



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE EXAMEN DE GRADO

No. 00088

Matrícula: 2142800237

LA VIOLENCIA LABORAL Y LA REPRESENTACION SOCIAL DEL TRABAJO.

En la Ciudad de México, se presentaron a las 13:00 horas del día 10 del mes de junio del año 2016 en la Unidad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

DRA. MARIA DEL ROCIO PEREZ ROSAS
DR. GERMAN VARGAS LARIOS
DR. ARTURO HERNANDEZ MAGALLON

Bajo la Presidencia de la primera y con carácter de Secretario el último, se reunieron para proceder al Examen de Grado cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

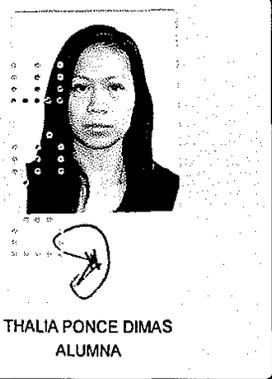
MAESTRA EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

DE: THALIA PONCE DIMAS

y de acuerdo con el artículo 78 fracción III del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

Aprobar

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



THALIA PONCE DIMAS
ALUMNA

REVISÓ

[Signature]
LIC. JULIO CESAR DE LARANSASSI
DIRECTOR DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTORA DE LA DIVISIÓN DE CSH

[Signature]
DRA. JUANA JUAREZ ROMERO

PRESIDENTA

[Signature]
DRA. MARIA DEL ROCIO PEREZ ROSAS

VOCAL

[Signature]
DR. GERMAN VARGAS LARIOS

SECRETARIO

[Signature]
DR. ARTURO HERNANDEZ MAGALLON



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
POSGRADO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

**LA VIOLENCIA LABORAL Y LA REPRESENTACIÓN SOCIAL
DEL TRABAJO.**

**IDÓNEA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS QUE PARA
OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ESTUDIOS
ORGANIZACIONALES, PRESENTA:**

THALIA PONCE DIMAS

DIRECTORA: DRA. MARÍA DEL ROCÍO PÉREZ ROSAS

JUNIO 2016

AGRADECIMIENTOS

El resultado de este trabajo y proceso lo debo a todos aquellos quienes contribuyeron en él.

Agradezco a mi directora de tesis la Dra. María del Rocío Pérez Rosas, por su guía, acompañamiento, aportes, aprendizaje y solidaridad en este trabajo. En esta misma línea a mis lectores, el Dr. Arturo Hernández Magallon y Dr. German Vargas Larios, sus atentos comentarios, oportunas observaciones, consejos, tiempo y conocimientos.

A la comunidad del Posgrado en Estudios Organizacionales, profesores, compañeros y personal administrativo, por los valiosos conocimientos obtenidos académicos y de vida, el apoyo, comentarios, discusiones, y buenos deseos.

De manera personal a mi mamá, Dalia Dimas, gracias infinitas por todo el cariño, el apoyo para ser y hacer, por enseñarme sobre la tenacidad y perseverancia. A mi hermano Erick Ponce Dimas, tu impulso, crítica y por estar ahí. A la familia Dimas León y anexos, por su comprensión y afecto.

A mis amigos y compañeros de hoy y de toda la vida, quienes siempre están para escucharme. En especial aquellos que con sus comentarios, compañía y comprensión, compartieron de alguna u otra forma este proceso de 2 años, y el trabajo de investigación resultado.

ÍNDICE

Introducción	i-vii
I.- Violencia laboral: definición, clasificación y contexto.	
1.1 Violencia y violencia laboral, definiciones.	1
1.2 Clasificación de la violencia laboral.	2
1.2.1 Violencia manifiesta: precariedad laboral.	3
1.2.2 Violencia psicológica: <i>Mobbing</i> .	5
1.2.3 Violencia simbólica.	8
1.2.4 Violencia sistémica.	9
1.2.5 Posibles consecuencias de la violencia laboral: <i>Burnout</i> , <i>Workalcoholic Karioshi</i> y <i>acoso sexual</i> .	10
1.3 Contexto de la violencia laboral.	16
1.3.1 Los nuevos modelos organizacionales en México y su influencia en la violencia laboral.	17
II Representación social del trabajo y violencia laboral en la organización.	
2.1 Trabajo y Representación social.	19
2.1.1 Definición de trabajo.	19
2.1.2 ¿Qué es una representación social?	23
2.1.3 Representación social del trabajo.	28
2.2 La organización: Cultura organizacional y cultura corporativa.	31
2.2.1 Cultura organizacional: lo informal.	34
2.2.2 Cultura corporativa: lo formal	35
2.3 El estudio de la violencia laboral en su relación con la representación social del trabajo dentro de la organización.	36
III Organización y Metodología.	
3.1 Organización y su análisis.	39
3.1.1 Organigrama, manual administrativo, código de ética, cursos y prestaciones.	39
3.1.2 Diseño Organizacional.	46
3.1.3 Estrategia de Recursos Humanos.	50
3.1.4 Análisis general de la organización.	57
3.2 Metodología de la investigación.	59
3.2.1 Metodología de las representaciones sociales.	59
3.2.2 Metáforas y organizaciones.	62
3.3 Esquema general de investigación.	63

3.3.1 Técnicas de investigación.	68
3.3.1.1 Cultura organizacional (asociación libre, entrevista y entrevista de ajuste).	68
3.3.1.2 Cultura Corporativa (revisión documental).	73
IV Resultados y análisis de la investigación.	
4.1 Resultados.	76
4.1.1 Descripción del proceso de investigación.	77
4.1.2 Características de la población investigada.	78
4.2 Análisis de la investigación.	78
4.2.1 Análisis dentro de la Cultura organizacional.	78
4.2.2 Análisis dentro de la Cultura Corporativa.	98
4.3 Análisis general de los resultados.	107
Conclusión.	118
Bibliografía.	122

Introducción.

En México vivimos un clima de violencia latente en los diversos núcleos sociales en los que interactuamos, situación que afecta la calidad de vida. Es común observar que el tema de la violencia se ha vuelto parte de nuestro día a día hasta el punto en que deja de sorprendernos. Se han elaborado extensos trabajos dedicados a analizar y explicar la violencia en sus diversas formas, en este caso retomaremos aquel tipo de violencia que se desarrolla en uno de los espacios más recurrentes de nuestras vidas en los lugares de trabajo, es decir, la Violencia laboral.

En este fenómeno existe tanto la influencia del contexto económico como del social. Por un lado, es necesario observar cómo el fortalecimiento de las economías neoliberales trajeron como consecuencia el nacimiento de nuevos modelos organizacionales que influyeron en el origen de nuevas formas de violencia dentro del trabajo (Montaño, 2007). Ante esto, será importante también prestar atención a la respuesta social, ya que es dentro de estos contextos donde la violencia se vuelve parte del trabajo, por lo tanto la concepción del mismo se ve modificada, podríamos pensar que la violencia laboral se está volviendo parte del concepto de trabajo. En esta investigación nos centraremos en analizar una organización con la finalidad de conocer ¿Si en la actualidad la violencia se ha naturalizado en la práctica laboral?

Para enmarcar la importancia de la violencia laboral y con el propósito de analizar su contexto, describiremos las características de la situación actual del mercado de trabajo. De acuerdo al informe elaborado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE de ahora en adelante) titulado “*Employment Outlook*” del año 2015, refiere a México como un país con una baja participación laboral reflejada en una tasa de empleo del 60.7% por debajo del promedio de la OCDE que es del 65,9%. Asimismo es el país de la OCDE que menos gasta en políticas activas de empleo, sin dejar atrás que es el segundo con el salario mínimo más bajo, considerando también que las contribuciones sociales e impuestos al empleo pagados por los empleadores son relativamente altas fomentando la informalidad. El desempleo juvenil (8,6% en 2015) está considerablemente por

debajo del promedio OCDE (14,2%) y observa una leve tendencia a la baja, una relativamente baja participación laboral que se refleja en una tasa de empleo del 60,7% y que no muestra señales de converger al promedio OCDE (65,9%). México sigue estando entre los países OCDE con las tasas más altas de jóvenes que ni estudian ni trabajan, siendo este grupo el 22,4% de la población de 15 a 29 años, muy por sobre el promedio OCDE de 14%, los niveles de calidad del trabajo en México son menores al promedio de la OCDE, la inseguridad laboral caracterizada por el riesgo de salarios extremadamente bajos es particularmente alta; la calidad del trabajo es la más baja para trabajadores con bajas competencias y para aquellos en el sector informal (OCDE, 2015). Como podemos observar, las condiciones laborales de manera general no son las más óptimas, ahora, es posible regresar al concepto al que queremos adentrarnos la violencia laboral.

En principio diremos que dicho tema, el de la violencia en el trabajo, se abordó a partir de los años 80 en países Europeos, tal es el caso de Suecia, Francia, España, Alemania, y Noruega; no obstante es a la entrada del siglo XXI cuando inicia su investigación en países de América Latina incluyendo a México. Dentro del bagaje de información que se ha construido, podemos encontrar, artículos, estudios, construcción de herramientas para medir los niveles de violencia, análisis de estudios de caso desde diversas perspectivas, principalmente de la psicología, el derecho y en menor medida de la administración; tal es el caso de los libros coordinados por Florencia Peña a partir del año 2009, donde se abordan estudios de caso de la violencia de orden psicológico principalmente en instituciones de educación superior, en los que se han recopilado trabajos que han iniciado la labor en comprender este tema.

En cuanto a la legislación encontramos también que son los países europeos y en años recientes algunos países de América Latina (Venezuela, Brasil, Colombia), quienes han elaborado leyes específicas que regulan, facultan, y en algunos casos llevan a cabo procedimientos específicos sobre los casos de violencia laboral. En México, dentro del artículo 3° de la Ley Federal del Trabajo se especifica la

necesidad de un trabajo donde “no podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.”, ya en el artículo 3° bis en sus incisos a y b se hace referencia a los conceptos de lo que significa hostigamiento y acoso sexual, sin puntualizar aún sobre ellos, ya que solo los define. Es decir, legalmente en México aún no se tipifica la violencia laboral.

El tema de la violencia es relativamente nuevo en su estudio, en los países europeos encontramos un avance significativo donde existen ya legislaciones y procedimientos específicos de estos casos, derivados de la investigación. Los esfuerzos en México son recientes, y es aquí donde cabe la importancia de observar este fenómeno, ya que de acuerdo a lo descrito en estas líneas su estudio está en sus inicios, además que la violencia laboral a nivel legal aun no es tomada en cuenta como problema real, es donde entra la importancia de abordarlo como tema de estudio en la presente investigación.

Uno de los problemas que observamos en principio es que vivimos en un clima de violencia, por tanto se ha vuelto parte de nuestro día a día, y en el trabajo esta se ve reproducida y reforzada en el contexto económico, aquí habría de observar que es lo que sucede en el contexto social para que la violencia laboral se reproduzca y sea normalizada, en un primer momento encontramos la necesidad de observar al trabajo mismo, de qué manera es percibido por quienes lo realizan, para ello es necesario entender la visión que se tiene de él, las creencias, o los valores que se le asocian, y si este conjunto de particularidades convierten al trabajo en un lugar donde se ha llegado a normalizar la violencia, en la búsqueda de un concepto que nos ayudara a analizar este aspecto, se encontró la representación social en este caso del trabajo.

Después de plantear la necesidad de estudiar la violencia laboral y el problema que se quiere abordar, que es el comprender cómo es que está se reproduce y asociarla al término de representación social del trabajo, bosquejamos la pregunta de investigación: ¿La violencia laboral presente en las organizaciones forma parte de la representación social del trabajo?, donde el objetivo será: Conocer si la violencia laboral se normaliza o se asume como algo natural por los trabajadores dentro de las organizaciones. El objeto de estudio: la violencia laboral, y el estudio del objeto: la representación social de la violencia laboral en una organización que es considerada uno de los mejores lugares para trabajar.

En este caso lo estudiaremos desde la perspectiva organizacional, pero, ¿Qué es lo que estudia dicha perspectiva?, para explicar esto, por un lado definiremos la violencia laboral como objeto de estudio de lo organizacional, para después describir la importancia de ser abordada desde dicha perspectiva. La perspectiva organizacional, se ha conducido a privilegiar la Teoría de la Organización (TO de ahora en adelante) y los Estudios Organizacionales (EO de ahora en adelante) como parte de su visión. La Teoría Organizacional se hace presente en esta perspectiva, como parte del inicio del estudio de las organizaciones, partiendo de los paradigmas de la Administración Científica, Teoría de las Relaciones Humanas, Teoría de la Burocracia, Teoría del comportamiento, Teoría de la Contingencia y Nuevas Relaciones Humanas. La TO parte de la idea de lo universal, funcionalista, uni-racional, determinista, y con una metodología cuantitativa. Por otro lado los Estudios Organizacionales de acuerdo a Ibarra (2006) son un campo de conocimiento que presenta características contrastantes sobre las tradiciones disciplinarias más establecidas y con mayor reconocimiento institucional. Podemos describirlos a través de los paradigmas que diversos autores han estudiado como lo son: la Antropología de las Organizaciones, Cultura Organizacional, Poder, Análisis Estratégico, Nuevo Institucionalismo, Teorías de la ambigüedad, Nuevas formas organizacionales, y la Teoría crítica, por mencionar algunas, estas se caracterizan por ser multi-racionales, cualitativas, en búsqueda de la comprensión, subjetivas y particulares.

Como podemos observar la Teoría de la Organización y los Estudios Organizacionales parten de visiones que pueden llegar a ser contradictorias, pero que a la vez siguen teniendo una relación inherente, dado que la TO es un antecedente directo de los EO, y ambos tienen paradigmas que se relacionan, como es el caso de la Teoría de la Contingencia y el Análisis estratégico o la Teoría de la burocracia como antecedente del poder, tomando en cuenta también que la TO y los EO tienen el mismo objeto de investigación, la organización y/o lo organizado.

Para definir los objetos de estudio de lo organizacional, citaremos lo dicho por Clegg & Hardy (1996) quienes entienden a las organizaciones como objetos empíricos, la organización como un discurso teórico y el “*organizing*” o lo organizado como un proceso social. Es decir, todo lo que existe en y alrededor de la organización – como entidad- y de lo organizado- como proceso de construcción de una entidad- puede ser significado como objeto de estudio de lo organizacional siempre y cuando se refiera o sea referido por la organización y/o lo organizado (De la Rosa, 2013). Aquí, la violencia laboral será observada como un proceso que sucede en la organización, a través de la multidisciplinariedad de la perspectiva organizacional que se hace llegar de la psicología, sociología, administración, psicoanálisis, antropología, por mencionar algunas, buscando la comprensión de los fenómenos al retomar las diversas perspectivas y replanteándolo a términos organizacionales a través de los paradigmas provenientes de la TO y los EO, donde este análisis nos otorga un mayor conocimiento del fenómeno, con una visión amplia, al observar este tema desde distintos lentes y múltiples paradigmas de estudio.

Para responder a la pregunta de investigación y después de haber expuesto el contexto ya mencionado, en el primer capítulo nos adentraremos a definir la Violencia Laboral, a partir de los conceptos manejados tanto por la OMS, OIT y retomando la declaración universal de derechos humanos para construir la definición desde la que partiremos, para a continuación abordar la clasificación de Violencia laboral propuesta por Luis Montaña (2013). En un segundo capítulo

expondremos las teorías relacionadas a como se concibe el trabajo, citando la definición elaborada por De La Garza en “El papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX.” A continuación explicaremos la teoría de las representaciones sociales desde sus principales autores; Moscovici (1979), quien desarrolla este concepto en su obra “Miniaturas de comportamiento, copias de la realidad”, el que elabora a partir de un análisis de la representación social que en su momento tenía el psicoanálisis y Jodelete (1986) quien retoma la obra de Moscovici para darle fuerza al concepto que este construye, además nos adentraremos a explicar el porqué del uso de este enfoque de la investigación, así como la relación de éste con el trabajo. En este punto observaremos la incidencia que tienen las representaciones sociales con la cultura para describirla, por tanto dentro de este mismo capítulo abordaremos los conceptos de cultura organizacional y cultura corporativa, que son dos paradigmas de los estudios organizacionales, que en este caso, dentro de la organización nos permitirán observar las particularidades de la representación social del trabajo, en el espacio formal o del discurso oficial de la cultura corporativa, y el informal, de la cultura organizacional; entender las semejanzas y diferencias de cómo es representado el trabajo en su relación con la violencia laboral.

Ya en un tercer apartado presentaremos las características de la organización a analizar, esta es manejada de manera confidencial y será denominada como “El Grupo”, describiremos su organigrama, misión, visión, políticas, y principales manuales que son utilizados en la misma; haciendo un análisis preciso de las particularidades que posee el estudio de caso, su diseño organizacional y de recursos humanos. En este mismo apartado explicaremos la metodología utilizada en la investigación, la cual, parte de las particularidades del enfoque desde el que se estudia la relación de violencia laboral y trabajo, es decir, la metodología de las representaciones sociales, la cual es de orden cualitativo, aquí se expondrá un breve relato de cómo esta metodología se ha desarrollado, las principales herramientas que utilizan, tal es el caso de la entrevista y las asociación libre en combinación, para el análisis de la cultura organizacional y el análisis documental

dentro de la cultura corporativa, describiendo en esquemas la relación de los conceptos que se utilizan, así como la construcción de las herramientas de investigación.

En el último capítulo expondremos los resultados, para esto, por un lado el análisis de la cultura organizacional, después se describirá el análisis de la cultura corporativa, para que por último se realice un cruce de los resultados donde analizaremos las semejanzas y diferencias sobre la relación que se le da a la representación social del trabajo y la violencia laboral, buscando aquí responder a la pregunta de investigación.

I.- Violencia laboral: definición, contexto y clasificación.

1.1 Violencia y violencia laboral, definiciones.

Para comprender el tema de la violencia, es necesario abordar su concepto y entender el hecho de que puede llegar a tratarse de un término ambiguo con numerosos significados, algunos autores señalan que esto sucede dado que es un fenómeno difícil de definir (Bonilla, 2010), y otros que le han concebido metafóricamente haciéndola ver como una mirada muda, de un rostro sin palabra, la abstracción del ver (Derrida, 1989). Con la finalidad de aterrizar en este término retomaremos la conceptualización que elabora la Organización Mundial de la Salud en el “Informe mundial sobre la violencia y la salud” del año 2002, donde la violencia es entendida como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (Organización Mundial de la Salud, 2002).

Acercándonos al tema que aborda este trabajo, la violencia laboral, retomaremos las conceptualizaciones desarrolladas por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (2002) en el documento “Directrices Marco para afrontar la Violencia Laboral en el Sector Salud”, donde la definen como el tipo de violencia constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que pone en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, bienestar o su salud (OIT & OMS, 2002). Tomando en cuenta lo anteriormente dicho, para el caso de este trabajo definiremos la violencia laboral como un proceso social donde aparece el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo de personas en el lugar de trabajo afectando las condiciones físicas y/o psicológicas del ser humano estando en contra de las características dispuestas en la Declaración Universal de Derechos Humanos (2015) en su artículo 23: “el de ofrecer un trabajo libre, en condiciones equitativas,

satisfactorias, sin discriminación, con un salario oneroso que asegure una existencia conforme a la dignidad humana”.

