadores se mantienen enfocados en aprender el significado que los participantes le dan a los problemas, este tipo de investigación posee un diseño emergente, esto significa que el plan inicial para la investigación puede no ser tan apegado a lo prescrito y algunas de las fases del proceso pueden cambiar o trasladarse, y los individuos estudiados, los sitios visitados podrían modificarse y posee una perspectiva holística.

Siguiendo a Bar (2010), existe cierta tensión entre quienes abogan por los datos reales y quienes se inclinan por formulas abstractas, los primeros consideran como punto de partida a la observación sistemática para construir conocimiento a diferencia de los que apoyan el uso de formulas abstractas, para quienes el uso de las matemáticas es el camino idóneo para generar conocimiento.

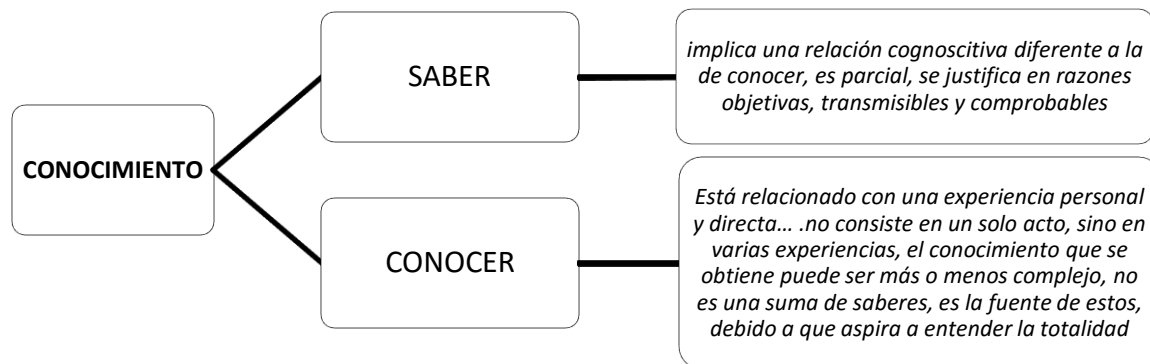
Continuando con este orden de ideas, Salas (2011) establece que existen posturas epistemológicas relacionados con los métodos tanto cuantitativo como cualitativo: *el monismo metodológico*, el cual se inclina por modelos relacionados con las *ciencias naturales*, adopta directrices positivistas y está relacionado con el modelo cuantitativo, que posee un rigor metodológico. El objetivo de esta postura radica en la explicación de regularidades de los fenómenos de las ciencias naturales.

Mientras que el *dualismo metodológico*, sostiene que los métodos empleados en las ciencias sociales deben ser “modelos específicos” para estudiar fenómenos de la *naturaleza humana*, consideran viable únicamente la descripción, comprensión e interpretación personal y casuística de los fenómenos sociales que conciben como inacabados o inaprensibles. La riqueza y profundidad de los fenómenos de la naturaleza humana se ubican permeando el componente subjetivo, en lo que respecta a las conclusiones estas tienen validez intersubjetiva para todos sus integrantes, en consecuencia, esta perspectiva se orienta hacia comprender e interpretar los hechos y fenómenos sociales con la intención de conocerlos.

Una diferencia entre ambas posturas epistemológicas está relacionada con su esencia, ésta radica en la forma en como el investigador entra en contacto con los fenómenos ya sea que estos sean de naturaleza humana o estén relacionados con las ciencias naturales, cada una parte de un entendimiento distinto de lo que es el conocimiento, de acuerdo con Salas (2011), este se puede dividir entre el concepto de *saber o conocer* (ver esquema 4).

Esquema 4

Conceptos relacionados con los tipos de conocimientos



Fuente: elaboración propia con base en Salas (2011)

En conclusión, el monismo metodológico se inclina por el *saber*, a través de un riguroso método de investigación, una perspectiva positivista y objetiva, mientras que el dualismo metodológico se sustenta en el concepto de *conocer*, que suele ser más o menos complejo debido a que trata con subjetividades.

En la metodología cuantitativa, la recolección y tratamiento de los datos de acuerdo con Bar (2010), estas son actividades *a priori*, que no suelen modificarse después de ser proyectadas a menos que exista algún inconveniente con la confiabilidad o validez. En la investigación cualitativa difiere de la cuantitativa como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 6
 Recolección, instrumentos y análisis de los métodos cuantitativos y cualitativos