La violencia laboral no solo comprende aspectos físicos, sino psicológicos; la violencia física, implica el empleo de la fuerza del mismo tipo que produce daños físicos (incluyendo las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas tiros, empujones, mordiscos y pellizcos). Por otro lado, la violencia psicológica surge actualmente como uno de los problemas prioritarios del lugar de trabajo ejerciéndose con un comportamiento repetido, en sí mismo, puede ser relativamente poco importante, pero que al acumularse puede llegar a ser una representación muy grave de violencia (OIT & OMS, 2002). A continuación, citaremos una clasificación de la violencia laboral, la cual se maneja dentro de este trabajo.

1.2 Clasificación de la violencia laboral.

Dentro de las definiciones de violencia que encontramos, entendemos que no existe un solo tipo de violencia laboral, Montaña (2013) reconoce cuatro formas: la manifiesta, sistémica, simbólica y psicológica, las cuales constituyen modalidades distintas de violencia pero interconectadas. La violencia sistémica, es aquella generada por el sistema de producción capitalista, cuando estos sistemas son cuestionados surgen protestas y movimientos, que pueden disparar a su vez otros mecanismos de violencia entre ellos la manifiesta, la cual se refiere a las situaciones de precariedad laboral. La simbólica se relaciona al poder que se impone con significaciones como legítimas, disimulando las relaciones de fuerza y transformándola en relaciones positivas. Y por último para el caso de la violencia psicológica, se explica por las características específicas de orden psicológico de los integrantes (Montaña, 2013).

En la particularidad de este trabajo retomaremos esta clasificación, especificando que para la violencia manifiesta abordaremos la precariedad laboral, dentro de la violencia psicológica el *mobbing*, para la violencia simbólica describiremos su significado, pero éste será revisado con cautela, ya que por la complejidad del

simbolismo se necesitaría de una investigación completa que abarque este concepto, por último, la violencia sistémica será explicada como parte de todo, es decir la estructura de la organización y su interacción con los contextos económicos y sociales. Abordaremos también otros fenómenos propios del trabajo relacionados a la violencia laboral: el *burnout*, *workalcoholic*, *karioshi* y el acoso sexual.

1.2.1 Violencia manifiesta: precariedad laboral.

En el marco de comprender lo que significa el trabajo precario, nos adentraremos al informe publicado en el año 2011 por la Organización Internacional del Trabajo “Políticas y regulaciones para luchar contra el empleo precario desde la década del ochenta”, donde se hace referencia a este término como relativamente nuevo y con una definición que puede llegar a ser ambigua, ya que encontramos la existencia de diversas cuestiones complejas que llevan al estado de precariedad y su manifestación pueden ser un tanto diferente dependiendo del país, la región, la estructura económica y social del sistema político, además de los mercados laborales.

En el Informe elaborado en el Foro Internacional de los Derechos del trabajo del año 2009, al hablar de trabajo precario, es definido como aquel creado por los empleadores para destruir uniones, disminuir costos de trabajo, buscando no hacerse responsable de sus propios empleados, creado cuando los empleos permanentes o regulares son reemplazados por subcontratos y trabajos temporales o trabajos de medio tiempo, de esta forma los trabajadores alrededor del mundo son restringidos al acceso a buenos trabajos (ILRF, 2001). La Organización Internacional del Trabajo, lo describe también como un medio utilizado por los empleadores para trasladar los riesgos y las responsabilidades a los trabajadores, definido por la incertidumbre que acarrea en cuanto a la duración del empleo, la presencia de varios posibles empleadores, el de una relación de trabajo encubierta o ambigua, la imposibilidad de gozar de la protección social y los beneficios que por lo general se asocian con el empleo, un salario bajo y obstáculos considerables tanto legales como prácticos para afiliarse a un sindicato y negociar colectivamente

(OIT, 2011). Es decir, el trabajo precario supone una condición donde no se está ofreciendo un trabajo digno para quienes lo ejercen.

Para puntualizar, citaremos las características que enlista la OIT para definir el trabajo precario: i.-salario bajo, ii.-Escasa protección frente al despido, iii.-Falta de acceso a la protección social y a los beneficios que se suelen asociar con un empleo estándar de tiempo completo. iv.- Posibilidad limitada o nula de los trabajadores de ejercer sus derechos en su trabajo (OIT, 2011). El trabajo precario, supone condiciones en contra de la naturaleza de lo prescrito por la declaración universal de los derechos humanos, por tanto, diremos que se están violentando garantías relacionadas al trabajo digno, y puede denominarse como un tipo de violencia laboral.

Las investigaciones realizadas en referencia a este problema han sido principalmente dirigidas por organizaciones internacionales como la OIT y organizaciones no gubernamentales, tal es el caso de “Empleo precario: una peligrosa tendencia global”, elaborado por la red de solidaridad de la maquila (2011) donde esta organización lanza sus demandas principalmente a las empresas y el gobierno principalmente sobre la calidad del trabajo que se ofrece principalmente en Honduras y Centroamérica.

El Informe Continental sobre la Situación del Derecho a la Salud en el Trabajo, hace un señalamiento sobre el problema de la precariedad y sus posibles causas, y consecuencias dentro de la salud laboral en México mostrando sus diversas afectaciones, esperando un aumento en el conjunto de la morbilidad en grupos altamente vulnerables de trabajadores, relacionado con estas nuevas condiciones de trabajo y de vida, el aumento en las manifestaciones patológicas derivadas de la violencia, los cambios en la legislación laboral y de seguridad social posibilitan incrementar la nocividad laboral y reducir aún más la defensa colectiva de los trabajadores (Noriega y otros, 2008). En México, se ha investigado principalmente los sectores más vulnerables, sacando posibles conclusiones de la existencia de la

precariedad laboral, así como de medir el grado de precariedad, este fenómeno es causa y consecuencia de las formas de violencia. El trabajo precario representa una forma de violencia donde se ven transgredidas las condiciones dictadas dentro de la declaración universal de los derechos humanos, a un trabajo digno, justo y bien remunerado.

1.2.2 Violencia psicológica: *mobbing*

Este tipo de violencia, la psicológica, surge actualmente como uno de los problemas prioritarios del lugar de trabajo, ejerciéndose en un comportamiento repetido, en sí mismo puede ser relativamente poco importante, pero que al acumularse, puede llegar a ser una representación muy grave de violencia (OIT & OMS, 2002). Para definir este tipo de violencia, se ha utilizado el concepto de *mobbing*.

El *mobbing* o acoso moral, es un concepto que Konrad Lorenz utilizó para describir el comportamiento de un grupo de animales, atacando a otro. Siguiendo esta línea Leymann (1996) lo retoma para definir los comportamientos agresivos dentro de los lugares de trabajo, dejando de lado la agresión física, para dar paso a comportamientos agresivos mucho más sofisticados, esta definición hace referencia a la interacción social de un individuo que es atacado por uno o más, diario y por periodo de algunos meses, dejando a la persona indefensa y con un alto riesgo de expulsión.

La investigación relacionada al *mobbing* inició en Noruega, para extenderse por Europa y el resto del mundo a partir de los años 70 principalmente desde la perspectiva psicológica. Algunos autores destacados en el continente europeo son Einarsen y Notelaers (2009) en Noruega, Iñaki Piñuel (2007) en España, Marie France Hirigoyen (2001) en Francia, Knorz & Zapf (1996) en Alemania. En Latinoamérica encontramos estudios elaborados a partir del año 2000 en países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Venezuela, desde las perspectivas psicológica, administrativa y del derecho, con aportaciones de: Alonso Riquelme (2006) de Chile, Carvajal Orozco, José G.; Dávila Londoño, Carlos A. (2013) en

Colombia, María Eugenia Fernández S., Yasmín J. Nava de Venezuela, Meiremar Cardoso dos Santos (2012) Brasil, y Mariana Rosa Beguy (2003) en Argentina, donde principalmente retoman el concepto y comprueban la existencia del *mobbing*.

Cabe mencionar que a lo largo del desarrollo de las investigaciones diversos autores han creado definiciones propias para describir este fenómeno, Heirigoyen (2001) en Francia define al *mobbing* como cualquier manifestación de una conducta abusiva, haciendo énfasis en los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo (en Arcienaga, 2012). Piñuel (2002) en España, lo puntualiza como terror psicológico, caracterizado principalmente por el maltrato verbal que recibe un trabajador independientemente si mantenga o no un buen desempeño por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente su propio jefe), buscando con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente para deteriorar, además de limitar su capacidad laboral para que de este modo se logre alejarlo del lugar y del trabajo en la organización.

En búsqueda de establecer con mayor precisión de lo que se trata el *mobbing*, Leymann (1996) enlista las principales conductas y características observadas: 1.- Imposibilidad de que la víctima se comunique adecuadamente (el jefe quita la posibilidad de comunicar, se le silencia, es verbalmente atacado), 2.- Imposibilidad de mantener contacto social (los colegas no hablan con la víctima, se le aleja de los demás), 3.- Imposibilidad de mantener su reputación personal (se inventan chismes, se le ridiculiza, otros hace bromas pesadas sobre su apariencia), 4.- Situación ocupacional (poner trabas en las tareas a realizar), 5.- Efectos en la salud (se procede a la violencia física o sexual) (Leymann, 1996). Con base en estas características crea también el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization*, para medir los índices de Terror Psicológico, instrumento frecuentemente utilizado para determinar la existencia de *mobbing*.

Más adelante France Hirigoyen en su libro “El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso” (2001) hace un encuadre de lo que es y no es acoso moral o *mobbing* estableciendo que el acoso moral no necesariamente se trata de estrés ni los conflictos que surgen repentinamente, tampoco se trata del maltrato de la dirección hacia todos los integrantes, o las malas condiciones laborales generalizadas, tampoco puede considerarse a las agresiones esporádicas u otro tipo de violencia. Por otro lado, lo que sí puede considerarse como acoso laboral es el ataque de un grupo de individuos hacia otro de manera constante donde se busca aislarlo, impedirle o ponerle trabas a las formas de trabajo, mientras sean acciones que se llevan de manera intencional y de manera consciente.

En México, la evolución de la investigación de este tema se realiza desde el punto de vista antropológico, dentro de este campo quien ha destacado es Florencia Peña (2009), con la coordinación y publicación de diversos libros donde se recopilan los casos de *mobbing* documentados por múltiples autores, entre ellos: “Testimonios del *mobbing*. El acoso laboral en México”, “Develar al *mobbing*: asegurar la dignidad en las organizaciones”, “Tras las huellas del asedio grupal en México (*mobbing*)”, por citar algunos de ellos. Es importante mencionar que aunque Florencia Peña es quien reforzó el conocimiento de este tema es Manuel Pando (2006) quien inicia con el estudio del mismo, quien, junto con Carolina Aranda, María Guadalupe Alderete, Margarita Torres, y Oscar Chavero elaboran el articulado titulado: “Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de *mobbing* en docentes universitarios”.

De la bibliografía analizada relacionada al estudio del *mobbing* encontramos en su mayoría estudios elaborados desde la perspectiva psicológica y del derecho. La menor cantidad están enfocados a la parte administrativa, además de encontrar algunos casos relacionados a la organización tal es el caso de Rosa Arciniega (2012) “Factores organizacionales en la comprensión del *mobbing*”, donde se sostiene que este fenómeno se asocia con ciertos factores entre ellos la cultura organizacional. Ya dentro del campo del estudio de las organizaciones es Luis

Montaño (2007) quien realiza un primer acercamiento, donde subraya a este fenómeno como consecuencia de los nuevos modelos de gestión en las organizaciones surgidos a partir de la apertura de los mercados en México.

Derivado de la revisión del concepto y de las investigaciones desarrolladas en México con respecto a este fenómeno, observamos que las principales perspectivas de estudio se han enfocado principalmente en la antropología, psicología y el derecho. Podemos afirmar la existencia de un avance en el conocimiento del *mobbing*, resaltando que la mayoría de las investigaciones encontradas han sido elaboradas en instituciones públicas y en menor cantidad en la iniciativa privada, agregando que son escasos los intentos por buscar las causas.

1.2.3 Violencia simbólica.

La violencia simbólica es un concepto propuesto por Bordieu y Passeron (1970) para destacar el papel ideológico del acto educativo, dichos autores señalan que el poder es generalmente percibido como un conjunto natural de formas de convivencia que oculta en el seno de las relaciones jerárquicas de género, clase o raza. La teoría de la violencia simbólica parte de la idea de una desigualdad en términos de dotación de capital cultural (Montaño, 2013).

La noción de violencia simbólica juega un rol teórico central en el análisis de la dominación en general hecho por Pierre Bourdieu, quien la considera indispensable para explicar fenómenos aparentemente tan diferentes como la dominación personal en sociedades tradicionales, o la dominación de clase en las sociedades avanzadas, las relaciones de dominación entre naciones (como en el imperialismo o el colonialismo) o la dominación masculina tanto en las sociedades primitivas como modernas (Fernandez, 2005). En cuanto instrumentos estructurados y estructurantes de comunicación y de conocimiento, “los sistemas simbólicos” cumplen su función de instrumentos o de imposición de legitimación de la dominación que contribuyen a asegurar la dominación de una clase sobre otra (violencia simbólica) aportando el refuerzo de su propia fuerza a las relaciones de

fuerza que las fundan contribuyendo así a la “domesticación de los dominados” (Bourdieu, 2015).

En relación a la violencia simbólica con las organizaciones es importante citar a Emirbayer y Johnson (2008), quienes defienden la idea de que el dominado percibe, responde a las estructuras y procesos organizacionales que le han dominado mediante formas de pensamiento que son producto de la dominación y del orden de las cosas, evidente en sí mismo y legítimo. Montaña (2015) le define como la imposición expresada en un tono argumentativo aparentemente pulcro, con tintes de preocupación afectiva, de un conjunto de significados tendientes a ocultar una relación de dominación en la que el ejercicio del poder, se realiza de manera poco transparente con objeto de alcanzar un mayor nivel de efectividad. Es decir, este tipo de violencia ejercida en el trabajo hace referencia al dominio que se desarrolla derivado ya sea de la estructura de la organización, o aquel que también proviene de las cuestiones culturales, políticas, económicas y sociales que provienen del medio donde se desarrolla la organización; es pertinente aquí también comprender que este tipo de violencia se vuelve incluso imperceptible dadas las formas en que se desarrolla.

1.2.4 Violencia sistémica.

Este tipo de violencia es descrita por Montaña (2013), como aquella que se relaciona al orden social que lleva al establecimiento de un conjunto de normas y reglas que propician la convivencia y el desarrollo sociales, ampliando formas específicas de trabajo dentro de las organizaciones que llevan a generar violencia, que se deriva de los esquemas de trabajo y normalidades dentro de la organización, es decir, el orden social lleva a crear formas de relacionarse distintas a la natural que conlleva a un malestar donde los mecanismos de poder siguen ejerciendo violencia, solo que ahora sus mecanismos son más opacos y sutiles (Montaña, 2013).

Dentro de la organización, es la concreción de lo que debe llevarse a cabo lo que está contenido a la idea de sociedad y las modalidades de desarrollo, es decir, en teoría, la organización comporta a la integración del individuo a la misma creando un sentido de pertinencia y existencia, pero, que en realidad se ve minado por los mecanismos que pretenden homogenizar a los individuos a los esquemas de la organización, donde se construye un discurso de eficiencia, eficacia y calidad, los cuales refieren a los medios únicos de acción que además de formar parte de la violencia sistémica se conforman como parte de la violencia simbólica (Montaño, 2013). Observamos aquí un tipo de violencia surgida a partir de los encuadres de la organización y las consecuencias en el individuo.

1.2.5 Posibles consecuencias de la violencia laboral: *Burnout*, *Workalcoholic*, *Karioshi* y acoso sexual.

Dentro de este apartado, revisaremos algunos fenómenos que se desarrollan también en el lugar de trabajo, el *burnout*, *workalcoholic*, *karioshi* y acoso sexual, ya que algunos autores los han relacionado a las condiciones de violencia en el trabajo. Por un lado el *burnout*, *workalcoholic* y *karioshi*, se relacionan a la violencia psicológica por las condiciones relacionadas a la psique del individuo, también podrían ser vista como parte de la violencia de orden simbólico, ya que se observan como consecuencia de los mensajes que envía la organización mediante los simbolismos de efectividad y eficiencia excesiva, que resultan en fenómenos de consecuencia psicológica como los que aquí estamos describiendo; esto no implica que estos fenómenos estén profundamente relacionados a una violencia ejercida de manera directa, sino que son parte también de las personalidades específicas de quienes las padecen. Es importante señalar que aquí el acoso sexual no es una posible consecuencia, sino un fenómeno derivado de los diversos tipos de violencia abordados anteriormente. A continuación, explicaremos con mayor detenimiento estos fenómenos, como posibles formas de comprender las consecuencias de ciertos ambientes dentro de la organización.

a) *Burnout*: Definición, características y su estudio.

El *burnout*, describe un fenómeno de reciente reconocimiento en México, también llamado el síndrome del quemado, pero ¿De dónde viene esta concepto?, Freudeberger crea esta definición para describir a una persona “quemada” esto derivado del desgaste por excesivas demandas, en energía, fuerza o recursos, es un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano (Freudeberger, 1977). Una persona con *burnout* o quemada, se parece a un edificio destruido por el fuego bajo el efecto de la tensión que produce la vida en nuestro complejo mundo, sus recursos internos acaban por consumirse como si estuvieran bajo la acción de las llamas, dejando tan solo un inmenso vacío en el interior (Freudeberger En Gaulejac, 1991), el *burnout* es una enfermedad en respuesta a las exigencias de la modernidad.

Sobre esta misma línea, además del concepto desarrollado por Freudeberger, otros autores han buscado estudiar y redefinir el *burnout*, este es el caso de Gaulejac (1991), quien lo puntualiza como la enfermedad del agotamiento, de los recursos físicos o mentales, los cuales, sobrevienen tras un esfuerzo desmesurado para alcanzar un fin irrealizable, el cual, la persona se había fijado, o de los valores que la sociedad le ha impuesto, la particularidad de esta enfermedad es que afecta generalmente a las personas que alimentan un ideal elevado y que han puesto todo su empeño en alcanzarlo (Gaulejac, 1991).

Años antes Maslach y Jackson (1981), le definen como el cansancio emocional y cinismo donde un aspecto clave del síndrome de *burnout*, es la baja de emociones y de ánimo como recursos emocionales, generando actitudes negativas en las personas a quienes atienden. Este autor desarrollo el MBI (Maslach *Burnout* Inventory), basándose en la necesidad de crear instrumentos que reflejen la existencia del *burnout*, donde busco el entendimiento futuro a través de variables de índole personal, social e institucional. En esta escala se evalúan principalmente el nivel de agotamiento personal y la realización personal.

Cabe destacar, que es difícil establecer claramente las características del *burnout*, entre las identificadas por el Servicio Público Federal del Empleo (2013) en Francia podemos enumerar: 1.- Agotamiento físico: pérdida de energía por el trabajo, fatiga crónica, pérdida de energía, dolores de cabeza, disminución de resistencia a enfermedades, problemas de tránsito intestinal, dolores abdominales. 2.- Agotamiento emocional.- Desmotivación, enojo, frustración, disminución de la estima de si, depreciación, ansiedad, susceptibilidad, irritabilidad. 3.- Agotamiento intelectual: problemas de memoria, pérdida de sentido de prioridades, disminución del rendimiento y la eficiencia. 4.- Problemas de comportamiento: cinismo, pérdida de la paciencia, deshumanización de las relaciones (Copp & Cartoon, 2013).

De estas definiciones podemos concluir que el *burnout* se trata de un fenómeno relacionado al cansancio físico y emocional derivado de la pérdida del ideal creado por el individuo y/o la sociedad, ocasionando actitudes de cinismo, estrés, enfermedades psicológicas, así como bajo desempeño en el trabajo. La presencia de éste puede definirse a través de los cuestionarios creados, ejemplo de esto es el MBI (*Maslach Burnout Inventory*), instrumento utilizado en las investigaciones realizadas alrededor del mundo.

En el continente Europeo se han dirigido las investigaciones a los profesionales relacionados con la salud (enfermeras y médicos), reportando altos índices de *burnout* principalmente en países como Escocia y Francia, por otro lado en Europa y Estados Unidos, también se han concentrado en estudios relacionados a la búsqueda de *burnout* en profesores (Carod & Vázquez, 2013). En los países occidentales, los principales objetos de estudio son los médicos, enfermeras y profesores desde la perspectiva psicológica, a través de la aplicación de herramientas como el MBI, donde buscan conocer y reconocer el *burnout* y la gravedad del mismo.

Al realizar una revisión bibliográfica sobre el *burnout* en México encontramos un amplio recorrido de investigaciones elaboradas, tal es el caso de “Síndrome de

burnout en personal del primer nivel de atención sanitaria en Mérida” realizado por María Luisa Rojas, María Teresita Castillo, Rebelín Echeverría (2011); “El síndrome de desgaste profesional (*burnout*) en profesores de educación media superior de la ciudad de Aguascalientes” de Cintya Guzmán, María De Los Dolores (2009); “Síndrome de *Burnout* en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara” María Guadalupe Aldrete, Manuel Pando, Carolina Aranda, Nidia Balcázar (2003).

Con dicha información comprendemos que el principal objeto de estudio han sido los profesores en sus distintos niveles educativos, así como en profesionales de la salud (Médicos y enfermeras), partiendo desde la perspectiva médica y psicológica, podemos decir también que ha sido mínimo el interés puesto en buscar objetos de estudio distintos a las organizaciones relacionadas con el sector de la medicina o la educación. Es decir, a pesar de existir un avance significativo, aún encontramos un amplio campo de posibilidades de estudio, desde otras perspectivas en las organizaciones, además de que es importante preguntarnos sobre lo que sucede en profesiones distintas a las frecuentemente abordadas.

b) *Workalcoholic.*

Este fenómeno se desarrolla principalmente bajo la idea de algunas empresas y ejecutivos, quienes presumen de tener como norma o sistema trabajar siempre más allá de los horarios convencionales. Para estos empresarios, un rasgo de éxito es no tener tiempo de salir a comer ni ratos de ocio o vida familiar. Consideran el descanso y las vacaciones como momentos que sólo vendrán en su etapa de jubilación, además si tienen gente a su cargo, también le exigen disponibilidad las 24 horas del día y de los 365 días del año. Quienes cumplan con estos requisitos y sigan la misma línea serán considerados como empleados sobresalientes (Castañeda, 2010).

El *workalcoholic* es la adicción al trabajo, el escaso número de investigaciones realizadas es uno de los motivos por los que todavía no existe una definición común.

Es en 1968, cuando el profesor norteamericano de religión W. E. Oates, lo utiliza para referirse a su propia relación con el trabajo y lo comparó con otra adicción: el alcoholismo. Éste surge de la unión del término trabajo (work) y alcoholismo (alcoholism) y es definida como una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar incesantemente que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones de la persona (Oates en Castañeda, 2010).

Para describirlo, se evoca a cuatro características 1.-Una especial actitud laboral, 2.-Excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo, 3.-Un trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando (criterios inclusivos), 4.- Desinterés general por cualquier otra actividad (ocio, deportes, familia, amistades, etc.) que no sea la estrictamente laboral (criterio exclusivo) (Salanova, 2005). Este fenómeno, ha sido poco abordado, pero es necesario distinguirlo para iniciar en el camino del reconocimiento como un problema derivado de la violencia psicológica.

c) *Karioshi*

Otro de los fenómenos relacionados al trabajo, es el *karioshi* o también llamado muerte desde el trabajo, usualmente resulta del extremo resultado de eventos cardiovasculares. Cerca de 203 casos en Japón han recibido compensación, lo que significa un 60% de las muertes registradas, este es un término originado desde la medicina social en Japón. El proceso de este fenómeno inicia cuando el estrés en el trabajo incrementa, las catecholamines (epinefrina and norepinefrina) y el cortisol que se asocia con la progresión de la arteriosclerosis que incrementa el riesgo de un daño cardiovascular. Para evitar las horas de trabajo, el stress en el trabajo y el tratamiento de la hipertensión y diabetes, la hiperlipidemia es un factor para prevenir el *karioshi* causado por el trabajo (Ke, 2012).

Las personas bajo trabajo estresante incluyendo factores físicos, pueden no tener síntomas ni señales, pero, pueden sentirse fatigadas antes de un evento de *karioshi*, desde el punto de vista de la medicina preventiva, la promoción de la salud en el ambiente de trabajo incluye el control del estrés, no fumar y el tratamiento de la

hipertensión, y diabetes. Un trabajo saludable y el estilo de vida previenen de forma importante el *karioshi* (Ke, 2012). Dentro de las investigaciones encontradas en México podemos citar “La importancia del estudio de algunos fenómenos psicosociales de reciente aparición”, de Araceli Hernández y Susana Sánchez, donde se define al *karioshi* como un trastorno Psicosocial cuyo estudio reciente ha mostrado el impacto en la organización del trabajo puede tener en la estabilidad psicofísica de los trabajadores, para este tema no existen estadísticas oficiales ni registros, por tanto hace necesario revisar que es lo que sucede con respecto a él.

d) Acoso sexual.

El acoso sexual, es también una forma de violencia, que puede tener connotaciones tanto de violencia física como psicológica, resulta una forma de discriminación, que ocurre cuando una conducta no deseada de naturaleza sexual interfiere con el trabajo individual (Navarro, Climent, & Ruiz, 2012). Dicho tipo de violencia es descrita por la OIT como un comportamiento en función del sexo, para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos, se presenta principalmente de dos formas: 1) Quid Pro Quo: cuando se condiciona a la víctima con la consecución de un beneficio laboral- aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo - para que acceda a comportamientos de connotación sexual, o 2) ambiente laboral hostil: en el que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima. (Oficina Internacional del Trabajo, 2008)

De acuerdo a la Oficina Internacional del trabajo en su informe “Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” (2008), los comportamientos que se califican como acoso sexual pueden ser de carácter físico, verbal y no verbal. En el caso de los comportamientos relacionados a violencia física están los tocamientos o acercamientos innecesarios; para lo Verbal están los comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual e incluso las llamadas de teléfono ofensivas, además dentro de los actos no verbales se considera a los silbidos, gestos de connotación sexual, o la presentación de

objetos pornográficos, como ofensas de carácter sexual. Dicho tipo de violencia es de las más consideradas dentro de las legislaciones en el mundo además de la más conocida y reconocida en la sociedad incluyendo de esta forma el entorno laboral. Alrededor se ha mostrado una lucha efectiva a través de la creación de leyes y reglamentos que tipifican y combaten el acoso relacionadas principalmente a su inclusión en códigos de trabajo, leyes sobre acoso, o aquellas enfocadas a crear espacios de trabajo seguros tal es el caso de India, Tanzania, Chile, Tailandia, Brasil, Belice, Filipinas, Israel, Japón, Sudáfrica, Canadá, Fidji, Nueva Zelanda y los Países Bajos (Oficina Internacional del Trabajo, 2008).

En México, no existen cifras oficiales acerca del número de personas que son o han sido víctimas de hostigamiento o acoso sexual, tanto en el ámbito federal como local se cuenta con las Leyes de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y, en la mayoría de los casos, tipificadas como delito, al menos una de ellas, en los Códigos Penales respectivos, sin embargo, se trata de delitos que pocas veces son denunciados y, por tanto, pocas veces son perseguidos (Goslinga, 2015). Es decir, el acoso sexual en México a pesar de su inminente existencia no es denunciado aun cuando existe legislación vigente para su regulación.

1.3 Contexto legal de la violencia laboral.

Después de haber expuesto la violencia en su clasificación y algunas de las investigaciones, además de las formas en que ha sido abordada, diremos también que en términos legales, mucho más específicos relacionados a la última modificación de la Ley Federal del Trabajo realizada en esta materia elaborada el 28 de febrero del 2013, se considera la presencia de dos de las diversas representaciones de violencia laboral: el acoso sexual y el hostigamiento, aquí debemos puntualizar en la inexistencia de procedimientos específicos en búsqueda de proceder ante ellos. En términos de investigación, los países con mayor avance se encuentran en el continente europeo, coincidiendo con su progreso en materia de legislación. En México, la legislación aún es deficiente y en términos de

investigación está iniciando el camino, es necesario también observar lo que ha sucedido en las organizaciones en sus contextos.

1.3.1 Los nuevos modelos organizacionales en México y su influencia en la violencia laboral.

Para hablar de los modelos organizacionales que caracterizan a México en la actualidad, es necesario remontarnos a la década de los setentas del siglo pasado, cuando surgieron una serie de cambios, donde, además del avance vertiginoso de la tecnología, coexistieron también los cambios en el índole social, cultural, político y económico, entre ellos la caída del bloque socialista, lo que jugó un papel importante en la conformación de una sociedad cada vez más interconectada a escala mundial (Montaño, 2007). Dentro de los cambios generados, se observó también un conflicto obrero-patronal, sobre todo en los países capitalistas avanzados, donde tomaron poder las corrientes neoliberales cuando se reivindicó una vez más al mercado como el gran asignador del trabajo (De la Garza, 2000) .

En este contexto de transformaciones, las grandes empresas principalmente estadounidenses y japonesas se instalan como parte esencial en la dinámica social de diversos países, entre ellos México, generando un nuevo modelo general de organización (Montaño, 2007), dichos modelos se caracterizan por la aceptación de indicadores que miden la excelencia de los trabajadores, así como de una necesidad constante de productividad del individuo buscando adaptar formas de trabajo tanto estadounidenses como japonesas a otros contextos culturales, como el de México, sin tomar en cuenta que las características particulares de los nuevos espacios donde se implementan dichos modelos, pueden no ser idóneas para establecer estos modelos. Es aquí, cuando en caso de que este tipo de modelos tuviera alguna falla, se hace descansar toda la culpa de los fracasos en la “pereza cultural” de los individuos (Ibarra, 2006).

En medio de ese panorama surge también un cambio cultural una emergencia de la ética en las relaciones sociales (Hernández, 2003). Así, las transformaciones con

los nuevos modelos de organización empresarial observan la transferencia de los modelos incorporando de manera implícita y oculta el germen de nuevas formas de violencia en el trabajo (Montaño, 2007). Esto, derivado de la inadaptación de los modelos a las particularidades de la sociedad, la competencia constante, flexibilización del trabajo, individualismo, que producen reacciones en los grupos de trabajo, y en las organizaciones, tendientes a los fenómenos de violencia dentro de estos espacios.

II. Representación social del trabajo y violencia laboral en la organización.

2.1 Trabajo y representación social.

Para el análisis de la violencia laboral citaremos el concepto de representación social en este caso del trabajo, buscando una respuesta sobre las posibles causas de la existencia de la violencia y el por qué ha formado cada vez más parte de nuestra cotidianidad, reconociendo de esta manera que dado que la violencia se ve como parte del trabajo, deja de ser vista y por tanto reconocida como un problema. Para llegar a este punto, dentro de este apartado en un principio realizaremos una revisión del concepto de trabajo a través del tiempo, ya en un segundo momento nos introduciremos a explicar el enfoque de las representaciones sociales en su generalidad, a continuación describiremos de manera específica, por que hablar de una representación social del trabajo y su relación con la cultura. A continuación se expondrán los paradigmas de la cultura tanto organizacional y corporativa, que nos ayudaran a observar la relación de la violencia laboral y la representación social del trabajo.

2.1.1 Definición de trabajo.

En principio y de acuerdo a sus raíces etimológicas la palabra trabajo proviene del latín trabs, trabis = traba, dificultad, impedimento (Bencomo, 2008). Para definir el trabajo se han utilizado diversos puntos de vista, el económico, jurídico, psicológico y social. Desde el enfoque económico, entendemos al trabajo como un factor de producción y dimensiones centrales con enfoque en el ser humano. Hablando de lo jurídico, el trabajo forma parte de un derecho y obligación universal. Psicológicamente, se convierte en una necesidad y un camino para llegar a la realización, existen diversas concepciones desde las que se puede significar al trabajo, en este caso retomaremos el concepto proveniente de la teoría social.

En el siglo XIX y buena parte del XX el concepto de trabajo fue central en las ciencias sociales, el significado del trabajo dentro de la teoría social puede ser abordado desde dos grandes perspectivas. Por un lado, la hermenéutica: para la

cual el trabajo es asociado con la transformación de la naturaleza por el hombre para satisfacer necesidades humanas, históricamente el significado del trabajo ha cambiado en occidente, en la tradición clásica (griegos y romanos), el trabajo era para los nobles una tortura, desgracia y sufrimiento. Otra, es la concepción objetivista, donde observa al trabajo como una actividad que transforma de manera consciente a la naturaleza y al hombre mismo independientemente de cómo sea valorado por la sociedad (De la Garza, 2000).

En el mundo antiguo el trabajo como tal no existía, para lo que hoy englobamos actividades tanto asalariadas como no asalariadas. Ya hablando de la época medieval, el trabajo en general no ganó mayor aprecio y desde el punto de vista cristiano es justificado, pero, no es visto como algo valioso. Posteriormente, en los siglos XVII y XVIII opera una transformación del trabajo, para el año de 1776 Adam Smith, significa al trabajo como una clave potencial para el bienestar social y crecimiento económico que se potencializa a través de la división del mismo, su gran mérito está centrado en la división de la especialización del trabajo, por trabajo productivo entendía a la consecuencia de la producción de algo. A diferencia de Adam Smith, David Ricardo, se preocupó en averiguar las causas del crecimiento o el origen de la riqueza de las naciones, estableciendo que el valor de una mercancía determinaba por el trabajo necesario para su producción, el trabajo en su concepto era visto como origen y medida de valor (Bencomo, 2008).

Uno de los teóricos más importantes es Karl Marx quien pensaba firmemente que solo el trabajo producía el valor y en su obra "El capital" desarrollo esta tesis mediante la teoría del valor-trabajo concibiéndolo como una facultad exclusiva del hombre, Marx, llega a la existencia del plus valor, el cual constituiría la fuente de la ganancia del poseedor de capital en el modo de producción capitalista, donde el trabajo se vuelve un valor de cambio (Bencomo, 2008). Para Marx, la actividad principal y más importante del hombre es el trabajo, la producción de vida y mantenimiento del proceso vital. El trabajo no es una mera adaptación a la naturaleza sino una transformación consciente e intencional de las condiciones

naturales. El hombre no solo es un animal *laborans* es también un homo *faber*, vive y actúa en dos mundos simultáneos: artificial y natural, para él, los hombres actúan sobre la naturaleza interactuando unos con otros, entran en relaciones sociales y políticas delimitadas donde producen y reproducen materialmente su vida son activos dentro de límites materiales, presuposiciones y condiciones determinadas, independientes de su voluntad (Marx y Engels en Isorni, 2011).

Para los sociólogos como Durkheim, la división del trabajo era un hecho social material, puesto que constituía una pauta de interacción con el mundo, para él, la división del trabajo es producto inevitable de la complejidad social dada no solo en la esfera del trabajo, sino en otras esferas sociales, como la ciencia, el arte o el gobierno, y aquí, es cuando las formas de división del trabajo determinan el tipo de solidaridad que impera en una sociedad, viendo al trabajo como una estructura integradora. Otro sociólogo que define el trabajo es Weber, para quien significa un deber-profesión-vocación, vinculado principalmente a la esfera ético-religiosa, sostenía que el capitalismo debía explicarse con algo más que economía. En relación al trabajo, la principal dinámica imperante era la racionalización de la producción, en su modelo burocrático visualizaba al trabajo dentro de estructuras burocratizadas organizadas, cuando estudia el sistema capitalista le imprime al trabajo un sentido ético, vocacional y religioso. En el caso de Talcott Parsons resalta a la institución trabajo ejecutada dentro de un sistema social, al cual llama sociedad, y uno de los sistemas más importantes, retomándolo como uno de los cuatro imperativos necesarios dentro de un sistema, junto con la producción-distribución como un imperativo de adaptación dentro de la economía (Bencomo & Tania, 2008).

Además de los autores antes citados que hablan acerca del trabajo, es Harry Braverman (1974), quien dentro de su libro "Trabajo y capital monopolista" expone desde una perspectiva Marxista del trabajo su relación con el sistema capitalista así como los diversos cambios que ha tenido dicho concepto dentro de este sistema, donde, a pesar de que se enfatiza que dentro del concepto moderno de trabajo el resultado es el de una revolución técnico-científica y de automatización que requiere

de altos niveles de educación, entrenamiento y el ejercicio de la inteligencia, al mismo tiempo existe una insatisfacción remarcada con las condiciones industriales y de oficinas, es decir, el trabajo ha comenzado a ser subdividido y estas operaciones cada vez demandan más de las capacidades humanas tendiendo a que el trabajo sea burocratizado, alineado, haciendo que estas dos visiones del trabajo, la del incremento de capacidades y lo que se otorga a cambio de ellas no estén armonizadas, es entonces cuando las demandas del sistema capitalista no son recompensadas a los trabajadores (Braverman, 1974). Esta visión de Marx sobre el trabajo que Braverman rescata para el análisis de los efectos del sistema, nos ayuda a reflexionar sobre los aparentes beneficios, pero también de las inconformidades dentro las formas exacerbadas en el presente, produciendo además de la inconformidad diversas problemáticas dentro del trabajo.

Como podemos observar a lo largo de la historia, las construcciones sobre el trabajo inician no observándose como algo importante, pero, ya en años recientes y para la mayoría de los habitantes del mundo capitalista ayuda a sostener un espacio de experiencias que junto a otros contribuye a la rutinización o reconstitución de subjetividades e identidades, hay nuevas heterogeneidades en los mundos de vida de los trabajadores, aunque estas ya existían en otras épocas pero con características distintas (De la Garza, 2000). Buscando acercarnos a teóricos más recientes y dentro de nuestros contextos encontramos a De la Garza (2000) en su trabajo “El papel del concepto del trabajo en la teoría del siglo XX” donde lo define como:

“Creación o circulación de valor pero también es poder y dominación, consenso o coerción, autoritarismo o convencimiento, fuerza o legitimidad, instrumentalismo o involucramiento, individualismo o identidad colectiva. Pero el trabajo es también mercado de trabajo, es decir el encuentro entre una oferta y una demanda de trabajo que no necesariamente llegan a coincidir; y, relacionado con el proceso de trabajo, instituciones y relaciones de fuerza, es salario y empleo. Es decir, en otro nivel el trabajo es también instituciones de regulación del

conflicto obrero patronal; y, en un caso extremo, el trabajo es movimiento obrero y sujeto social”.