<i>Investigación cuantitativa</i>	<i>Investigación cualitativa</i>
<p>Recolección: existen dos contextos, el campo y el experimental, el primero de ellos es en su estado natural, es decir, no está afectado por ningún elemento artificial, como lo está el segundo, que posee un sesgo, debido a que en este se establece la situación control.</p>	<p>Recolección: consiste en establecer límites para el estudio, identificar el lugar o los individuos propuestos para el estudio; identificar el número de lugares y/o participantes que se van a estudiar y seleccionar el tipo de información que se va a recolectar.</p>
<p>Instrumentos: son las herramientas que permiten hacer la recolección de los datos, entre los que destacan: las guías de observación, los cuestionarios (entrevistas y encuestas), y escalas.</p>	<p>Instrumentos: los principales instrumentos de recolección de datos es la observación, las entrevistas, análisis de documentos y material audiovisual.</p>
<p>Análisis: el tratamiento de la información se lleva a cabo después de haber concluido la recolección de datos.</p>	<p>Análisis: se puede hacer a la par del desarrollo de otras partes del estudio.</p> <p>Pasos para el análisis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organiza y prepara la información para el análisis 2. Lee u observa toda la información 3. Empieza a “codificar” la información. (Sistematizar) 4. Usa la sistematización para generar una descripción del escenario o la gente, así como las categorías o temas a analizar. 5. Formula cómo la descripción y temas serán representados en una narrativa cualitativa 6. Elaborar una interpretación en investigación cualitativa de los descubrimientos en los resultados.

Fuente: elaboración propia con base en Bar (2010) y Creswell (2014).

Debido a que la investigación pretende estudiar la construcción de la identidad organizacional en relación con la cultura y a comunicación organizacional, al considerar la *construcción de la identidad* como proceso, se requiere un análisis a profundidad, lo que exige el uso de una estrategia metodológica cualitativa y cuantitativa.

El proyecto tiene una inclinación mayor a la metodología cualitativa; ya que su importancia reside en el cambio de la realidad a partir de la concepción del individuo analizado como sujeto social participante en la transformación del entorno, en este caso de la organización. Asimismo, la investigación cualitativa nos permite entrar al terreno en la significación de los sujetos, en su mundo y sus representaciones (Denzin y Lincoln, 2011).

En lo que respecta a la metodología cuantitativa, permite a la investigación abarcar una perspectiva macro del fenómeno, si bien no hay una predominancia hacia este tipo de investigación, nos permitirá abarcar una mayor aplicación de cuestionarios de manera práctica.

III.3 Herramientas de investigación: la recolección de datos

*“Si toda herramienta pudiera hacer el
trabajo que quisiera, no serían
necesarios ni aprendices para los
maestros, ni siervos para los señores”*
Aristóteles

La construcción de la identidad organizacional y la cultura organizacional son fenómenos que están relacionados con múltiples variables, que se ubican tanto al interior como al exterior de las organizaciones y/o en el contexto donde se encuentran. Esta complejidad indica que es necesario hacer un estudio de caso, lo que permitirá estudiar el fenómeno como una totalidad, ya que “los estudios de caso se basan en información de tipo cualitativo, aunque algunos cuentan con información de tipo cuantitativo (...) y frecuentemente se usan para dirigirse a cuestiones descriptivas y normativas, cuando no existe el requerimiento de generalizar hallazgos” (Ruiz, 1996, p. 74-75), el objetivo de este método es estudiar a detalle la unidad de análisis, recolectando datos que se analizan, validan e interpretan para dar cuenta del fenómeno.

El término *método*, puede entenderse como una metodología general, sin embargo, también puede entenderse o hacer referencia a una técnica empleada en la adquisición y elaboración de conocimiento, al conceptualizarlo como *técnica*, hace posible entenderlo como un conjunto de medios utilizados en una ciencia o actividad (Álvarez, 2003), es a través de estos métodos o técnicas que los investigadores cualitativos generan información y la convierten en conocimiento, existe una diversidad de métodos, a continuación se exponen los más representativos de este campo.

Las herramientas para la recolección de los datos que se pretenden usar son las siguientes:

III.3.1 Entrevista

Esta técnica según Álvarez (2003) busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y deconstruir los significados de sus experiencias, tiene como propósito obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado respecto a la manera en como interpreta los significados de los fenómenos que describe, para poder hacer entrevistas en la investigación cualitativa es necesario una cuidadosa y pensada planeación de los detalles para poderse llevar a cabo. Para este tipo de investigación se realizan entrevistas semiestructuradas, lo que indica que tienen una secuencia en los temas, así como en las preguntas que se plantean. Existen modalidades de entrevistas, y estas se eligen de acuerdo con lo que se desea conocer. Los tipos de entrevista que se pretenden usar por su carácter flexible son los siguientes:

Entrevista semiestructurada y no estandarizada, de acuerdo con Hernández (2010) la entrevista semiestructurada permite al investigador establecer un orden para las preguntas, otorgándole libertad de agregar preguntas que sean necesarias durante la entrevista para profundizar en aspectos indispensables. En cuanto a que sea no estandarizada según Kerlinger (1988), la entrevista puede contener una serie de preguntas previamente preparadas, sin embargo, el contenido, la secuencia y la redacción puede ser modificada por el entrevistador cuando lo considere pertinente para obtener información complementaria.