El concepto elaborado por De la Garza (2000) deja de significar al trabajo solo como un ente económico, una institución o un proceso en específico, le otorga la capacidad de ser parte de todo y no solo desde un punto de vista, es decir busca las construcciones o concepciones que le asigna el sujeto. Esta larga historia del Trabajo ha sido destacada a veces como objetividad, en otras como subjetividad, podemos decir entonces que el trabajo es actividad transformadora de la naturaleza, que se extiende al hombre mismo, en su físico, pero sobre todo en su conciencia, es creador o circulador de riqueza y de objetos que satisfacen necesidades humanas, sean estas materiales o inmateriales. El trabajo, como las propias necesidades puede tener un substrato objetivo pero son construcciones o representaciones sociales (De la Garza, 2000). Estas construcciones sociales, del concepto de trabajo lo definen en el contexto de las teorías sociales, pero, debemos revisar también las percepciones y visiones del grupo, en este caso, es necesario comprender que es lo que está representando el trabajo a nivel social, en específico en la organización, para entender estas visiones de lo que el trabajo significa para quienes lo realizan, nos adentraremos a retomar un concepto, el de las representaciones sociales.

2.1.2 ¿Qué es una representación social?

El primer acercamiento al concepto de representación social es elaborado por Durkheim al proponer el término "representación colectiva", designando así a la especificidad del pensamiento social con relación al pensamiento individual. El término social, ha sido asociado al de representación en el mismo camino como es asociada con otros términos como la percepción social, cognición social y discurso social (Moscovici, 2001), dicho término, actualmente lo encontramos en todas las ciencias sociales, mucho después de que Moscovici (1961) hubiese retomado el empleo de este concepto aparentemente olvidado por Durkheim (Jodelet, 1986).

La representación social se propaga en Francia con los trabajos elaborados por Serge Moscovici (1961), con el objetivo de comprender cuál era la representación social de la población en relación al psicoanálisis, dicho trabajo fue titulado “El psicoanálisis, su imagen y su público”. Otro de los países donde se reconoce, es Italia, cuando Ann Parssons elabora una investigación en la cual asume la complejidad de la representación de las figuras familiares (hermano, hermana, padre, hija y madre), como una internalización social cuestionable, derivado de esto además de la severa crítica recibida, muchas generaciones de investigadores abordan esta teoría en diversos países y abren nuevas rutas de estudio, una de ellas cuestionándose la necesidad de comprender las representaciones sociales (Moscovici, 2001).

Dentro de este camino de investigación, otros autores vienen a elaborar una serie de trabajos, tal es el caso de Denise Jodelete, Gina Philogene, Jean Claude Abric, Alain Clemence, por mencionar algunos, quienes en el transcurso de la historia construyen un campo de investigación en torno a este concepto enmarcando su definición y marco teórico conformando una teoría que le respalda, además de encontrar un objetivo preciso a la existencia del mismo, principalmente, para comprender, conocer y reconocer ciertos problemas dentro de la sociedad. En este punto, es necesario comenzar a definir la representación social, Moscovici (1979) en un primer momento, la viene a conceptualizar como la representación que un grupo produce sobre un objeto específico, es decir, las funciones respectivas de los grupos sociales encuentran su eco en ella, ya que muestra, comunica, expresa, produce además que determina comportamientos, definiendo al mismo tiempo la naturaleza de los estímulos que nos rodean y nos provocan.

Por otro lado para Jodelete (1986) la representación social es aquella que elabora un grupo sobre lo que debe llevar a cabo, sobre su definición de objetivos y procedimientos específicos para sus miembros, descubriendo de esta manera una primera forma de representación social, la elaboración por parte de una colectividad bajo una inducción social. Esta representación, incide directamente sobre el

comportamiento y la organización del grupo llegando a modificar el propio funcionamiento cognitivo. Ambas definiciones, relacionan a un grupo con un objeto en específico, y los elementos mediante los cuales lo puntualiza dicho grupo tanto en sus elementos, procesos, y posibles respuestas ante este objeto se trata de la concepción generalizada de este. Para poder explicar de manera más específica a las representaciones sociales, resulta necesario señalar las características, elementos, procesos, orígenes y usos de las mismas.

Las representaciones, se caracterizan por tratarse de entidades casi tangibles las cuales circulan, se cruzan y se cristalizan en nuestro universo cotidiano a través de una palabra, un gesto, un encuentro, la mayor parte de las relaciones sociales de los objetos producidos están impregnadas de ellas (Moscovici, 1979). Trayendo el encuadre realizado por Jodelete (1986) sobre las características de las representaciones sociales diremos que éstas: siempre se relacionan a un objeto, una imagen, la propiedad de poder, intercambian lo sensible, la idea, la percepción y el concepto; tiene un carácter simbólico, constructivo, autónomo y creativo. La representación, siempre conlleva algo social, dichas características se ven relacionadas al entorno y los elementos que caracterizan también a la cultura donde se desenvuelven. Vienen de una visión unitaria y global de un objeto o bien del sujeto, reestructura la realidad, permitiendo una integración de las características del objetivo y las previas experiencias del sujeto (historia) además de las actitudes o normas del sistema (valores o reglas) (Abric, 2001).

La relación inherente de las representaciones con los aspectos culturales las entendemos en la significación tanto de la contingencia de los factores, el contexto inmediato, la finalidad de la situación, el contexto ideológico-social, el lugar del individuo en la organización social, la historia del individuo y el grupo; consiste en el cuerpo de la información, creencias, opiniones, y actitudes. Los elementos son organizados y estructurados en tanto a la contribución de un tipo de sistema cognitivo social (Abric, 2001), dicho proceso, es llevado a cabo dentro del grupo social explicado por Moscovici (1979), a través de dos conceptos: objetivación y

anclaje, refiriéndose principalmente a la elaboración y funcionamiento de la representación en el grupo social.

Este proceso descrito por Jodelete (1986), inicia con la objetivación que es relacionada con la intervención de lo social, donde traduce en el agenciamiento y la forma de los conocimientos relativos, al objeto de una representación, la propiedad de hacer concreto lo abstracto, de materializar la palabra; de esta forma, la objetivación puede definirse como una operación formadora de imagen y estructura. En el caso de algo complejo como una teoría, una objetivación requiere de tres aspectos: 1.-Selección y descontextualización de los elementos de la teoría, 2.- Formación de un núcleo figurativo, una estructura de imagen que reproduce una imagen conceptual y 3.- El modelo figurativo que permitirá concretar, cada uno de los elementos transforma en seres de naturaleza. Así, la estabilidad del núcleo figurativo, la materialización y la especialización de sus elementos confieren el status de marco e instrumento para orientar las percepciones y los juicios en una realidad construida de forma social y otorga sus herramientas al anclaje, segundo proceso de la representación social.

En el anclaje, hay una referencia al enraizamiento social de la representación y su objeto, en este caso, la intervención de lo social se traduce en el significado y la utilidad que le son conferidos, en este mismo sentido el anclaje implica otro aspecto, la integración cognitiva del objeto representado dentro del sistema de pensamiento preexistente y a las transformaciones de este sistema. El proceso de anclaje se descompone en varias modalidades que permiten comprender: 1.-Como se confiere el significado al objeto presentado, 2.-Como se utiliza la representación en tanto el sistema de interpretación del mundo social, marco e instrumento de conducta, 3).- Como se opera su integración dentro de un sistema de recepción y la conversión de los elementos de este último (Jodelet, 1986), de esta manera, con la objetivación y el anclaje, ocurre la representación social dentro de los grupos.

Como lo hemos podido observar, las representaciones sociales están elaboradas de diversos elementos, los cuales nacen principalmente de la psicología, pero, la psicología no es inherente a las representaciones, ya que se componen también de comunicaciones, ideas presentes en las visiones compartidas, grupos donde regulan las conductas deseables o admitidas. Por estos rasgos, su especificidad y su creatividad en la vida colectiva, las representaciones sociales, difieren de las nociones sociológicas y psicológicas con las cuales las comparamos, así como de los fenómenos que les corresponden (Moscovici, 1979). Las representaciones sociales, son definidas como teorías de sentido común aplicadas a múltiples temas por ejemplo la inteligencia, violencia, género, salud psicoanálisis y trabajo, temas de vital importancia en la sociedad (Clemence, 2001). A continuación, citaremos algunos temas y trabajos realizados donde se utiliza la representación social.

Uno de los temas de vital importancia que se observan bajo el lente de las representaciones sociales, es la ciencia y la tecnología, Antonio Fernández Crispín y Javier Benayas Del Álamo (2012) en el trabajo titulado “Representación social que tienen los maestros de primaria del municipio de Puebla sobre la ciencia y la tecnología y su relación con el ambiente”. Temas relacionados a la violencia, “Representaciones sociales de la violencia y expectativas de intervención”, Santiago Yubero y Elisa Laragaña (2003), en ocasiones es utilizada para reconocer las preferencias de productos por parte de los consumidores y la percepción que estos tienen con respecto a los mismos como es el caso de la investigación expuesta Annamaria Silvana de Rosa (2001), “The King is Naked, Critical Advertisement and Fashion: The Benetton phenomenon”, y aquellas que buscan ver la percepción de los derechos humanos en la sociedad, Willie Joise (2001) en “Human Rights Studied as Normative Social Representation”. Como podemos observar, las representaciones buscan conocer las percepciones de ciertos grupos sociales acerca de temas en específico buscando su reconocimiento.

La representación comparte a los miembros del giro, institución, organización, expresa la identidad más fundamental de los significados físicos de la organización

(Moscovici, 2001), crean una base estructurada de ideas e imágenes aceptadas en los grupos, definen la interconexión de los agentes (Abric, 2001), esto al aislar los mecanismos socio-cognitivos que intervienen en el pensamiento social. El estudio de las representaciones sociales ofrece una poderosa alternativa de los modelos de la cognición social, su alcance en psicología social no se define ahí ya que debido a los lazos que las unen al lenguaje, al universo de lo ideológico, de lo simbólico y de lo imaginario, constituyen objetos cuyo estudio devuelve a esta disciplina sus dimensiones históricas, sociales y culturales. Su teoría, debería permitir unificar el enfoque de toda una serie de problemas situados en la intersección de la psicología con otras ciencias sociales (Jodelet, 1986).

Las necesidades de la colectividad que la integra, hacen de ella un instrumento que producirá sus efectos al convertir los marcos habituales de representación de la realidad al cambiar el contenido de nuestras experiencias y percepciones, de esta forma, el cambio cultural puede incidir sobre los modelos de pensamiento y de conducta, que modifican de manera profunda las experiencias de mediación de las representaciones (Jodelet, 1986). Las representaciones sociales nos permiten comprender las percepciones que tiene un grupo de personas en torno a un objeto, el cómo lo entienden, y actúan en torno a él, las respuestas frente a dicho concepto; este entendimiento se obtiene observando las cuestiones tanto históricas, como de mitos, ritos, costumbres, valores, formas de comunicación, conceptos, y opiniones, es decir, aquellos aspectos culturales que operan dentro de un núcleo social. Dichas representaciones pueden asociarse a diferentes objetos, los derechos humanos, la ciencia, el psicoanálisis, en este caso, observaremos la representación social del trabajo.

2.1.3 Representación social del trabajo.

Con la intención de analizar sobre las posibles causas de la violencia laboral, revisaremos el concepto de representaciones sociales, en este caso del trabajo, para comprender lo que esto significa, en primera instancia, analizaremos este

concepto, para después revisar algunas investigaciones realizadas con referencia al mismo, y definir de esta manera como se abordara en esta investigación.

De acuerdo a Pereira (2010) las representaciones sociales del trabajo se tratan de un aspecto inserto en la ideología del trabajador, la construcción de significados y simbologías de los propios actores socio-laborales implicados en las relaciones de trabajo crean representaciones en el marco de sus actuaciones como sujetos involucrados en el proceso de trabajo, entendido como un hecho de la cotidianidad humana que nos permite explorar los nuevos paradigmas laborales y hacer una reflexión crítica de la realidad del trabajo. La construcción de esta misma realidad depende de un conjunto de factores tanto de carácter externo como interno, donde encontraremos 3 tipos de factores que podrían estar vinculados, la dimensión externa (el entorno, contexto socioeconómico y político), el proceso de socialización (la estructura social, relaciones sociales, cultura, costumbres, raza y etnias), y la dimensión ideológica (creencias, valores, preconcepciones, tradiciones, normas y principios) (Pereira, 2013).

Las características de la representación social del trabajo, tienen diversos elementos que posibilitan la observación de todos los aspectos que le definen. Dentro de las sociedades actuales, la relación entre los sujetos y el trabajo resulta un tema prioritario en la construcción identitaria y de las trayectorias de vida (Aissenson, y otros, 2009). Así mismo, el comprender como es observado el trabajo desde la completa percepción de quien lo realiza, nos lleva a comprender cómo es que se está desarrollando ya no solo a nivel económico, sino, del impacto que tiene este elemento dentro de una sociedad, las respuestas derivadas de este fenómeno, las preconcepciones derivadas del transcurso de la historia personal y social, sobre todo en las dificultades que este puede estar enfrentando en su proceso. Para ejemplificar lo anteriormente dicho, se expondrán algunos trabajos elaborados sobre la representación social del trabajo, así como los objetivos de las investigaciones elaboradas dentro de este concepto.

Dentro de la revisión elaborada encontramos a Pereira (2013), quien es uno de los principales autores de representaciones sociales del trabajo, centra sus investigaciones en comprenderlas desde la percepción de los jóvenes y adolescentes, tanto universitarios, cómo del nivel medio superior, esto para analizar las expectativas que estos tienen con relación al trabajo en el momento de su salida al campo laboral en Venezuela. En este mismo sentido Ainesson (2009) junto con otros investigadores, elabora un estudio donde busca reconocer las representaciones de trabajo y estudio de los jóvenes en instituciones públicas en Buenos Aires, en su caso, también el objetivo es entender las expectativas que los jóvenes están observando dentro del mercado de trabajo dadas ciertas circunstancias a nivel social, político y económico.

Por otro lado, encontramos el trabajo de Daniel Lucas Gómez (2009) titulado “Algunos aspectos de las representaciones sociales del trabajo a través de la historia”, donde se hace un recorrido histórico de la representación social del trabajo a la par de la historia a nivel documental. Por su Parte Hernández, Peña y Rubiano (2005) en “Las representaciones sociales del trabajo infantil”, tienen el objetivo de reconocer las condiciones particulares del Trabajo Infantil, desde la experiencia de los actores involucrados, enmarcando la vivencia de los sujetos, en su conocimiento de los derechos humanos. Podemos concluir que estos trabajos vinculan otros elementos ya sea el histórico o los derechos humanos, distinto a lo expuesto anteriormente donde se buscaba reconocer una expectativa analizando la representación social del trabajo.

Aquí, cabría también mencionar los trabajos elaborados en otras latitudes tanto en Canadá como Francia. En Canadá, podemos encontrar en el trabajo elaborado por Negura (2002) *“L'évolution de la représentation sociale du travail dans le contexte de mutations économiques en occident”*, una búsqueda de la relación entre la representación social del trabajo y las economías de occidente, hallando aquí el impacto que ha tenido en las personas pertenecientes a los países industrializados, el desarrollo de las economías y las expectativas derivadas de las mismas. Para el

caso de Francia Cartaud y Labbe (2010) en "*L'étude des représentations sociales du travail: pour une communication professionnelle et professionnalisante*" se desarrolla un análisis en donde busca contribuir al entendimiento de la profesionalización a través de las representaciones sociales del trabajo, es decir, el hecho de comprender cómo el proceso que viven los aún estudiantes contribuye a la representación sobre el trabajo.

De manera general, podemos decir que el estudio de las representaciones sociales del trabajo describe cómo es que la sociedad percibe al trabajo en relación a problemáticas existentes, y cómo esta representación contribuye a la interpretación de las mismas, así como su posible normalización. En primera instancia, podríamos decir que el estudio de este concepto nos proporciona elementos de análisis los cuales van más allá de aquello que se puede contabilizar u observar a simple vista, sino de encontrar los elementos menos visibles donde surgen las posibles problemáticas. En este caso, retomaremos una sociedad específica, el objeto es una organización donde existen también contextos, historia, cultura, valores, determinantes en las representaciones sociales, aquí retomaremos un elemento importante en la descripción de las representaciones sociales, la cultura.

2.2 La organización: cultura (organizacional y corporativa).

Dentro de las organizaciones uno de los elementos más importantes se trata de la cultura, para el estudio de este elemento dentro de ellas identificamos la cultura organizacional y la cultura corporativa, pero, ¿Cuáles son las semejanzas y diferencias de estos dos conceptos que manejamos aquí? y ¿Por qué debemos de diferenciarlas? En principio, debemos describir el termino cultura, de acuerdo a Schein (1997), es un concepto construido a lo largo de la historia, en algunos casos, este puede ser utilizado para definir a una persona sofisticada, como cuando decimos que alguien es muy "culto", ya dentro de campos más específicos, en la antropología, nos refiriere a las costumbres y rituales de las sociedades desarrolladas en el curso de la historia.

La antropología cultural contemporánea estudia las propiedades de los universos de sentido, buscando comprender la interpretación que propone una cultura acerca de los sucesos y situaciones, el cómo se espera que actúen los integrantes de una cultura, más bien se interesa en cómo surgen los cambios de actitudes y conductas de acuerdo con las circunstancias teniendo en consideración el sentido asignado a los eventos así como las situaciones. Comprender una cultura, es saber cómo aquellos quienes la conforman dan sentido a las situaciones, a los acontecimientos, a la acción de con quienes se encuentran, así como a la de ellos mismos y por ende, los resienten y reaccionan (D'Iribane, 2004). Adentrándonos a otras definiciones diremos que de acuerdo a Rocher se trata de un conjunto unido de maneras actuar, pensar y sentir aprendidas, compartidas y transmitidas por una pluralidad de personas que sirve de un modo objetivo y simbólico a la vez, para construir una colectividad en particular (Rocher en De la Rosa, 2014). Para Gertz por ejemplo hablamos de los significados socialmente constituidos entre miembros de una comunidad (Gertz en De la Rosa, 2014).

Ya en años más recientes, la cultura ha sido utilizada por algunos investigadores y managers en relación a las organizaciones para indicar el clima y las practicas que estas desarrollan alrededor de las personas o para referirse a los valores y creencias de una organización (Schein, 1997). La intersección de la teoría de la cultura y la teoría de la organización es evidente en 5 temas de investigación: management comparativo, cultura corporativa, cognición organizacional, simbolismo organizacional y los proceso inconscientes de la organización (Smirich, 1983). Los temas de investigación manejan la idea del desarrollo del correcto tipo de cultura, sugiriendo que la cultura son los valores que los managers tratan de introducir en la organización. Por otro lado, el concepto es utilizado para referirnos a los eventos que no podemos comprender, es decir lo intangible (Schein, 1997).