III.3.3 Cuestionario

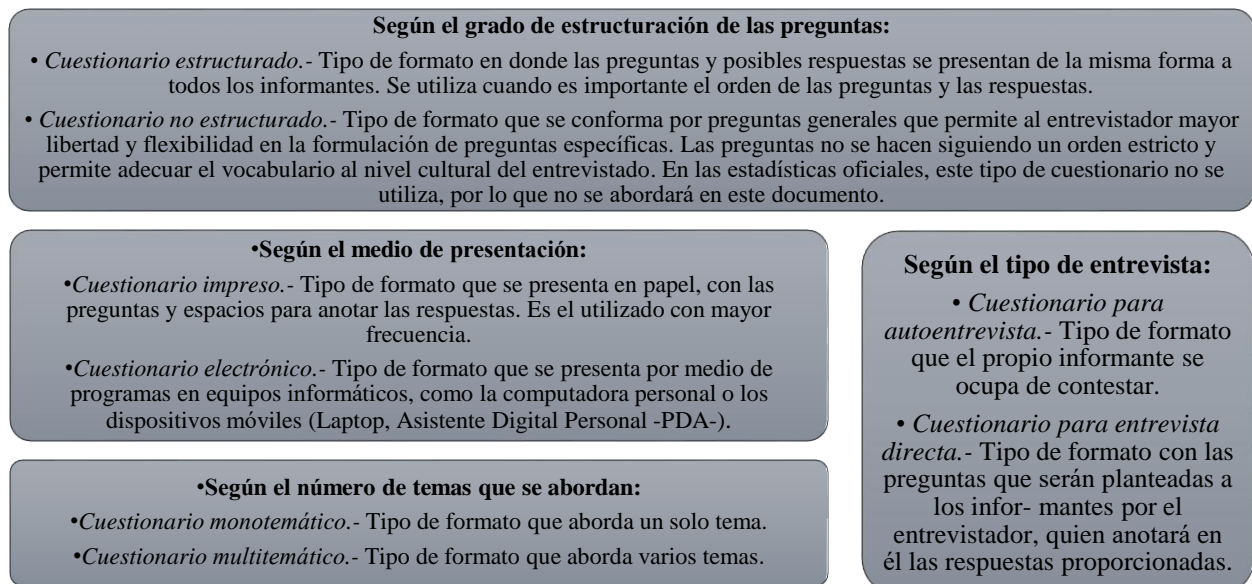
Un cuestionario de acuerdo con Canales (2006):

Es un dispositivo de investigación cuantitativo consistente en un conjunto de preguntas que deben ser aplicadas a un sujeto (usualmente individual) en un orden determinado y frente a las cuales este sujeto puede responder adecuando sus respuestas a un espacio restringido o a una serie de respuestas que el mismo cuestionario ofrece. El cuestionario también incluye, en sí mismo o en una hoja de respuestas especial, espacios en donde es posible registrar las opciones de respuesta del sujeto. El objetivo general de un cuestionario es “medir” el grado o la forma en que los sujetos encuestados poseen determinadas variables

o conceptos de interés (sus opiniones, creencias, conductas que recuerdan haber realizado, características demográficas, capacidades matemáticas, etc.) (p.67).

Existen diversos tipos de cuestionarios, se distinguen diferentes tipologías según los criterios de clasificación que se utilicen (ver esquema 5).

Esquema 5 *Tipos de cuestionario*



Fuente: Elaborado por el autor con base en información de INEGI (2013).

El cuestionario que se pretende usar es el estructurado; se elaborarán las preguntas siguiendo un orden; ya que será importante la forma en como responderán, la presentación será de manera impresa, debido a que es más práctico tanto para el investigador como para los sujetos que responderán el cuestionario, esta herramienta será de gran utilidad para recolectar los datos correspondientes que permitan entender la identidad organizacional, entendiéndola como: el valor significativo y emocional que tienen los individuos de pertenecer a ciertos grupos en la organización y significado compartido de la organización a partir de la conciencia de pertenencia y la diferenciación de los otros.

III.4 Triangulación

El tipo de triangulación que se empleará será *la integración de diferentes perspectivas* sobre el fenómeno investigado; ya que de acuerdo con Kelle (2001) los resultados cualitativos y cuantitativos pueden relacionarse con diferentes objetos o fenómenos, pero pueden ser complementarios entre sí, y por lo tanto, pueden utilizarse para complementarse entre sí.

Se usará este tipo de triangulación, porque se busca una complementariedad de resultados obtenidos por las metodologías, tal como lo establece Kelle (2001): el objetivo central de este tipo de triangulación, es la complementariedad, los resultados convergentes no tienen valor (ya que no pueden utilizarse para producir una imagen del fenómeno investigado que es más completa que la que podría proporcionar un sólo método). Asimismo los hallazgos divergentes o contradictorios deberían considerarse anómalos dentro de un enfoque complementario; ya que los resultados contradictorios indicarían que los diferentes métodos se relacionan con los mismo aspectos (y no con aspectos complementarios) del fenómeno investigado.