En cierto sentido, se entiende que de cualquier forma, tanto desde la producción de la cultura o la comprensión de la cultura, existen motivaciones tanto inmediatas como profundas respecto a la riqueza y la productividad, respondiendo en buena

medida a las formas culturales en las que los sujetos se desarrollan (Hernández, 2003). Ya en el caso de las organizaciones, se trata de la transmisión de un sentido de identidad y pertenencia a los miembros de la organización, el incremento de la estabilidad del sistema social, como el pegamento que ayuda a mantener unida a la organización, representa un medio el cual guía y moldea las actitudes además del comportamiento de los individuos que facilita la generación de un compromiso con algo más grande que el interés personal del individuo (De la Rosa, 2014).

Para comenzar a diferenciar la cultura organizacional de la corporativa entenderemos que para el concepto de cultura tendremos dos posiciones, la cultura que “produce” la organización y la cultura que se “genera” dentro de ella, es aquí, cuando comenzamos a dividir los “tipos” de cultura. Citando a De La Rosa (2014) podemos decir que la organización tiene una cultura, donde esto significa que la cultura es una herramienta mediante la cual los administradores pueden influir en el curso de las organizaciones al encontrarse las formas como las historias, leyendas, valores (donde esta se utilizara para sus fines particulares). Desde otro punto de vista, la organización es como una cultura, donde las organizaciones son fenómenos productores de cultura, se analizan en términos de sus aspectos expresivos, ideales simbólicos; aquí, los mitos, ritos, valores, no son herramientas sino procesos generadores de significados fundamentales para la existencia de la organización.

Otra descripción para estos dos tipos de cultura, se relaciona al término de “organización formal” y “organización informal”, la “organización formal”, patenta la interacción prescrita por las reglas y regulaciones de la compañía tan bien como las políticas, con la prescripción a las relaciones por obtener. Para la “organización informal”, la relación interpersonal existe en medio de los miembros de la organización que no se encuentran representadas por la inadecuada representación de la organización formal (Roethlisberger & Dickson en De la Rosa, 2014). Podíamos decir entonces que las culturas existentes en las organizaciones se dividen en dos: tanto si son producidas, o se encuentran dentro de; o si se trata de

los términos formales o informales de la organización. En estas dualidades, encontramos la definición de cultura organizacional y cultura corporativa, es decir, la cultura organizacional, se refiere a la organización como una cultura y lo que se deriva en términos de informalidad; para el caso de la cultura corporativa, aquello que la organización crea y se define por su formalidad. A continuación explicaremos las características específicas de la cultura organizacional y la corporativa.

2.2.1 Lo informal: Cultura organizacional.

La cultura organizacional se caracteriza por ser lo informal, es todo eso que se desarrolla en la organización de manera “natural”, de acuerdo a Sachs (1989) tiene tres aproximaciones, en la primera, se considera a la cultura en la organización como una variable interna importada por sus integrantes, la segunda aproximación trata a la cultura como una organización informal, y en su tercera aproximación considera a la cultura como una organización formal e informal (Barba, 1997), esta se describe por construirse en relación al día a día de las personas que interactúan en ella, derivado también del contexto en que se encuentra, tanto a nivel organizacional, cómo en las interacciones con el medio, este tipo de cultura viene a formar parte de lo no visible y se vuelve simbólico, además de que no puede ser descrito a simple vista, las observación de este aspecto requiere de un análisis específico.

De acuerdo a Schein (1997), la cultura organizacional también sirve como un patrón de básicas aseveraciones compartidas que el grupo aprende sobre cómo resolver ciertos problemas, de adaptación externa e integración interna, que ha trabajado para considerarla válida, puede ser pensada a los nuevos miembros como el camino correcto para su respuesta ante los problemas. Este tipo de cultura, no puede ser prescrita o configurada, para ser considerada como cultura organizacional, además de que a través de ella se pueden visualizar las diversas problemáticas que ocurren en la organización, ya que, observa aquellos aspectos los cuales se vuelven parte de una cotidianidad.

Entenderemos la cultura organizacional como el conjunto de normas, valores, clima, hábitos, mitos y ritos que componen a la organización, volviéndose todas ellas parte de la vida de la misma. La investigación sobre cultura organizacional nos acerca a entender a la organización expresando sus aspectos culturales, es lo que se desarrolla de manera interna, esta nos ayuda a comprender ¿Por qué un individuo se comporta como se comporta?, la idea de cultura es el individuo en relación con estos aspectos (De la Rosa, 2014). El análisis de este elemento de la organización facilita el entendimiento de las problemáticas, y procesos que se elaboran dentro de ella en su informalidad, para su descripción es necesario tomar en cuenta aquellos aspectos que se descubren intrínsecos en los integrantes de la organización y de cómo interactúan con el medio.

2.2.2 Lo formal: Cultura corporativa.

Uno de los puntos de vista dentro del estudio de la relación entre cultura y teoría organizacional es que las organizaciones son auto-productores de los fenómenos de cultura (Schein, 1997). A lo que se denomina cultura corporativa, esta visión podría llegar a considerarse instrumentalista, pues de acuerdo a esto se entendería que la cultura puede “generarse” y que los sentidos pueden ser dictados por la organización, autores como De la Rosa (2014), sugiere que en este tipo de cultura las personas pueden ser manipuladas, puesto que si posee una cultura corporativa fuerte, en el supuesto de que consiga manejar a la cultura, los empleados harán su trabajo de una manera eficiente, ya que al compartir e interiorizar esta ideología, sus necesidades de logro se verán satisfechas al cumplir con los objetivos organizacionales. Para Alvesson y Pergt (1992) el concepto de cultura corporativa es utilizado con frecuencia cuando se trata a la cultura en una perspectiva de administración, o incluso cuando se trata de la empresa en un contexto de negocio en particular; la cultura corporativa es generada desde la formalidad.

Dentro de las organizaciones se crea la cultura corporativa mediante el establecimiento de valores, héroes, ritos y rituales, es decir, estableciéndolo en documentos, manuales, políticas, reglas; generadas desde la cúpula de la

organización, en este caso los valores serán entendidos como conceptos y creencias básicas de una organización, pueden ser vistos como “el corazón de la cultura corporativa” proporcionando una idea general del “éxito”. Los héroes, son las personas en las que se identifican los valores culturales y que al mismo tiempo proporcionan modelos o patrones a seguir. Ritos y rituales: entendidos como rutinas sistemáticas y programadas, en ellos se muestra a los empleados el tipo de conducta que se espera de ellos, proporcionando una imagen de lo que la empresa representa o pretende representar (Deal & Kenedy, 1982).

Derivado de lo aquí expuesto, diremos que la cultura corporativa corresponde a aquellos mitos, ritos, valores, e historias que son creados por el líder de la organización, es decir todo aquello que pretende formar una historia (Schein, 1997). Se caracteriza por partir de la intención de las cúpulas de dirigir a los integrantes de la organización a los objetivos de la misma, pretendiendo generar una cultura específica, a través de la formalidad.

2.3 El estudio de la violencia laboral en su relación con la representación social del trabajo, dentro de la organización.

A lo largo de estos capítulos hemos expuesto la necesidad de comprender la importancia del estudio de la violencia laboral por tratarse de un fenómeno de la actualidad, el cual desde la perspectiva organizacional podría aportarnos importantes resultados entendiendo que desde esta, es posible comprender un fenómeno de varios puntos de vista además de la posibilidad de observar las problemáticas desde los paradigmas de la TO y los EO; también buscamos definir la violencia laboral como un proceso de *organizing* o de lo organizado que es uno de los objetos de estudio de lo organizacional. Asimismo, intentamos explicar la amplitud de este fenómeno y las manifestaciones que abarca, así como las repercusiones dentro de la organización a nivel social, es aquí, cuando analizamos

la importancia de hallar conceptos que nos ayuden a comprender lo que está sucediendo.

Dentro de esta búsqueda, nos encontramos con las representaciones sociales, enfoque que como ya se explicó dentro de este capítulo fue desarrollada en principio por Moscovici (1979), con un concepto retomado de Durkheim para comprender cuál era la percepción del psicoanálisis en Francia, más adelante otros autores la utilizarían para explicar diversos fenómenos: la violencia, los derechos humanos, la educación. Las representaciones sociales, nos otorgan la posibilidad de analizar las concepciones de un grupo social acerca de un objeto, hablamos de concepciones para referimos a cómo es percibido, que significados trae para ellos, que respuestas se derivan del fenómeno, como se actúa frente a él; comprendiendo este conjunto de referencias ya están interiorizadas por los individuos y forman parte de su actuar en el día a día pasando a formar parte de su cotidianidad, es decir, incluso de su cultura.

Las problemáticas estudiadas bajo esta definición de las representaciones sociales, buscan reconocer las formas en que se actúa frente a otro fenómeno en consecuencia y como responde en relación a ciertas problemáticas en específico, algunas investigaciones analizan las relaciones trabajo-derechos humanos, trabajo-genero, felicidad-calidad de vida; la idea aquí es, comprender como la representación social que tenemos sobre una cuestión específica genera la relación con otro aspecto se interiorice y por consecuencia se actué de cierta forma propiciándolo, sin que se tome conciencia del mismo.

En este caso, estudiaremos si la representación del trabajo se relaciona a la percepción de la violencia laboral como parte del fenómeno del trabajo, normalizando así la violencia. Es importante señalar el encuadre de violencia laboral realizado dentro de este trabajo se retoma la clasificación de Luis Montaña (2013),

donde se incluye la violencia física, psicológica, la precariedad laboral, violencia simbólica. Para este caso, trabajaremos sobre el supuesto que la violencia en el trabajo se ha normalizado porque se volvió parte de las formas de trabajo.

Por la naturaleza de la investigación tomaremos una organización en específico, donde es necesario retomar un paradigma para analizar las representaciones sociales, dado que las representaciones se conforman en gran parte de la cultura, en esta investigación observaremos la cultura organizacional como la cultura corporativa. La cultura organizacional, se trata de aquella cultura existente y no prescrita además de tipo informal, la cultura corporativa es lo que se pretende crear, además que se desarrolla en lo formal. Este análisis dentro de la cultura, también nos permitirá relacionar ciertos aspectos a lo que significa la representación social, tal es el caso, de la historia, los valores, concepciones, simbologías; son conceptos que encontramos en las representaciones sociales, para este caso del trabajo dentro de la cultura tanto organizacional como corporativa.

Se realizara una revisión de ambas culturas entendiendo que se quiere también reconocer la representación social del trabajo en su relación con la violencia laboral observando, por un lado, la informalidad de la organización y por parte de quienes integran la organización, como lo observado en lo formal; esto buscando también realizar un comparativo, de lo que está sucediendo en los dos ámbitos en cuanto a la normalización de la violencia laboral dentro de la cotidianeidad del trabajo. Aquí, estamos analizando la relación de los conceptos representación social del trabajo en relación a la violencia laboral, dentro de la organización a través del análisis de la cultura organizacional y la corporativa, elaborando un comparativo del discurso en la organización en relación a lo que sucede en la realidad.

III. Organización y Metodología.

3.1 Organización y su análisis.

La organización que analizaremos en el estudio de caso dentro de este trabajo será manejada de manera confidencial y será denominada como “El grupo”, se dedica a la venta de equipo médico, además de ofrecer servicios del mismo tipo, sus productos y/o servicios son los siguientes: Compra-Venta, fabricación, representación, distribución, importación y exportación de equipos e instrumental médico, material quirúrgico y de curación general, incluyendo equipos, material de laboratorio y reactivos, equipo de enseñanza y rehabilitación, servicios y mantenimiento de los equipos antes mencionados, las oficinas se encuentran en el sur de la Ciudad de México. Esta organización, se caracteriza por contar con el distintivo *Great Place to Work*. Para describir y analizar la organización que abordaremos, en un principio citaremos algunos aspectos de su historia, organigrama, así como su manual administrativo, código de ética, además de las prestaciones y cursos buscando conocer la organización, en su plano formal.

A continuación realizaremos una descripción de la organización desde dos vertientes, por un lado del diseño organizacional, analizando la organización a través del tipo de diseño que tiene para comprender sus características; por otro lado abordaremos la estrategia de recursos humanos que le caracteriza, partiendo de estos dos enfoques realizaremos un análisis de la organización a estudiar, el cual nos aportara elementos específicos para la investigación que se retomaran más adelante en el abordaje de la misma. Al final del capítulo se expondrá la metodología a utilizar.

3.1.1 Historia, organigrama, manual administrativo, código de ética y cursos y prestaciones.

a) Historia

La organización “El Grupo” es de origen mexicano, trasnacional, y se enfoca en el sector salud. En el año de 1976 inicia con la comercialización de equipos de

hemodiálisis y de cirugía de corazón. Para el año de 1978 entra al mercado mexicano de equipos de diálisis peritoneal mecánica, innovación que implicó el entretenimiento adecuado del personal médico y de enfermería. En 1980 se consolida como una empresa comercializadora que impulsa la creación de una empresa subsidiaria, orientada a la investigación, desarrollo y la fabricación de instrumentos e insumos, en las áreas de cardiocirugía y nefrología. Para el año de 1981 se abre una filial destinada a la fabricación de productos médicos, que obtuvo reconocimientos por el banco de México, además de iniciar con los intercambios tecnológicos con una empresa de origen ruso, sin dejar de mencionar su participación en la exposición internacional de equipos médicos.

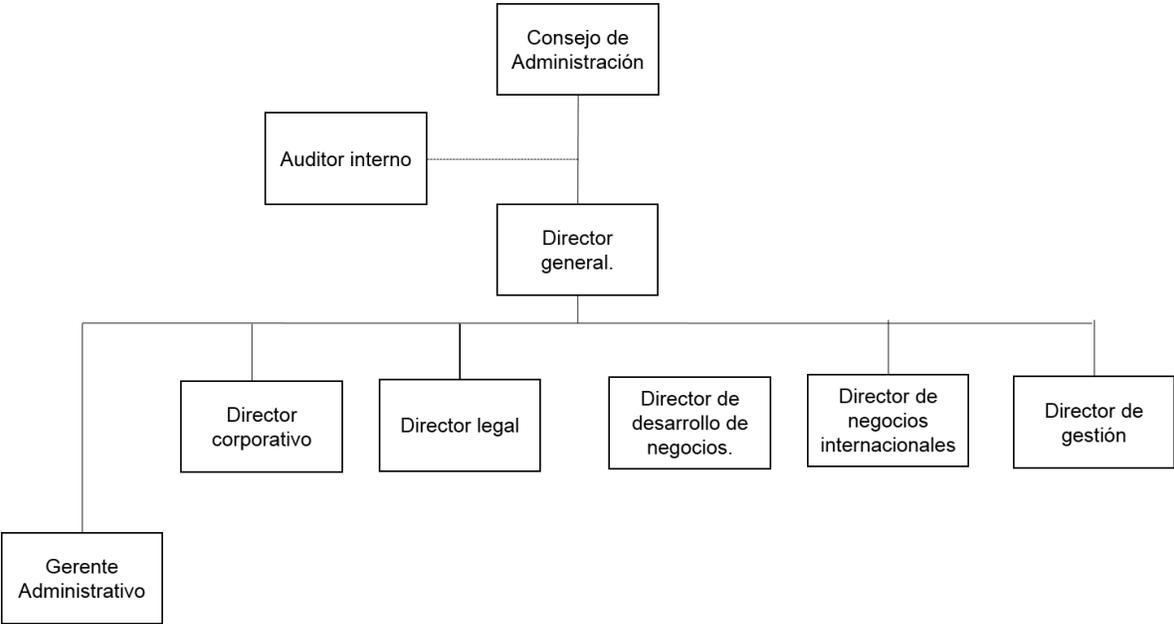
En 1993 la premian como distribuidor en América Latina, el siguiente año, en 1994 realizan una alianza estratégica, lo que la coloca como empresa líder en la comercialización de equipos e insumos para hemodiálisis, se funda otra filial dedicada a manufacturar productos de clase mundial. Ya en el año 2000 se realiza una reorientación y reorganización en cuanto a sus servicios integrales de quirófano, alta especialidad, hemodinámica e imagenología y hemodiálisis, además que es este mismo año se crea otra empresa filial que se especializa en la investigación, diseño y desarrollo de equipo médico. Para el 2001 se reestructura para constituirse en un grupo. En el 2004 se extienden a Alemania, esta expansión continua cuando en el 2005 se crea una filial dirigida a los servicios de salud e infraestructura clínica y hospitalaria, en el 2006 se inaugura una planta para producir dispositivos médicos, el 2007 es un año que se extiende en comercialización.

Para el 2011 el Director General del grupo presenta una nueva estructura, ya en el 2013 obtienen por primera vez el distintivo Great Place to Work, además de inaugurarse otra sede al sur de la ciudad. Como podemos observar la organización cuenta con un historia de más de 40 años, posicionándose como una de las más importantes dentro de su mercado. Al momento en que se realiza la investigación, el año 2015, se enfrenta a diversos cambios, principalmente de director, que orientan hacia una reestructuración, dentro de este apartado expondremos el

estado de la organización hasta el momento antes de que se realizaran estos cambios.

b) Organigrama.

A continuación explicaremos brevemente el organigrama que describe el orden de la estructura dentro del Grupo. Es importante aquí señalar que la parte de la organización que se está analizando es la del corporativo, esta empresa cuenta con filiales, plantas, hospitales y bodegas, pero lo que aquí presentaremos es el corporativo.



Como podemos observar quien está arriba del director general es el consejo administrativo, y como staff tenemos al auditor interno, a partir de ahí, cuenta con cinco direcciones: la corporativa, legal, desarrollo de negocios, negocios internacionales y la gestión, además de un gerente administrativo. Dentro de la dirección corporativa están vinculados el contralor y la subdirección de finanzas, el contralor lleva las funciones de planeación, contabilidad financiera e impuestos; el subdirector de finanzas está a cargo de la tesorería. El director legal lleva la oficina de cumplimiento y la gerencia legal. Por su parte el director de desarrollo de negocios cuenta con la subdirección comercial y la de mercadotecnia, donde se

encargan de las estrategias de comercialización de los diferentes servicios y productos.

Dentro de la dirección de negocios internacionales cuentan con una subdirección encargada de los negocios vinculados principalmente a América latina. Ya dentro de la dirección de gestión, las subdirecciones están vinculadas principalmente al manejo de la cadena de suministro de los productos, la subdirección de operaciones dividida por regiones específicas en el país y a nivel internacional, la subdirección de tecnología e infraestructura. La última dirección, es la de estrategia que cuenta con cuatro subdirecciones: servicios corporativos internos, estrategia, riesgos y la administración de recursos humanos, además del área de comunicación interna. Esta empresa debido a su magnitud cuenta con múltiples áreas encargadas de la administración de las filiales del grupo.

c) Manual administrativo.

Este es uno de los dos manuales que se le entregan a las personas que ingresan al grupo a laborar, se trata de un manual que explica el modelo de negocio de la organización, la identidad, estrategia, líneas de negocio, procesos, políticas, reconocimientos, acreditaciones, certificaciones, directorios y documentos. Su principal intención radica en dar a conocer al personal las especificaciones de la organización buscando abarcar todos los procesos que se llevan a cabo, la idea de este manual es la de informar sobre las diversas características de la organización la misión y visión, esto con el objetivo de que todos reconozcan los objetivos y directrices del grupo, considerando a quienes laboran en la organización colaboradores quienes son el eje de productividad, para ellos “la vocación y el trabajo del colaborador se adopta como esfuerzo vital, crecimiento personal, y a su vez se complementa con todos los demás elementos personales de su proyecto de vida” (Manual administrativo, 2015). Buscan hacer partícipe al colaborador de las decisiones que se toman, además de que el constantemente se vuelva parte del grupo con su iniciativa en la resolución de problemas.

Plantean una oferta de valor a sus clientes derivada de 4 conceptos: garantías, simplicidad, ventajas económicas y estandarización flexible. Para lograr un servicio de este tipo, el grupo busca la cercanía, ser creativos, innovadores y expertos. En cuanto a la identidad indagan plasmarla en sus valores, misión, visión, política de calidad y propósito. Los valores del grupo son: excelencia, lealtad y colaboración. La misión: “Contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes a través de soluciones integradas, diferenciadas y rentables”. Su visión: “Consolidar un liderazgo de clase mundial que revolucione los sistemas de salud”. Política de calidad: “Incrementar la satisfacción del cliente por medio de la mejora continua del sistema y el cumplimiento de la garantía de beneficios acordados, así como de los requisitos aplicables a nuestros productos y/o servicios”. Propósito: “Compromiso con cada paciente” (Manual administrativo, 2015).

La imagen que con todo esto buscan crear es una de compromiso, responsabilidad y colaboración tanto con los clientes como de manera interna. Dentro del manual existe un apartado que explica de manera muy detallada la estrategia del grupo marcado principalmente desde cuatro perspectivas: talento, procesos, liderazgo y valor. La idea es generar crecimiento, reconocimiento, articular elementos de forma innovadora, diversificar los productos y el modelo de negocio, además de llevar a cabo una cultura de servicio al cliente de manera externa e interna, aquí también se señala cual es la serie de procesos que se llevan a cabo y como se conforman de acuerdo a las áreas que explicamos anteriormente en el organigrama, dado que se encuentran en un esquema de mejora continua, la aclaración de los procesos dentro de la organización se vuelve importante.

Cuentan con una serie de políticas, entre ellas: la de gobierno corporativo, código de ética, política de calidad, política de autorizaciones, de seguridad patrimonial, de confidencialidad de la información, y la de gastos de viaje y representaciones. Todas estas políticas se encuentran presentes en la intranet, y suponen una línea de comportamiento de las personas que colaboran en el grupo. Es en este mismo manual, se enumera la importancia de los documentos que rigen la organización y

los cuales suponen una guía de comportamiento para quienes colaboran en ella. Dentro de los premios y reconocimientos con los que cuenta el grupo están: *The Bizz Awards*, *The Diamond Eye Award*, *The New Millenium*, *Switzerland*, Buenas prácticas de fabricación, Sistema de Gestión de Calidad, Productos sanitarios sistemas de gestión de calidad, Premio ECO CIAC 2013 y el ya mencionado distintivo “*Great Place to Work*”

d) Código de ética.

Otro de los documentos que ostentan un nivel de importancia dentro del Grupo y que también es entregado a los empleados desde el momento en el que ingresan, es el código de ética. Este documento, busca ser una dirección de las conductas de los integrantes del grupo a través de la publicación de sus valores, así como de los canales de actuación que deberán tomar ante alguna situación no considerada dentro del trabajo. Los principales valores que difunde el grupo son: lealtad, colaboración, bienestar y humanidad. Dentro del mismo se declara la vital importancia que este tiene, y la necesidad de que los integrantes del grupo lo vean como una guía de sus comportamientos en el día a día ya que forman parte del grupo. Aquí también declara los compromisos con quienes lo integran, la responsabilidad con los derechos humanos, la responsabilidad de generar un medio ambiente de confianza, armonía en igualdad de oportunidades, y el desarrollo humano.

El compromiso del grupo con la sociedad también se hace patente dentro de este documento, a través de la creación de un compromiso con la creación de valores, se difunde la responsabilidad social como uno de los ejes del grupo a través de un desarrollo sustentable y equitativo que busca un beneficio con la sociedad. A los integrantes se les exige proteger el patrimonio del grupo, proyectar la identidad, el actuar con honestidad, honradez, y justicia, además que en caso de encontrarse frente a una situación donde se puedan dañar estos valores darla a conocer a los superiores. Se estipula claramente cuáles son los casos en que los integrantes

podrían estar frente a un conflicto de intereses y que este tipo de comportamientos deben de evitarse.

Además, se conciertan las características de un ambiente sano, sin violencia, la desaprobación al uso de sustancias, el compromiso con el medio ambiente, la necesidad de resguardar sobre la información confidencial, el proteger la propiedad intelectual, así como del minucioso uso del correo e internet. Se estipula la existencia de un canal específico para la comunicación de carácter abierto, y de un comité de ética cuando se está frente a situaciones no estipuladas, dicho comité realiza una serie de investigaciones. Este grupo le da una alta importancia a este manual por el nivel de compromiso que mediante él se adquiere y asigna, ya que, es aquí donde se dirigen ciertos comportamientos y la actuación frente a aquellos que pongan en riesgo tanto la imagen del grupo como sus objetivos.

d) Cursos y Prestaciones.- Dentro del esquema de la organización cuentan con cursos y prestaciones; en referencia a los cursos que se imparten se busca desarrollar las capacidades de quienes la integran, algunos de los que podemos mencionar, se encuentran: toma de decisiones, negociación, planeación y organización del trabajo, innovación, comunicación efectiva, manejo de conflictos, servicios, inteligencia emocional, idiomas (inglés). Además de otro conjunto de actividades que no solo buscan el crecimiento profesional sino el personal, con actividades recreativas, yoga, baile de salón. Los cursos pueden ser requeridos por cualquier integrante de la organización y las actividades se realizan después de las horas de trabajo.

Dentro del esquema de prestaciones, se cuenta con un bono de desempeño dependiendo el rango que se tenga dentro de la organización que va del 15% al 85% sobre el sueldo, esta compensación no está garantizada ya que se otorga de acuerdo a una evaluación del jefe directo. Las compensaciones garantizadas son: el IMSS, Sueldo y Fondo de ahorro (13% mismo que aporta la empresa durante un año y se entrega al final del mismo, pudiendo adquirir un préstamo en el transcurso

de este mismo año). Vales de despensa: se otorgan una vez al mes y es el 10% del monto del sueldo base. Aguinaldo: se pagan 30 días de salario base cada año. Vacaciones: a partir del primer año se cuentan con 12 días aumentan dos por año hasta llegar al cuarto año, del quinto al noveno es de 20 días, hasta llegar a 26 en el año 24.

Cuentan también una prima vacacional del 25% del sueldo diario multiplicado por el número de días de vacaciones que corresponden de acuerdo a la antigüedad. Seguro de vida: cubre 12 meses de sueldo por muerte natural, 12 meses de sueldo por invalidez total, 24 meses de sueldo por muerte accidental, además de una suma mínima asegurada es de \$200,000.00. Seguro de gastos médicos mayores: Deducible: 2 Salarios Mínimos Generales Mensuales vigentes en el DF y el coaseguro (10 % por evento). Infonavit y PTU: los que marca la Ley Federal del Trabajo. Por parte de los beneficios cuentan con permisos con goce de sueldo, check up, comedor, fonacot, Home Office, Horario de verano. Además de convenios de dimensión de salud, familiar, social y del trabajo.

3.1.2 Diseño Organizacional.

El diseño organizacional (DO de ahora en adelante) forma parte importante del análisis de las organizaciones, su estudio involucra la revisión de aspectos como: estructura, elementos, medio ambiente, además del análisis de los trabajos realizados por diversos autores y de las corrientes, configuraciones y enfoques de estudio. Para poder hablar del diseño organizacional, en primera instancia analizaremos las concepciones que ostentan algunos autores, para después brevemente describir algunos de sus enfoques: configuracional, contingencial, e institucional, esto, para realizar un breve análisis del caso, comparando lo que cada enfoque nos otorga, y de esta manera describir el DO de la organización, realizando así un análisis de la misma desde este punto de vista.

Sobre el concepto del (DO) iniciaremos con Hall (1996), quien lo define como las selecciones efectuadas en una organización acerca de cómo se va a estructurar la

misma, donde los enfoques principales son: la selección estratégica y los modelos institucionales de estructura, las consideraciones del diseño toman en cuenta el hecho de que no todos los actores dentro de una organización tendrán la misma idea respecto del diseño de la estructura, aquí es tomado el diseño como un tema político. Citando a Goodin (1996) diremos que el DO es la creación de una forma de promover resultados valiosos en un contexto en particular que sirve de base para la acción, con esta definición entendemos que el diseño procura el alcance de objetivos de la organización, a través de diversos mecanismos, es claro que esta visión, la del diseño, tiene una inclinación a la racionalidad, pero, la misma racionalidad es difícil de alcanzar, sin importar lo que se está planeando (Hall, 1996). Las filosofías del DO se han enfatizado en la necesidad de adaptarse a los diferentes medios ambientes, y las contingencias internas además de la habilidad de controlar las diversas partes de la organización (Anand & Daft, 2007).

Para Schvarstein (1998), el DO, está explícitamente relacionado al diseño de estructuras, procesos, o del alineamiento a los objetivos, es decir el diseño parte de la idea de tomar en cuenta ciertos aspectos que convergen dentro de la organización, el dominio de la identidad, el dominio del propósito, dominio de las capacidades existentes (Cultura organizacional, estructura, tecnologías, recursos y factores), dominio de las relaciones donde se toma en cuenta al poder, comunicaciones, controles, clima; delimitar y parametrizar el campo, especificar las tensiones y donde se originan. Como podemos observar las definiciones sobre diseño organizacional precisan en señalar el conjunto de características de la organización, tanto en su estructura, lineamientos, entorno, procedimientos, políticas, y normas; en búsqueda de que estas se encuentren alineadas a los objetivos de la organización, el DO no solo implica los términos de estructura, sino todas aquellas características que persiguen el alcance de sus objetivos, además de esto, el diseño organizacional nos aporta la posibilidad de observar las características de la organización que facilitan el análisis de la misma en su conjunto. A continuación analizaremos los enfoques contingencial, configuracional e institucional.

Los enfoques tradicionales del DO: el contingencial y configuracional. Dentro del enfoque contingencial encontramos dos autores Pugh(1973) y Hall(1996). Pugh (1973), elabora una medición entre la tecnología y la estructura, además de analizar la correlación del tamaño con la especialización, estandarización, pero implementando el estudio del contexto organizacional, donde, al mismo tiempo, realiza un cruce con los factores externos de la organización. Hall (1996) en un intento por explicar las variaciones en las estructuras o formas organizacionales, elabora una clasificación de los principales factores que se relacionan con la organización, por un lado encuentra a los factores contextuales: tamaño, tecnología, cultura interna, factor ambiental, y la cultura nacional. Para el estudio del enfoque configuracional, citaremos a Meyer (1993) y Demers (2007). Meyer (1993) encuentra a la aproximación configuracional como la multidimensionalidad del análisis, el debate constante entre la tipología y la taxonomía, tratando de explicar el orden diseñado en las partes de una organización. Pero, es Demers (2007) quien aclara con mayor precisión el significado de este enfoque, para él, establece parámetros sobre cómo se realiza el cambio a través del análisis de algunas teorías, entre ellas la construcción de arquetipos o del modelo de equilibrio puntualizado, donde se explora el concepto de cambio radical, visto desde arriba. Una de las mayores contribuciones de esta perspectiva es la idea del cambio radical o transformación. El enfoque configuracional busca encontrar esos elementos para predecir el cambio.

Dentro del enfoque institucional, Goodin(1996) entiende al DO dada la creación de una forma de promover resultados valiosos en un contexto en particular, que sirva de base para la acción, con esta definición entendemos que el diseño procura el alcance de objetivos de la organización, a través de diversos mecanismos, es claro que esta visión, tiene una inclinación a la racionalidad. Brunsson (2007), sostiene que el concepto principal que maneja el DO en relación al enfoque institucional es la reforma institucional, dicha reforma observara el cambio a través de la búsqueda de la estabilidad organizacional, las reformas, son vistas como rutinas y no como

interrupciones en la vida organizacional. La reforma aquí es la introducción de una acción distinta dentro de la organización, supone una relación entre el diseño y la institución. El DO desde el enfoque institucional involucra diversas variables y situaciones, donde no solo observan los aspectos internos o externos de la organización, sino aquellas situaciones que no derivan de las decisiones tomadas por quienes dirigen o rediseñan la organización, además de aquellas situaciones surgidas en la interacción de los diversos elementos.

El DO nos ofrece la posibilidad de observar las diversas teorías existentes sobre la caracterización de las organizaciones, analizando aquellos elementos que las definen, tanto en estructura, tamaño, tecnología, estrategias, medio ambiente; que nos ayudaran a constituir y analizar los parámetros en que se sustentan, esto, en la búsqueda de analizarlas como parte de diversas problemáticas, es en este marco desde donde podemos plantearnos distintos problemas de investigación, basándonos en lo que conocemos y reconocemos de la organización. Para este caso en específico, de acuerdo a lo que hemos descrito, el grupo, cuenta con lineamientos claramente establecidos, y mecanismos descritos que alinean a sus integrantes hacia el objetivo y filosofía de la organización, encuadrando perfectamente esta situación con el programa dirigido a ser parte de una de las mejores empresas para trabajar, formando parte de un mecanismo que orienta a sus integrantes hacia los objetivos de la organización.

Retomando lo que significa el DO, desde el enfoque contingencial, la organización se encuentra en una constante medición con sus pares a través de la evaluación con distintivos, la competencia constante, lo que genera la modificación de sus estrategias internas, no dejando de tomar en cuenta las condiciones específicas de la organización, en la descripción realizada podemos visualizar como la organización a lo largo de su historia ante los cambios del mercado y necesidades ha ido adaptando su mercado y a su vez la organización. Hablando del enfoque configuracional, retoma la diversificación, debido a la extensión de su mercado, de

acuerdo a la cantidad de productos y servicios, es decir, dentro de su diseño, retoman las necesidades del mercado y al mismo tiempo, se adaptan a la organización.

Ya hablando del enfoque institucional, podemos decir que la organización realiza reformas constantes y busca tomar en cuenta aquellas acciones no preconcebidas, ya que dentro de su diseño crea un código de ética que describe los pasos a realizar en caso de que algún integrante se enfrente a una situación que con anterioridad no se haya visto definida. Esta organización, cuenta con un diseño perfectamente establecido que se basa en la diversificación de la organización, pero que, también se sirve del uso de manuales y mecanismos específicos como lo son las óptimas condiciones laborales, la serie de incentivos, y distintivos que son utilizadas para crear una fidelidad hacia lo que significa la organización.

3.1.3 Estrategia de Recursos Humanos.

Para describir un aspecto importante de la organización que estamos analizando, nos adentraremos a revisar su estrategia de recursos humanos, que en este caso la relacionaremos al distintivo con el que cuenta, el *“Great Place to Work”*, para comprender como forma parte de dicha estrategia.

Para comenzar en el análisis de lo que significa la estrategia de recursos humanos, revisaremos el concepto de estrategia, el cual, es retomado por diversos autores a través de la historia, uno de ellos es el caso de Sun Tzu, quien relaciona la estrategia con el ámbito militar, la define como una parte medular de la Guerra. Por otro lado, Michel Porter (1985) define a la estrategia acompañada de la palabra competitiva, para entender la forma es que se emprenden acciones ofensivas o defensivas para crear una posición dentro del sector industrial. Podríamos hacer toda una discusión sobre este concepto, pero para este trabajo la definiremos como el conjunto de medios para la consecución de un fin en específico. En segunda instancia, el recurso humano se ve caracterizado por venir a ser esa parte no maniobrable de la organización, es decir es impredecible, por tanto debe tomarse

en cuenta los objetivos individuales que lo dirigen, es aquí, cuando entra la relación entre el individuo y la organización. De acuerdo a Chiavenato (2001), con el fin de superar sus limitaciones individuales las personas pasan a formar parte de las organizaciones, orientadas al logro de otro tipo de objetivos, por lo tanto estas deben crear ciertas estrategias dirigidas a que el recurso humano se alinee a sus objetivos, a través de mecanismos, que en este caso se vincularan a la gestión del recurso humano.

La estrategia de Recursos Humanos se ve siempre dirigida por un proceso, el cual es el mismo Chiavenato (2001) quien lo divide en 5 sub procesos: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento (y evaluación) de las personas. En este caso, manejaremos el proceso como: búsqueda, selección, ingreso, contratación, desarrollo profesional, evaluación, y separación de la organización; es también importante comprender que para el desarrollo de la estrategia en un principio se realiza una planeación de Recursos Humanos, donde, se deben observar todos y cada uno de los factores que se requieren entre ellos los medios de reclutamiento disponibles, las herramientas de reclutamiento, la búsqueda de los recursos, estrategias a desarrollar; desde los aspectos cuantitativos, hasta los requerimientos mucho más específicos. Dentro de la planeación de recursos humanos, se procede a prescribir los procesos a llevar a cabo.

La búsqueda de personal se origina al plantear los mecanismo para encontrar a las personas que cubrirán una vacante, para ellos las corrientes administrativas y en específico quienes se dedican a la Gerencia de Recursos Humanos han creado procesos específicos para localizarlas y después seleccionarlas, esto es el proceso de reclutamiento, donde citando a Bohlander y Snell (2011), lo refieren como un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados además de capaces para ocupar los puestos dentro de la organización. Después de este proceso llega el momento de la contratación y el ingreso, que es cuando se establecen los parámetros y acuerdos de la organización con el nuevo integrante: sueldos, horarios, prestaciones, reglamentos, normas,

periodos y vigencias. Ya en el ingreso es cuando busca informar a quien ingresa sobre las condiciones más específicas de su puesto, además de los procedimientos, es aquí, cuando se realiza el proceso de inducción y capacitación de inicio para sus funciones dentro del puesto.

Ya dentro de la organización se realiza la evaluación al desempeño que citando a Chiavenato (2011), se basa principalmente en el puesto que la persona ocupa, el desempeño es situacional y varía de una persona a otra dependiendo de los diversos factores, esto se trata de una percepción sistémica de cómo se desenvuelve una persona en el puesto que desempeña, dicha evaluación significa estimular o juzgar el valor excelencia y cualidades de una persona. Esta evaluación se realiza con base en ciertos factores que forman parte del día a día del trabajador, tal es el caso del valor de las recompensas, el esfuerzo individual, la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, el desempeño, y las capacidades del individuo. La evaluación, puede ser llevada ya sea por una administración por objetivos, o la evaluación de 360 grados, donde la evaluación es llevada a cabo por todos y cada uno de los integrantes del equipo y la organización, esta evaluación se realiza muchas veces en la línea de recolocar a alguien dentro de los puestos en búsqueda de crear un desarrollo profesional o plan de carrera.