III.5 Operacionalización

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operativa</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Instrumento</i>
Identidad organizacional	<p>La identidad constituye un elemento clave de la realidad e intersubjetividades, se forma por procesos sociales, una vez que se cristaliza es mantenida, modificada y aun reformada por las relaciones sociales (Berger y Luckmann, 2001). Serie de identificaciones que demarcan ciertos marcos de referencia en el comportamiento de los integrantes, involucra un significado de autoreferenciación, es un fenómeno social que surge en el momento en que un miembro de la organización se pregunta ¿Quién soy? y ¿Quiénes somos?, es un conjunto de características de la organización que sus miembros creen centrales, distintivas y perdurables (Albert y Whetten, 1985).</p>	<p>Elementos para distinguir y marcar similitudes en una organización como la historia, actividades, procesos, relación entre los miembros, sentido de pertenencia, integración, lealtad y percepción de los individuos de la organización permiten la construcción de significados.</p>	<p>Organizacional (rasgos particulares)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Historia • Roles • Actividades • Procesos • Relación entre sus miembros (amistad, afecto, poder, autoridad, subordinación, participación, contribución, rebelión y oposición) 	<p>Cuestionario</p> <p>Análisis de documentos</p> <p>Entrevista</p>
			<p>Individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Integración • Lealtad • Percepción de la organización • Sentido de colectividad 	<p>Cuestionario y entrevista</p>

Cultura organizacional	<p>Implica una estructura dada e intersubjetividades (Schutz, 1974 y Berger y Luckmann, 2001).</p> <p>Una variable crítica, una especie de pegamento social o normativo que mantiene a la organización unida, ya que la cultura expresa los valores o ideales sociales y las creencias que los miembros de una organización comparten. Por lo que, indican, la cultura llena muchas y muy importantes funciones, ya que transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilita la generación de compromisos en algo más amplio que el individuo, la cultura incrementa la estabilidad del sistema social y sirve como un artefacto que proporciona sentido y significado y que, además, puede guiar y modelar la conducta y, asimismo, es acción organizada (Barba y Solís, 1997, p. 39).</p>	<p>Conjunto de valores, creencias, ideales sociales y principios que guían el comportamiento de los miembros de la organización</p>	<p>Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Creencias • Ideales sociales • Principios • Organizing 	<p>Cuestionario y entrevista</p>
-------------------------------	--	---	-----------------------	--	----------------------------------

Fuente: elaborado por el autor

Reflexiones finales

La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con *otros*. En este sentido la IO es la percepción subjetiva que construyen los miembros de la organización sobre los elementos culturales que constituyen la organización, rasgos a los que se denomina *referentes identitarios*.

En el campo organizacional, la IO es un tema clave; ya que es un concepto que permite entender la dinámica organizacional, del mismo modo que resulta útil para acercarse a las prácticas simbólicas que recrean el orden cultural que los sujetos crean y recrean en sus acciones demarcadas en un tiempo y espacio, por lo que es relevante para redescubrir la parte emocional y significativa de la organización, así mismo, permite entender el complejo sistema de interacciones que tienen lugar en ella.

En este sentido la IO es un proceso de socialización a través del cual los sujetos conocen los repertorios culturales de la organización, donde los mecanismos de transmisión de las normas, valores, símbolos, creencias y pautas de comportamiento se llevan a cabo mediante la interacción comunicativa, es decir la participación en los procesos de comunicación es lo que permite a los sujetos irse integrando al yo organizacional.

Las interacciones de los participantes en la organización construyen una identidad que permita actuar sobre sí mismos, es decir producirse como integrantes de la organización y al mismo tiempo sobre la organización, mejor dicho, producir a la organización; ya que en cierto sentido la IO implica dotar de sentido las interacciones y relaciones sociales que forman la organización.

El proceso de construcción de la identidad tiene cierto grado de complejidad, no es tan sencillo como pudiera parecer; ya que no es suficiente que los individuos formen parte de la organización para que se identifiquen con ella, tampoco basta con que conozcan el complejo simbólico de la cultura organizacional que define y distingue a la organización, es necesario que lo aprehendan y asuman, es decir, que lo internalicen, que forme parte de ellos, en otras palabras que se identifiquen con la organización y para que esta identificación tenga lugar se requiere de una red de relaciones sociales (en la organización), para que los sujetos de este modo vayan apropiándose de la cultura organizacional, donde se establecen las pautas de comportamiento y

pensamiento para formar parte de la organización, es decir los criterios para reconocerse y ser reconocidos como miembros de la organización.

Este proceso complejo de construcción de la IO requiere de la participación activa de los miembros de la organización, no es suficiente que se conozcan los símbolos, valores, reglas, costumbres y prácticas (en un par de palabras, la cultura organizacional), y hacerlo como mera repetición, es necesario que los miembros atribuyan sentido al repertorio de la cultura organizacional, en resumen que los consideren como referentes identitarios. No porque la organización lo “demande”, sino porque realmente tengan una carga significativa para el individuo, de manera que le permitan definirse a sí mismo y a la organización, de cierto modo que sean útiles para explicar la realidad y guiar sus acciones.

A manera de conclusión, si consideramos que la identidad organizacional supone un proceso subjetivo donde el individuo, define sus diferencias y establece sus semejanzas con la organización con la cual comparte, aparece un repertorio cultural donde la comunicación debe tener no sólo un conjunto de significantes, sino un significado para los participantes y la organización en sí misma. En donde la comunicación organizacional es un proceso de creación, mantenimiento y transformación de significados y la interpretación a través de su bagaje cultural y de conocimiento de lo simbólico es muy importante.

Referencias

- Abravanel, H., Allaire, Y., Firsirotu, M., Hobbs, B., Poupard, R., y Simard, J., (1992). *Cultura Organizacional: aspectos teóricos, prácticos y metodológicos*. México: Legis.
- Álvarez, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. fundamentos y metodología*, Paidós Educador: México. Cap. 3-4, Métodos básicos, pp. 103- 158.
- Argyris, C. (1975). The Impact of the Formal Organization upon the Individual”, en Pugh, D. S., *Organization Theory* (pp. 261-278), Penguin Books: Londres.
- Alvesson, M. (1993). *Cultural Perspectives on Organizations*. New York, USA: Cambridge University Press.
- Albert, S., & Whetten, D. (1985). *Organizational identity*. En L. Cummings, y M. Staw (Edits.), *Research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI.
- Albert, S., Ashforth, B. y Dutton, J. (2000). *Organizational identity and identification: Charting new waters and building new bridges*. *Academy of Management Review*, 25 (1), pp. 13-17.
- Alvesson, M., Ashcraft, L. y Thomas, R. (2008). Identity Matters: Reflections on the construction of identity scholarship in Organization Studies. *Organization*, 15 (1), pp. 5-28.
- Aubert, N. y De Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia: ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona: Ediciones Paidós.
- Bar, A. (2010). *Metodología cualitativa y su uso en América Latina*. Cinta: Moebio, Núm. 37, pp. 1-14.
- Barba, A. (2013). Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales. Tres campos de conocimiento, tres identidades, en *Gestión y estrategia*, julio/diciembre, 21 (44), pp. 39-152.

- Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y estrategia*. 19 (38), pp. 17-30.
- Barba, A. y Solis, P. (1997). *Cultura en las organizaciones. Enfoques y metáforas en los estudios organizacionales*. México: Vertiente Editorial.
- Beals, R. y Hoijer, H. (1971). *An Introduction to Anthropology*. New York: The Macmillan Co.
- Berger, P. y Luckmann, T. (2001). *La Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires: Amorrurtu.
- Burrell, G. (1996). Normal science, paradigms, metaphors, discourses and genealogies of analysis. en Clegg, R. Stewart, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence y Walter R. Nord, *Handbook of Organizations Studies*, London: Sage, pp. 31-56.
- Burrell, G. y Morgan, G. (1989). Assumptions about the nature of social science, en *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. Hennemann, Londres, pp. 1-37.
- Canales, C. (2006). *Metodologías de investigación social: introducción a los oficios*: LOM Ediciones: Santiago.
- Castellano, Ma. (2012), *Definiciones teóricas y áreas de investigación propuestas desde el constructivismo*, en publicaciones latinoamericanas de psicología y educación presentes en la base de datos Redalyc Perú, Volumen 2.
- Chiavenato, I. (2002) *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: McGraw-Hill
- Contreras-Armenta, C. y Hernández, R. (2011). *Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional*. Revista electrónica Nova Scientia, pp. 158-179.
- Clegg, R., Hardy, C., y Nord, R. (Edits.). Ramírez, G. y René, D. (editores de la versión en español) (2006). *Tratado de Estudios Organizacionales*. Sage, EAFIT, REMINEO, UAM.

- Creswell, J. (2014). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*, Sage: Los Angeles.
- Crozier, M y Friedberg, E. (1990). *El actor y el Sistema. Las restricciones de la acción colectiva*. México: Alianza Editorial Mexicana.
- Crozier, M. (1974) El fenómeno burocrático (2), Amorrortu, Buenos Aires, pp. 9-101. (“6 Relaciones de poder y situaciones de incertidumbre” y “7 Sistema burocrático de organización”).
- De la Rosa, A. y Contreras, J. (2007). El partido político: entre la ciencia política y los estudios organizacionales, *Polis*, 3 (2), pp. 17-67.
- Da Silva. R. (2005). *Teorías de la Administración*. México: Thomson Editores S.A.
- Del Castillo, O., Cereceres, L., Rodríguez, M. y Barboa, M. (2005). *Modelos de Cultura Organizacional en las empresas sinaloenses*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración, enfoque crítico*. México: McGraw-Hill.
- Dávila, A. y Martínez, N. (1999). "Un acercamiento crítico al concepto de cultura organizacional: implicaciones para su estudio en organizaciones latinas". En Anabella Dávila y Nora H. Martínez (Coord.), *Cultura en Organizaciones Latinas*. México: Siglo XXI editores.
- Deal, T.E. y Kennedy, A. (1999). *The New Corporate Cultures*. Perseus books Eading: Massachusetts.
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (2011). *Introduction. The Discipline and Practice of Qualitative Research*. En The SAGE handbook of qualitative research, pp. 1-13.
- Díez, E. (1999). *La estrategia del caracol, un cambio cultural en una organización*. Barcelona: Oikos-Tau