La estadía dentro de la organización puede generar ciertas variantes, por un lado comprendemos que cuando existe una óptima administración del recurso humano, las personas alinean sus objetivos personales y profesionales a los de la organización, pero, observamos también otra variante, cuando no se generan las condiciones más óptimas para que la persona se desarrolle pueden surgir los casos de violencia laboral o enfermedades relacionadas al estrés constante, hablamos de los fenómenos de *mobbing*, *burnout*, y en otros casos del *workalcoholic* o *karioshi*, fenómenos surgidos de la modernidad.

Ya sea por decisión propia del trabajador o cuando existe un recorte de personal necesario, se genera la separación de la organización donde surge la situación de

desempleo, la que puede tener diferentes consecuencias de acuerdo a la personalidad del individuo, su situación económica, social, familiar, nivel educativo y género. Dentro de estos entredichos, observamos también empresas que han buscado la seguridad de sus empleados mediante el esquema del “Outplacement”, un esquema que procura asistir a la persona que está por quedar en situación de desempleo y apoyarla en el transcurso de la salida de la empresa y el periodo de búsqueda, recolocación del empleado. Dicho modelo forma parte de la misma estrategia de recursos humanos, que en muchos casos proporciona un nivel de seguridad para el trabajador.

En este punto, es necesario retomar los modelos organizacionales que caracterizan la gestión de las organizaciones Mexicanas en la actualidad, donde no solo se ajustan en su generalidad sino en la operación de todos y cada uno de sus áreas (incluyendo los recursos humanos) (Montaño, 2007), dichos modelos, se caracterizan por la aceptación de indicadores que miden la excelencia de los trabajadores, además de una necesidad constante de productividad del individuo buscando adaptar formas de trabajo. A partir de esta exportación de modelos, también han venido a implementarse los modelos de normas y distintivos para el alcance de estándares, ya sea el caso de las normas ISO para asegurar la calidad, el distintivo de empresas socialmente responsables, o el del mejor lugar para trabajar “Great Place to work”, a continuación describiremos de lo que trata.

El Incentivo *Great Place to Work* inicia en 1981, cuando un editor de Nueva York le solicita a dos periodistas de negocio (Robert Levering y Milton Moskowitz) que escribieran un libro titulado “*The 100 Best Companies to Work for in America*” (Las 100 Mejores Empresas para Trabajar en Estados Unidos). Iniciaron una travesía que los llevo a más de 25 años de investigación, de reconocimiento y de construcción de los excelentes lugares de trabajo, en este caso, dentro de sus investigaciones encontraron que la clave para crear un excelente lugar de trabajo no es un conjunto de beneficios, programas o prácticas que se deben dar a los colaboradores, sino, la construcción de relaciones de calidad caracterizadas por la

confianza, el orgullo y el compañerismo. Estas ideas condujeron a la creación de *Great Place to Work Institute*, a raíz de esto los líderes de muchas empresas del mundo adoptaron el modelo y la metodología del Instituto como una valiosa forma para medir y crear excelentes lugares de trabajo. En 1997, FORTUNE (Estados Unidos) y Exame (Brasil) se asociaron con esta capacidad de investigación del Instituto para producir la primera lista de Las Mejores Empresas para Trabajar (Great Place to Work Institute, 2015).

Más tarde, en el 2002, se publicó la primera lista de Las Mejores Empresas para Trabajar en México, a lo que siguió la publicación de los rankings del país y en el 2010, se publicó la primera lista de Las Mejores Instituciones Gubernamentales para Trabajar en México, gradualmente, *Great Place to Work* ha abierto sus puertas en 45 países. El co-fundador Robert Levring (2015) define como un excelente lugar para trabajar como aquel en el que se confía en las personas para las que trabaja, se está orgulloso de lo que hace y disfruta de sus compañeros. Esta institución realiza una investigación anual que se basa en información recolectada representa a más de 10 millones de empleados en 50 países, representando alrededor de 6000 organizaciones que varían en tamaño, industrias, madurez y estructura. Aquí encuentran dos visiones las del colaborador y los líderes.

Los colaboradores deben encontrar relaciones de confianza, sentir orgullo por lo que hacen, disfrutar a las personas con las que trabajan. Los líderes deben encontrar un lugar donde se logran los objetivos de la organización, donde las personas que dirigen den lo mejor de sí, además de trabajar en un clima donde se conforma un equipo-familia. Se evalúan nueve maneras (o áreas culturales) en que los líderes y jefes construyen ambientes de confianza. Uno de los elementos que se mide es la confianza, a través de la cultura en la organización. Esta encuesta mide con precisión las conductas y comportamientos y el ambiente que constituye el fundamento de los lugares de trabajo más deseables del mundo y las empresas exitosas (Great Place to Work, 2015).

El centro evaluador de las empresas con este distintivo realiza un conjunto de procesos para poder calificar y distinguir a una empresa como el mejor lugar para trabajar, una de estas evaluaciones es la Trust Index, que se evoca a la medición y análisis comparativo de competitividad de la experiencia de colaboradores, que permite a las organizaciones comprender aquellos factores clave, esta encuesta funge el primer paso del proceso, en segunda instancia se recurre a la evaluación de la cultura organizacional, principalmente del entendimiento del impacto de los programas y prestaciones, que es donde se identifican las políticas y prácticas escritas. También se desarrollan las entrevistas a grupos focales de Trust Audit, donde se reúne información valiosa, estas herramientas profundizan en la información a través de la conversación con algunos colaboradores (Great Place to Work, 2015).

Otra evaluación vital dentro del proceso es la evaluación de 360° a los líderes, se caracteriza por evaluar las competencias culturales, donde se estudia el comportamiento de los mismos en forma individual, y pueden aplicarse desde la alta dirección, gerente, jefes de departamento, hasta supervisores y coordinadores. Dichas evaluaciones se relacionan directamente al manejo de la organización en general pero de manera muy particular la parte de la estrategia de recursos humanos, este modelo procura manejar el alineamiento de los objetivos individuales como organizacionales buscando una mejora continua dentro de la organización para comprender como se manejan las características de la organización en relación a las características del distintivo *Great Place to Work*. Este modelo pasa a formar parte de una estrategia de recurso humano.

Proceso de recursos humanos	Proceso dentro del Grupo-<i>Great place to work</i>
Búsqueda	El proceso de selección se lleva a cabo de manera mixta, es decir, se busca a los prospectos dentro de la organización y fuera de la misma.

Selección	Las personas que ingresan al menos a las áreas del corporativo estén alineadas a los objetivos, valores y requerimientos que tiene la empresa.
Contratación	Dentro de este proceso se les asegura un esquema de prestaciones al personal, tanto en capacitaciones, bonos, prestaciones, facilidades en el trabajo (accesibilidad a permisos, vacaciones y horarios de los que disponen), y demás prestaciones por encima de la ley.
Ingreso	En el curso de inducción se entregan los códigos de ética y manuales, con la finalidad de que quienes ingresan a la organización se adapten al esquema que se maneja dentro de la misma relacionado al incentivo " <i>Great Place to Work</i> ", es decir el clima de confianza y compañerismo que se requiere, el cual, además se encuentra documentado en los manuales de la organización.

Proceso de recursos humanos	Proceso dentro del Grupo-<i>Great place to work</i>
Desarrollo profesional	Dentro de esta organización se busca capacitar a los colaboradores en diversas áreas contribuyendo también a la evaluación de su desempeño, en el discurso, existe una relación entre el crecimiento profesional individual y el crecimiento de la empresa. Buscan generar además un lugar de trabajo, privilegiado sobre los demás esto de acuerdo a los contextos económicos y sociales en los que nos manejamos, buscando de esta manera conservar a las personas dentro de la organización.

Evaluación	Observamos que por regla y de acuerdo a sus parámetros de posesión del distintivo, cada cierto tiempo se realiza una evaluación de varios aspectos que dirigen a la organización tanto a nivel general como ya lo observamos anteriormente, se les solicita a los integrantes evaluaciones relacionadas al clima y cultura de la organización, y de manera individual a los integrantes de niveles bajos, e incluso las evaluaciones llamadas de 360° a los líderes de la organización.
Separación de la organización	Se realiza con esquemas superiores a los de la ley.

Como podemos observar dentro de esta organización están claramente establecidos la misión, visión, valores, y compromisos tanto de la empresa como de los colaboradores de la misma, existen lineamientos claramente establecidos de la búsqueda de los objetivos, además de diversos mecanismos que buscan la estrategia de recursos humanos, para conservar a sus integrantes, tomando en cuenta que esta organización forma parte de las empresas con el incentivo “*Great place to work*”.

La estrategia de recursos humanos, tiene una búsqueda constante de mecanismos, procesos y modelos que alineen los objetivos del individuo a los de la propia organización. La estrategia muchas veces debe adaptarse a los modelos creados para la totalidad de la organización aquí el distintivo “*Great place to work*”, genera un nivel de confianza interna como al exterior de las organizaciones, ya que se vuelve un objeto de búsqueda para las personas, así como para otras organizaciones que se relación a ellas, debido a que supone climas de confianza y compañerismo donde se desarrollan mejores ambientes para trabajar y por tanto mayor productividad, obteniendo mayores ganancias para los mercados.

3.1.4 Análisis general de la organización.

Esta organización tiene parámetros formales claramente establecidos y tipificados en su estructura, a raíz de esto podemos comprender que su diseño está

fuertemente establecido, y a partir de esto deriva en una estrategia de recursos humanos relacionada al distintivo “*Great place to work*”. El DO de la organización establece los mecanismos que la organización tiene para el alineamiento de los integrantes a sus objetivos, la estrategia de recursos humanos forma parte de ese DO, y es el distintivo “*Great Place to Work*” es quien marca algunas características que debe contener el diseño y a su vez la estrategia del recurso humano para que el objetivo se logre, será necesario que dentro de la investigación se pueda comprender que tanto acercamiento con la realidad tiene este modelo con lo que sucede.

El distintivo *Great Place to Work*, supone el alcance de altos niveles de productividad que posibilitan el bienestar del individuo quien en muchas ocasiones se enfrenta a contextos sociales y económicos cada vez más complicados, mercados de trabajo con una precariedad considerable, aquí sería oportuno también analizar qué es lo que sucede con empresas con este distintivo en contextos como los de México, donde la situación de la oferta y demanda laboral es cada vez más complicada. Este distintivo, tiene una respuesta específica en países de primer mundo, donde existen mejores condiciones de trabajo, el capital se encuentra más regulado, y se comprende una oferta-demanda mucho más equilibrada. Es importante aquí tomar en cuenta cuáles son las reales respuestas internas de la organizaciones de una empresa con este distintivo, y que fenómenos pueden ser causados, cuando trabajar en una empresa de este tipo puede llegar a ser un privilegio, y la posible respuesta ante una la pérdida del trabajo. Podemos observar entonces que esta organización contiene elementos que junto con el desarrollo de la investigación y el análisis derivado de la misma, nos ayudaran a comprender como es en ella la representación social del trabajo y si esta se encuentra relacionada a la violencia laboral.

3.2 Metodología de la investigación.

En este punto llegamos a la necesidad de señalar cuál es la metodología de investigación que se retomará para responder a nuestra pregunta, conocemos que existen dos tipos de metodología la cuantitativa y la cualitativa, en el caso de esta investigación retomaremos el uso de la metodología cualitativa, dado que el enfoque que estamos retomando para el estudio de la violencia laboral y el trabajo, es la representación social. Debemos retomar una metodología que busque antes que nada explicar una realidad ya existente, para ello la ubicaremos en la corriente interpretativa, que nos ayudara a analizar la relación entre el observador y lo observado, además de que las técnicas a implementar serán meramente cualitativas, ya que lo que buscamos aquí es explicar una realidad ya existente (Batthyány & Cabrera, 2011), para este caso, dado el uso del enfoque antes mencionado, la metodología a utilizar será la desarrollada para el estudio de las representaciones sociales en específico, la cual, explicaremos a continuación.

3.2.1 Metodología de las representaciones sociales (RS).

Las principales discusiones de la metodología sobre las representaciones sociales, están relacionadas a la necesidad de establecer algún parámetro que permita describirla (Petracci & Kornblit, 2004). Para comprender sobre qué metodología será aplicada es necesario vislumbrar cómo es que éstas se integran, de acuerdo a lo explicado en el capítulo anterior, las representaciones sociales se conforman a través de los fondos culturales acumulados, los mecanismos de anclaje y objetivación y el conjunto de prácticas sociales que se ven acumuladas. Aquí, podríamos decir que la comunicación es en esencia como se comparten estas representaciones, los mecanismos de anclaje y objetivación forman parte del proceso de creación y los fondos culturales, contienen los elementos que las determinan.

Citando a Araya (2002), dicho fondo está constituido por las creencias ampliamente compartidas, los valores considerados como básicos y las referencias históricas y culturales que conforman la memoria colectiva y la identidad de la propia sociedad,

principalmente elaboradas a través del conjunto de condiciones económicas, sociales e históricas que caracterizan a una sociedad. Aquí, tenemos tres importantes elementos para analizar las representaciones sociales: las creencias compartidas de cierto concepto, los valores y las referencias históricas, que nos ayudarán a observar y describir la representación social de un tema en específico, para este caso del trabajo en su relación con la violencia laboral.

A través del tiempo en que se ha desarrollado el estudio de las representaciones sociales han surgido diversas escuelas, Pereira en Araya (2002) establece tres: la clásica, la de Aix Provence y la de Ginebra. La escuela clásica: desarrollada por Denise Jodelet en estrecha cercanía con la propuesta de Serge Moscovici, metodológicamente recurre al uso de técnicas cualitativas, en especial las entrevistas en profundidad y el análisis de contenido. La escuela de Aix-en-Provence es desarrollada desde 1976 por Jean Claude Abric, se centra principalmente en los procesos cognitivos o de enfoque estructural, recurre a las técnicas experimentales. Por su parte la escuela de Ginebra, es conocida como la Escuela sociológica pues se centra en las condiciones de producción y circulación. Las dos primeras escuelas o líneas de investigación evidencian los dos enfoques en que han sido abordadas las RS: el procesual y el estructural. Para este caso abordaremos la escuela clásica que hace referencia al enfoque procesual.

El enfoque procesual se caracteriza por acceder al contenido de una representación, el procedimiento de recopilación es un material discursivo producido en forma espontánea, o bien, inducido por medio de entrevistas o cuestionarios. Dicho enfoque, hace referencia al interaccionismo simbólico, que caracteriza por tener una conciencia de la reactividad, un foco de análisis en unidades micro o socio psicológicos más que sobre sociedades o instituciones. Se observa a la sociedad como una empresa simbólica, de estados, y que concibe al ser humano como autónomo y relativo. Los supuestos epistemológicos y ontológicos de los que parte se relacionan al acceso al conocimiento por medio de un abordaje hermenéutico, en el que el ser humano es visualizado como un

productor de sentidos, focalizado en el análisis de las producciones simbólicas, de los significados, del lenguaje, a través de los cuales los seres humanos construyen el mundo en que viven, privilegia dos formas de acceso al conocimiento: una, a través de métodos de recolección y análisis cualitativo de los datos. Otra, la triangulación combinando múltiples técnicas, teorías e investigaciones para garantizar una mayor profundización y ampliación del objeto de estudio (Araya, 2002). Las principales técnicas de este enfoque es el cualitativo, para este caso retomaremos la asociación libre y la entrevista.

Antes de aplicar la entrevista recurriremos a la asociación libre, esta técnica se basa en que a partir de un término inductor (o de una serie de términos), se les pide a las personas que produzcan todos los términos, expresiones o adjetivos que se les “ocurran”. El carácter espontáneo de esa producción permitirá tener acceso a los elementos que constituyen el universo semántico del término o del objeto estudiado, mejor que una entrevista, esta permitirá que aquellos elementos latentes que podrían ser ocultados en las producciones discursivas. Alguna de las desventajas de esta técnica es el hecho de que no es fácil de interpretar (Araya, 2002). Por otro lado, la entrevista se caracteriza por no estar estructurada o llevar una semiestructura, para obtener información, pero, que se realiza de persona a persona de forma individual, donde es interrogado por un entrevistador para descubrir, motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos implícitos sobre un tema, en este caso, la entrevista, se realizara a través del tema oculto, es decir no se expondrá abiertamente el objeto de nuestro estudio (Naresh, 2004). Debido a la deficiencia que puede traernos el hecho de que la interpretación de la asociación libre sea limitada, la entrevista nos permitirá profundizar en otros aspectos que serán estudiados para comprender la representación social.

A través de la revisión bibliográfica sobre el estudio de las representaciones sociales observamos que esta metodología, la de implementar la técnica de asociación libre y entrevista a la par dentro de la investigación es una de las más empleadas. En este caso para la asociación libre utilizaremos dos términos principales, “Trabajo” y

“Violencia Laboral”, sabemos que la representación social que queremos comprender es la del trabajo, pero, también será necesario observar lo que para ellos significa violencia laboral, y observar que ocurre con este término. Para el caso de la entrevista, no se utilizará solo como complemento de la asociación de palabras, sino que asociaremos tres aspectos a describir como parte de la representación: creencias compartidas, valores y las referencias históricas, relacionadas tanto al trabajo como a la violencia laboral, que nos harán comprender que es lo que sucede con estos conceptos.

3.2.2. Metáforas y organizaciones.

Como parte de la investigación se encuentra necesario agregar el uso de las metáforas dentro de la metodología, para explicar el por qué comenzaremos por definir que es una metáfora y su relación con la organización, para después explicar la referencia de las metáforas a nuestro tema principal que son las representaciones sociales y como se implementaran dentro de la metodología a utilizar, para esto haremos referencia al artículo publicado por Luis Montaña y Marcel Rendón (2005) “La noción de organización. Sentido, polisemia y construcción social”.

Para comenzar, diremos que una metáfora hace relación a una construcción que refiere a un concepto que significa algo para ciertos grupos sociales, ejemplo evidente es cómo se ha relacionado a una organización con un ser vivo por los diferentes sistemas que operan dentro de él Berger y Luckmann proponen, en el libro titulado la construcción social de la realidad que la vida cotidiana constituye un mecanismo privilegiado para otorgarle coherencia a nuestra existencia social (Berger y Luckman en Montaña y Rendon, 2005). En el marco de la institucionalidad, entendida como proceso de habituación, el pensamiento permanece en un nivel pre teórico: "es la suma total de lo que todos saben sobre un mundo social, un conjunto de máximas, moralejas, granitos de sabiduría proverbial, valores y creencias, mitos, etc; cuya integración teórica exige de por si una gran fortaim intelectual..." (Berger y Luckmann, en Montaña y Rendon, 2005).