- Driver, M. (2009). Struggling with Lack: A Lacanian Perspective on Organizational Identity. *Organization Studies*, 30 (1), pp. 55-72.
- Dutton, J., Dukerich, J., y Harquail, C. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39 (2), pp. 239-263.
- Duverger, M. (1983). *Sociología de la política*. Barcelona: Ariel.
- Elgarte, R. (2009). *Contribuciones del psicoanálisis a la educación*, Educación, Lenguaje y Sociedad 6 (6).
- Erikson, E. (1971). *Identidad, juventud y crisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Erikson, E. (1963). *El problema de la identidad del "yo"*, en Revista Uruguaya de psicoanálisis, Asociación Psicoanalítica del Uruguay (APU).
- Etkin J. y Schvarstein, L. (1992). *Identidad de las organizaciones. Invariancia y cambio*. Argentina: Paidós.
- Etzioni, A. (1965). *Organizaciones Modernas*. México: Prentice Hall.
- Foreman, P., & Whetten, D. (2002). Member's identification with multiple identity organizations. *Organization Science*, 13(6), pp. 618-635.
- Friedman, G. (1977). *La crisis del progreso*. Barcelona: LAILA.
- García, A. (2007). "La construcción de las Identidades", en Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación, Núm. 18, España, Universidad de Murcia, pp. 207-228.
- Giménez, G. (2000). "Materiales para una teoría de las identidades sociales", en Giménez, G. (1986). La ficha de identidad individual. Tomado de Morin, Edgar (1980), *La méthode*, 2, *La vie de la vie*, París, Seuil, pp. 269-273. En *Teoría y el análisis de la cultura* (pp. 13-17). México: CONACULTA
- Goffman, E. (1959). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

- Gonzales-Miranda, D. (2014). Los estudios organizacionales. Un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones. *Innovar*, 24 (54), pp. 43-58.
- Gordon, J. (1995). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Gunther, M. (2006). Beyond Contingency: From structure to structuring in the design of the contemporary organization”, en Clegg, R. Stewart, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence y Walter R. Nord, *Handbook of Organizations Studies* (pp. 577-597.). London: Sage.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones estructuras y procesos*. España: Editorial Dossat.
- Harris, L. & Ogbonna, E. (1998) A three-perspective approach to understanding culture in retail organizations, *Personnel Review*, 27(2).
- Hatch, M. y Schultz, M. (1997). Relations between organizational culture, identity and image. *European Journal of Marketing*, 31(5/6), pp. 356-365.
- Hatch, M. y Schultz, M. (2002). The dynamics of organizational identity. *Human Relations*, 55, pp. 989-1019.
- Hatch, M. (1997). *Organization Theory. Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. Oxford New York: University Press.
- Hernández, S. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hidalgo, G. (2015), *Construcción de la Identidad Organizacional en una Universidad Intercultural*. Caso: Universidad Intercultural del Estado de Tabasco (Tesis para obtener el grado de Doctora en Estudios Organizacionales), México, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.
- Hinings, C. (2010). Thirty years of organizations studies: Enduring themes in a changing institutional field. *Organization Studies*, 31(6), pp. 659–675.

- Hofstede, G. (1990). *Measuring organizational cultures: a quantitative study across 20 cases*. Administrative Science Quarterly, 35, pp. 286-293.
- Ibarra, E. (1991). Notas para el estudio de las organizaciones en América Latina a partir de la reflexión crítica de la teoría de la organización, en Ibarra, E. y Montaña, L. *Ensayos críticos para el estudio de las organizaciones en México* (pp. 27-66). México: UAM-I, Miguel Angel Porrúa.
- Ibarra, E. y Montaña, L. (1986). Teoría de la Organización: Desarrollo histórico, debate actual y perspectivas”, en Ibarra Colado, E. y Luis Montaña H. (comp.) *Teoría de la organización: Fundamentos y controversias*. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.
- Ibarra, E. (2006). ¿Estudios Organizacionales en América Latina? Transitando del centro hacia las Orillas”, en De la Garza Toledo, Enrique. *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques* (pp. 88-107). México: UAM y Anthropos.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). Diseño de Cuestionarios / Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México: INEGI, 2013.
- Jenkins, R. (2004). *Social identity*. London: Routledge.
- Karreman, D. y Alvesson, M. (2001). *Making newsmakers*. Organization Studies, 22 (1), pp. 59-90.
- Kanah, J. (1975). El concepto de cultura: textos fundamentales. Editorial Anagrama: Barcelona.
- Kelle, U. (2001). *Sociological Explanations between Micro and Macro and the Integration of Qualitative and Quantitative Methods*. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research
- Kerlinger, F.N. (1988). *Investigación del comportamiento*. México: Interamericana.
- Lagarde, M. (1994). *Género e Identidades*. UNICEF: Quito

- Larraín, J. y Hurtado, A. (2003). *El Concepto De Identidad*. Revista FAMECOS. Porto Alegre. N° 21, Chile.
- March, J. (2007). The study of organizations and organizing since 1945. *Organizations Studies*, 28 (1), pp. 9-19.
- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de la civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Martin J, Frost, P. y O'Neill O. (2006). *Organizational Culture: Beyond Struggles for Intellectual Dominance*. En Stewart Clegg, Cynthia Hardy, Thomas Lawrence y Walter Nord (Eds.), *The SAGE Handbook of Organization Studies 2° Ed.* (pp. 725-753). California: Sage Publications.
- Mead, G. H. (1968). *Espíritu, persona y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Martin J, Frost, P. y O'Neill O. (2006). *Organizational Culture: Beyond Struggles for Intellectual Dominance*. En Stewart Clegg, Cynthia Hardy, Thomas Lawrence y Walter Nord (Eds.), *The SAGE Handbook of Organization Studies 2° Ed.* (pp.725-753). California: Sage Publications.
- Mendoza, V. (2005). Metáfora: Racionalidad Comunicativa Y Responsabilidad Ética. *Revista Número Actual* (35) Universidad Del Valle, México.
- Méndez, J., Zorrilla, S. y Monroy, F. (1992). *Dinámica social de las organizaciones*. McGraw Hill: México.
- Merton, R. (1984). *Teoría y estructuras sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Moessinger, P. (2000). *Le jeu de l'identité*. París: PUF. Reseña realizada por De Gaulejac, Vincent (2001), *Ethnologie française*, núm. 3, pp. 561-562 julio-septiembre. Presses Universitaires de France.
- Montaño, L. (2007). *Enigmas y laberintos. Eugene Enriquez y el análisis organizacional*. México: UAM Iztapalapa y REMINEO.

- Montaño, L. (2004). El estudio de las organizaciones en México, una perspectiva social. En L. Montaño Hirose (Ed.), *Los estudios organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad*. (pp. 9-39). México: UAM-I, Universidad de Occidente, Miguel Ángel Porrúa
- Morgan, G. (1998). *Imágenes de la Organización*, México: Alphaomega: Ra-ma.
- Mouzelis, N. (1975). *Organización y burocracia*. Barcelona: Ediciones Península.
- Okasha, S. (2007). *Una brevísima introducción a la Filosofía de la Ciencia*, Editorial Océano: México. Cap. 1 ¿Qué es la ciencia?, pp. 9-58; Cap. 5, Cambio científico y revoluciones científicas, pp. 111- 132.
- Olivé, L. (1999). *Multiculturalismo y pluralismo*, México: Paidós.
- Pantoja, M. (2004). *La cultura de la vida en un hospital*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Parker, M. (2000). Culture, language and representation. En *Organizational Culture and Identity: unit and divition of work*. Inglaterra: Sage.
- Parsons, T. (1984). *El sistema social*. Madrid: Alianza Editorial
- Pastor, B. y Roberts E. (2005). *Diccionario etimológico indoeuropeo de la lengua española*. México: Alianza Editorial.
- Peiró, J. (1990). *Organizaciones. Nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona: Editorial PPU.
- Pendersen, J. y Sorensen, J. (1989). *Organizational cultures in Theory and Practice*. Aldershot, Hants, England; Brookfield, USA: Avebury
- Perrow, C. (1984). La historia del zoológico o la vida en el arenal organizativo”, en Salaman, G. y Kenneth T. *Control e Ideología en las organizaciones* (pp. 293-314). México: Fondo de Cultura Económica.

- Pettigrew, A. (1979). On studying organizational cultures. *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 570-581.
- Pfeffer, J. (2000). *Nuevos rumbos en la Teoría de la Organización. Problemas y posibilidades*. México: Oxford.
- Piqueras, A. (1996). *La identidad valenciana. La difícil construcción de una identidad colectiva*, Madrid, España: Escuela Libre, Editorial, Institución Valenciana de estudios Investigación.
- ProMexico (2016). *La Industria Automotriz Mexicana: Situación Actual, Retos y Oportunidades*. Octubre 2016, ProMexico.
- Reed, M. (1985). *Redirection in organizational analysis*. Londres: Tavistok.
- Reed, M (2006). Teorización organizacional: campo históricamente controvertido, en Clegg, R., Hardy, C., & Nord, R. (Edits.). Ramírez, G. y René, D. (editores de la versión en español) (2006). *Tratado de Estudios Organizacionales*. Sage, EAFIT, REMINEO, UAM.
- Reed, M. (1996) Organizational Theorizing: a historically contested terrain", en Clegg, Stewart R. Cynthia Hardy y Walter Nord, *Handbook of Organizations Studies*, (pp. 31-56). Londres: Sage.
- Rendón, M. (2007). *Cultura e institución*. El caso de una pequeña empresa familiar. In M. Rendón Cobián, *Organización y Cultura. Tradición, poder y modernidad en México*. (pp. 207-234). México: UAM Iztapalapa.
- Robey, D. (1994). *Designing Organizations*. Illinois: Irving, p. 25
- Roethlisberger, F. y Dickson, W. (1966). *Management and the Worker*. Massachusetts: Harvard University Press, Cambridge.

- Ruiz, R. y Ayala, F. (2000). *El método en las ciencias. Epistemología y darwinismo*, Fondo de Cultura Económica: México, pp. 11-71.
- Ruiz, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto: Bilbao.
- Sainsaulieu, R. (1977). *L'identité au travail: les effets culturels de l'organisation*. París: Fundación Nacional de Ciencias Políticas.
- Salas, H. (2011). “*Investigación Cuantitativa (Monismo Metodológico) y Cualitativa (Dualismo Metodológico): El status epistémico de los resultados de la investigación en las disciplinas sociales*”, Cinta de Moebio, Num. 40, pp. 1-21.
- Sánchez, J. Tejero, B. Yurrebaso, A. y Lanero, A. (2006). Cultura Organizacional: Desentrañando vericuetos en *Revista Antropológica Iberoamericana*. 1(3) Agosto-diciembre. ISSN: 1695-9752 378. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/623/62310304.pdf>
- Schein, E. (1997) *Organizational culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Barcelona: Plaza & Janes Editores. P.
- Schutz, A. (1974). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrotu.
- Scott, W. (1992). *Organizations: Rational, natural, and open systems*, 3.^a ed. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Scott, R. (1981). Capítulo 1: The subject is organizations in *Organizations en Rational, natural and open systems* (pp. 3-26) New Jersey: Prentice Hall.
- Silverman, D. (1985). *Teoría de las organizaciones*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Simon, H. (1988). *El comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa*. Buenos Aires: Aguilar.

- Smircich, L. (1983). "Concepts of culture and organizational analysis", en *Administrative Science quarterly*, (28) 3., pp. 339-358.
- Smircich, L. y Stubbart, C. (1985). *Strategic Management in an Enacted World. Academy of Management Review*, 10 (4), pp. 724-736.
- Tappan, M. (1992). "Cultura e identidad", en y Mercado, Leticia Irene [comp.], *I Seminario sobre identidad*, México: Instituto de Investigaciones Antropológicas, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Terpstra, V. y Kenneth, D. (1985). *The cultural environment of international business*. South-Western Publishing.
- Taylor, F. (1972). *Shop Management. Scientific Management* (pp. v-xvi, 5-14) Connecticut: Greenwood Press Publishers.
- Taylor, F. (1997). ¿Qué es la Administración Científica? y Principios de la Administración Científica, en Merril, H. *Clásicos en administración* (pp.77-107). México: Limusa.
- Tristá, B. (1997). *Cultura Organizacional. Culturas académicas*. México: ANUIES.
- Välilä, J. (1998). *Culture and Identity in Higher Education Research*. *Revista Higher Education*, 2 (36), pp. 119-138.
- Valenzuela A. (2000). *Decadencia y auge de las identidades*, México: El Colegio de la Frontera Norte, Plaza y Valdés.
- Vasilachis, I. (2006). La investigación cualitativa en *Estrategias de investigación cualitativa*, en Irene Vasilachis de Gialdino (Coord.), Gedisa: Barcelona, pp. 23- 64.
- Vattimo, G. (2002) Some Theses On Euphemisms And Dysphemisms, en *Mind, Language And Metaphor: Euroconference On Consciousness And The Imagination*, Celebrado en Kerkrade (Holanda) Del 20 Al 24 de Abril de 2002.
- Waldo, D. (1948) *The administrative state*. Nueva York: Knopf

- Weber, M. (1992). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.de
- Whetten, D. & Mackey, A. (2002). A social actor conception of organizational identity and its implications for the study of organizational reputation. *Business & Society*, 41(4), pp. 393-414.
- Woodward, J. (1975) Management and Technology en Pugh, D. S., *Organization Theory* (pp. 56-71), Londres: Penguin Books.
- Wu, M. (2006). “Hofstede’s Cultural Dimensions 30 Years Later: A Study of Taiwan and the United States”, *Intercultural Communication Studies*, XV 1, pp. 33-42.
- Zey-Ferrell, M. (1981). Criticism of the dominant perspective on organizations. *The Sociological Quarterly*, 22, pp. 181-205.



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE EXAMEN DE GRADO

No. 0071
Matrícula: 2173801548

La construcción de la identidad organizacional a partir de la cultura organizacional.

En la Ciudad de México, se presentaron a las 14:00 horas del día 25 del mes de noviembre del año 2019 en la Ciudad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

DR. JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO
DR. PABLO SÁNCHEZ GUERRERO
DRA. ROSA SILVIA ARCINIEGA ARCE



OLGA NAVARRETE MONDRAGON
ALUMNA

Bajo la Presidencia del primero y con carácter de Secretaria la última, se reunieron para proceder al Examen de Grado cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

MAESTRA EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

DE: OLGA NAVARRETE MONDRAGON

y de acuerdo con el artículo 74 fracción III del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

APROBAR

Acto continuo, el presidente del jurado comunicó a la interesada el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.

REVISÓ

MTRA. ROSA SILVIA SERRANO DE LA PAZ
DIRECTORA DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CSH

DR. JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO

PRESIDENTE

DR. JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO

VOCAL

DR. PABLO SÁNCHEZ GUERRERO

SECRETARIA

DRA. ROSA SILVIA ARCINIEGA ARCE