El conjunto de representaciones de primer nivel, frecuentemente semi comprendidas pero aceptadas como verdaderas en el segundo nivel -el de la meta representación- posibilitará, desde nuestra perspectiva, su uso metafórico. Su carácter difuso, es decir, su falta de precisión conceptual, amplía significativamente las posibilidades de su traslado. Dado que la metáfora es una representación, conocer estas representaciones resulta muy importante ya que inciden directamente: en el comportamiento de los individuos. En un estudio realizado las representaciones metafóricas más frecuentes fueron las de grupo de amigos y familia y las menos frecuentes fueron las de prisión e iglesia, y teatro; hasta el momento, pocos estudios de caso en el ámbito específico de las organizaciones; sin embargo, ellos destacan la necesidad de incorporar las expresiones metafóricas de manera más sistemática (Montaño & Rendón, 2005).

Dentro de esta investigación retomaremos: familia, amigos, prisión y teatro; para hacer referencia a la representación del trabajo dentro de la organización. El termino familia será relacionado a un lugar de confianza, seguridad, y afecto. Amigos se asociará a un lugar de confianza más abierta, divertida, espontanea. La prisión será relacionada a la falta de libertad, confianza y sin apertura a la toma de decisiones. Para la metáfora de teatro se empleará para describir un lugar lleno de simulaciones, donde cada quien representa un papel, pero hasta ahí llega su función. Esta se presentara como la última pregunta de la entrevista, para observar como representan metafóricamente el trabajo dentro de la organización en este caso, esta pregunta se agregara solo como apoyo a los demás puntos que se observaron.

3.3 Esquema general de investigación.

Para el desarrollo de la investigación retomaremos las creencias compartidas, los valores, y las referencias históricas, además de la relación metafórica, estos aspectos serán revisados tanto dentro de la cultura organizacional como en la corporativa, para esto es necesario plantear que aspectos abordaremos para

comprender la representación social del trabajo en su relación con la violencia laboral, estos elementos los plantearemos a continuación, en un esquema.

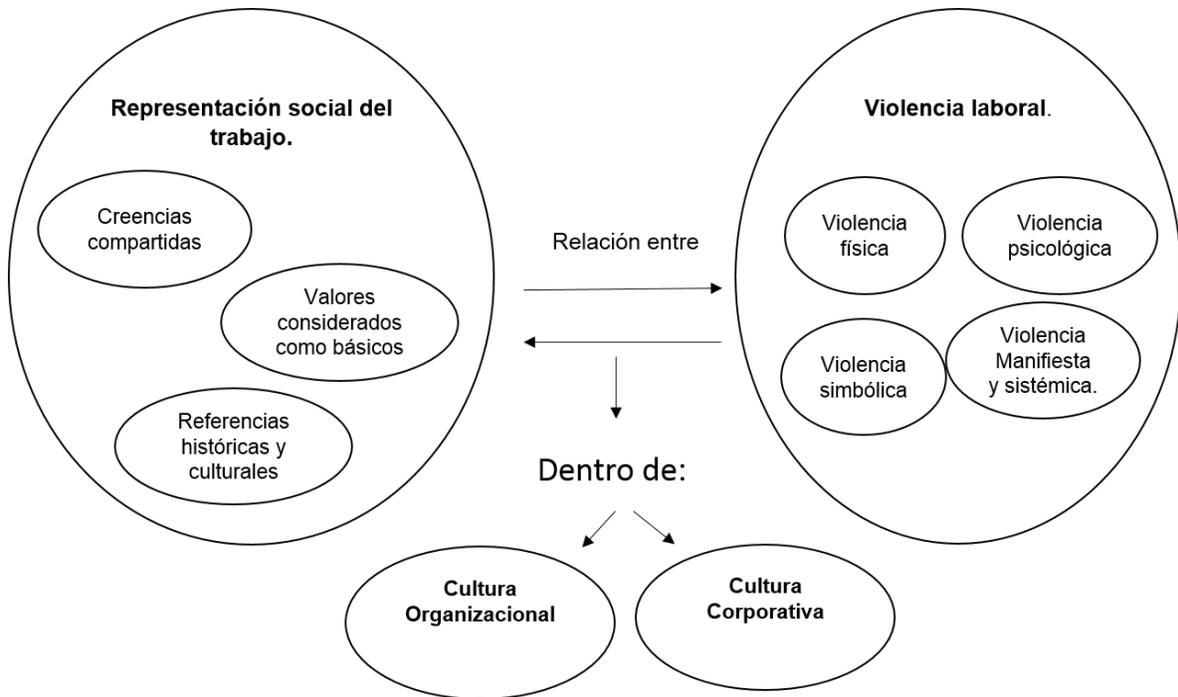


Figura 1. Elaboración propia



Figura 2. Elaboración propia.

En la primer figura planteamos la posible relación entre la representación social del trabajo y la violencia laboral, dentro de la representación social se retomará las creencias y valores compartidos, así como las referencias históricas y culturales a ser analizadas dentro de la cultura organizacional y cultura corporativa (Jodelete, 1986). En la segunda figura, planteamos aquellos elementos a analizar dentro de cada aspecto, en las creencias compartidas observaremos el concepto de trabajo y violencia laboral, la revisión de los valores compartidos, las referencias históricas y culturales serán observadas a través del contexto de la organización, aquí entraría el análisis de las características de la organización. A continuación expondremos aquellos aspectos específicos que se revisarán dentro de los conceptos de trabajo y violencia laboral.

TRABAJO

- Lugar que tiene el trabajo en su vida.
- Relación trabajo-desarrollo personal.
- Relación trabajo-desarrollo profesional
- Relación trabajo-vida familiar.
- Trabajo optimo
- Objetivo del trabajo.
- Condiciones de trabajo. (sueldo, horario, permisos, prestaciones y facilidades)
- Relaciones con jefes, compañeros y subordinados.
- Características del trabajo para ser óptimo,
- Relación trabajo-competencia.
- Relación metafórica al trabajo.

VIOLENCIA LABORAL

- Conocimiento de la violencia laboral (mobbing, consecuencias del mobbing, acoso y precariedad).
- Implicaciones de la violencia laboral.
- Que tipos de violencia laboral se reconocen.
- Percepción de la violencia laboral.
- Consecuencias de la violencia laboral

Figura 3. Elaboración propia.

En la figura 3 exponemos sobre qué aspectos hablaremos en las herramientas a elaborar, por un lado sobre la representación social del trabajo y por el otro en relación al concepto de violencia laboral, a partir de ellos se construirán la serie de cuestionamientos a abordarse dentro de la entrevista. En las figuras 4 y 5 se explica que técnicas se aplicarán para el estudio tanto de la cultura organizacional como de la cultura corporativa, es decir cómo se relacionarán los elementos antes planteados.



Figura 4. Elaboración propia

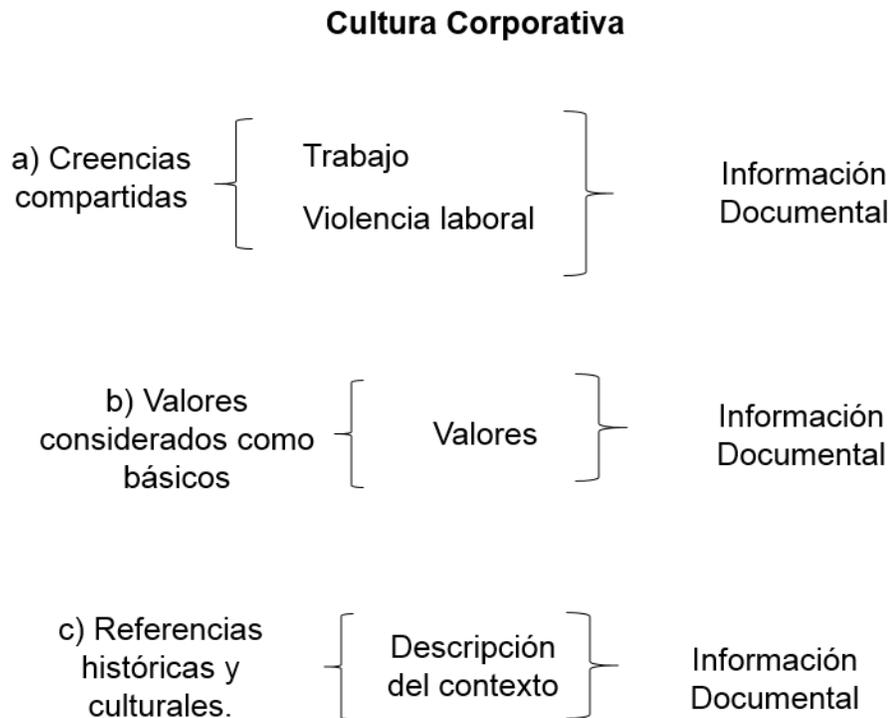


Figura 5. Elaboración propia.

Como podemos observar estos esquemas plantean los diversos conceptos que se manejan en los capítulos anteriores para el desarrollo de las técnicas de investigación, a partir de estos conceptos se elaboraron las herramientas que a continuación describiremos.

3.3.1 Técnicas de investigación.

A partir de la Figura 1 y 2 se derivaron técnicas de análisis para la investigación donde se observaron dos aspectos la cultura organizacional y cultura corporativa.

3.3.1.1 Cultura Organizacional.

Para la cultura organizacional, se aplicó la asociación libre y una entrevista.

a) Asociación libre

Procedimiento: Se les solicitó a 10 integrantes presentarse, se les explicó la dinámica de la actividad, se trata de un trabajo de investigación sobre el concepto grupal de ciertas definiciones dentro de una organización (Trabajo y Violencia laboral), a los integrantes de la organización se les solicitó hicieran dos listas con 30 palabras relacionadas al trabajo, se hizo lo mismo con violencia laboral.

b) Entrevista.

En una segunda ocasión se aplicó una entrevista de manera personal a cada uno de los 10 participantes. El esquema de entrevista será el siguiente:

Creencias compartidas			
Trabajo			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
1	¿Para usted el trabajo es?	Cuál es el lugar que tiene el trabajo en la vida de los integrantes de la organización.	Lugar que tiene el trabajo en su vida

Creencias compartidas			
Trabajo			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
2	¿Para usted es importante el trabajo en relación a su crecimiento como persona? ¿Por qué?	Entender cómo concibe la importancia de la relación entre el trabajo y su desarrollo personal, además de cómo la percibe actualmente.	Relación trabajo-desarrollo personal.
3	Actualmente ¿Su trabajo le otorga un desarrollo como persona?, si, no ¿Por qué?		Relación trabajo-desarrollo personal.
4	¿Para usted es importante el trabajo en relación a su vida profesional?	Entender cómo concibe la importancia de la relación entre el trabajo y su desarrollo profesional, además de cómo la percibe actualmente.	Relación trabajo-desarrollo profesional.
5	¿Su trabajo le otorga un desarrollo profesional?, si, no ¿Por qué?		Relación trabajo-desarrollo profesional.
6	¿Para usted es importante el trabajo en relación a su vida familiar?	Entender cómo concibe la importancia de la relación entre el trabajo y su vida familiar, además de cómo la percibe actualmente.	Relación trabajo-vida familiar
7	Actualmente ¿Su trabajo le otorga un desarrollo familiar?, si, no ¿Por qué?		Relación trabajo-vida familiar

Creencias compartidas			
Trabajo			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
8	¿Cómo describe usted su trabajo ideal?	Saber cómo describiría un trabajo ideal y si el que ahora tienen resulta ser así.	Trabajo optimo
9	¿Su trabajo actual es el trabajo ideal?		Trabajo optimo
10	¿Cuál es la razón principal por la que usted trabaja?	Entender el lugar que le dan al trabajo dentro de su vida.	Porque trabajar
11	¿Cuál es la opinión que tiene en relación a las condiciones de trabajo actuales, en cuanto a sueldo, horarios, permisos, prestaciones, facilidades?	Entender cómo son percibidas las condiciones de trabajo dentro de la organización.	Condiciones de trabajo.
12	¿Para usted esas condiciones podrían mejorar?	Describir los elementos del trabajo ideal	Condiciones de trabajo.
13	¿Considera que el sueldo, horarios y prestaciones que tiene son justas?	Observar si las condiciones de trabajo se consideran justas	Condiciones de trabajo.
14	¿Cómo describiría las relaciones actuales con sus jefes, compañeros y/o subordinados?	Entender parte de los elementos del trabajo ideal.	Relaciones con sus jefes, compañeros y/o subordinados.
15	Describa la relación ideal con un jefe.	Entender parte de los elementos del trabajo ideal.	Relaciones con sus jefes, compañeros y/o subordinados.
16	¿Considera que en su actual trabajo existe competencia?, si no ¿Por qué?	Observar si dentro de la representación del trabajo se encuentra arraigada la competencia.	Relación de trabajo y competencia.

Creencias compartidas			
Violencia laboral			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
17	¿Cuáles son las conductas que usted considera como violencia laboral?	Entender cuáles son las características que se les asigna a la violencia laboral.	Percepción de la violencia laboral. (Se ha conocido algún caso)
18	¿Qué tipos de violencia laboral reconoce?	Definir qué tipo de violencia se conoce.	Tipos de violencia laboral.
19	¿Conoce el fenómeno del <i>mobbing</i> ? Si, No. Describalo	Definir si se conoce las características del fenómeno del <i>mobbing</i> .	Conocimiento del fenómeno.
20	¿Conoce el fenómeno del <i>burnout</i> ? Si, No. Describalo	Definir si se conoce el fenómeno y sus características.	Conocimiento del fenómeno.
21	¿Conoce el fenómeno del <i>karioshi</i> ? Si, No. Describalo	Definir si se conoce el fenómeno y sus características.	Conocimiento del fenómeno.
22	¿Conoce el fenómeno del <i>workalcoholic</i> ? Si, No. Describalo	Definir si se conoce el fenómeno y sus características.	Conocimiento del fenómeno.
23	¿Conoce el fenómeno del acoso sexual? Si, No. Describalo	Definir si se conoce el fenómeno y sus características.	Conocimiento del fenómeno.
24	¿Conoce el fenómeno de la precariedad laboral? Si, No. Describalo	Definir si se conoce el fenómeno y sus características.	Conocimiento de la violencia laboral
25	¿Cuáles son las consecuencias de la violencia laboral?	Definir si se conoce las consecuencias de la violencia laboral.	Consecuencias de la violencia laboral.
Valores considerados como básicos.			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
26	Mencione los valores personales que usted considera como propios	Descubrir cuáles son los valores que rigen a las personas.	Valores personales

Valores considerados como básicos.			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
27	Mencione los valores que considera en relación a su trabajo.	Descubrir cuáles son los valores que rigen a las personas en relación a su trabajo.	Valores en relación al trabajo.
Referencias históricas y culturales.			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
28	¿Qué idea tenía del trabajo cuando comenzó su vida laboral?	Analizar la representación del trabajo cuando inicio su vida laboral	Consideración del trabajo antes de comenzar a trabajar
29	¿Cómo percibe al trabajo actualmente?	Analizar la representación del trabajo actual.	Percepción del trabajo en la actualidad.
30	¿Podría considerar que le ha ido mejor que a otras personas?	Observar cómo se visualizan las personas dentro del trabajo que tiene.	Percepción del trabajo en la actualidad.
31	¿Su trabajo es de mejores condiciones a comparación de otros lugares?	Observar cómo se visualizan de la persona dentro del trabajo que tiene.	Percepción del trabajo en la actualidad.
32	El día a día en el grupo, si la tratarás de relacionar con una palabra a como trabajabas ¿cuál sería? a)Prisión b)Teatro c)Familia d)Amigos	Entender la representación del trabajo actual	Representación del trabajo actual

c) Entrevista de ajuste.

Al inicio de la investigación esta herramienta no se había tomado en cuenta, pero se cree necesario realizar una entrevista a la persona que nos contactó con la

organización con el objetivo de comprender el contexto en el que se desarrolló la investigación, ya que nos encontramos con algunos inconvenientes. De esta manera la persona que nos ayudó a hacer el contacto, nos relató cómo sucedieron las cosas al interior de la organización ante estos problemas.

3.3.1.2 Cultura Corporativa.

Para el estudio de la cultura corporativa retomaremos el análisis llevado a cabo en el capítulo 3, tomando en cuenta un esquema de donde obtendremos la información que requerimos para este aspecto, el esquema será el siguiente para responder esas preguntas se tomará la información documental.

Creencias compartidas			
Trabajo			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
1	¿Cómo la organización describe el trabajo?	Entender cuál es la definición que le da la organización al trabajo.	Lugar del trabajo
2	¿Cuáles son las políticas o consideraciones que la organización toma en cuenta dentro de la relación de trabajo y el desarrollo personal?	Describir cómo la organización toma en cuenta el desarrollo personal.	Relación trabajo y desarrollo personal
3	¿Cuáles son las políticas o consideraciones que la organización realiza de la relación de trabajo y el desarrollo profesional?	Describir cómo la organización toma en cuenta el desarrollo profesional.	Relación trabajo y desarrollo profesional.
4	¿Cuáles son las políticas o consideraciones que la organización realiza de la relación de trabajo y vida familiar?	Describir cómo la organización toma en cuenta la vida familiar.	Relación trabajo y vida familiar

Creencias compartidas			
Trabajo			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
5	¿Cuáles son las condiciones laborales que otorga la empresa?	Describir mediante las condiciones laborales cómo se concibe al trabajo dentro de la organización.	Condiciones laborales.
6	¿Cuáles son las políticas y/o reglas que rigen las relaciones con los jefes, compañeros y subordinados?	Describir las políticas y/o reglas que se toman en cuenta dentro de estas relaciones.	Relaciones laborales internas. (Jefes, compañeros, subordinados)
7	¿Cómo se considera la competencia dentro de la organización?	Definir cómo la organización observa a la competencia	Relación del trabajo y competencia.
Creencias compartidas			
Violencia laboral			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
8	¿Existe dentro de los documentos de la organización la consideración de la violencia laboral?	Describir si se define dentro de la organización la violencia laboral como un problema.	Significado de la violencia laboral
9	¿Qué tipos de violencia laboral se consideran?	Descubrir cuál es el conocimiento que se tiene sobre las formas de violencia.	Tipificación de la violencia laboral.
10	¿Cuáles son el tipo de actitudes violentas que se reconocen?	Entender qué se considera cómo violento.	Reconocimiento de actitudes violentas
11	¿Qué medidas se consideran para combatir la violencia laboral?	Observar si dentro de la organización existe algún programa con el fin de combatir la violencia.	Programas en contra de la violencia laboral.

Valores considerados como básicos.			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
12	¿Cuáles son los valores que la organización considera?	Observar cuales son los valores dentro de la organización.	Valores de la organización

Referencias históricas y culturales.			
No	Pregunta	Objetivo	Elemento a describir
13	¿Cuál ha sido la historia de la organización en relación a sus condiciones laborales?	Definir la historia de la organización.	Desarrollo de la organización
14	¿Cuáles son las condiciones actuales laborales?	Definir la historia de la organización en relación a sus condiciones laborales.	Desarrollo de la organización Situación actual en relación a las condiciones laborales.

Capítulo IV. Resultados y análisis de la investigación.

4.1 Características de la investigación.

Como parte de los resultados arrojados por la investigación, es necesario conocer la población de estudio y las características particulares, para que enseguida habiendo contextualizado comenzar con el análisis de la información recabada con ayuda de las técnicas implementadas, para esta exposición, mostraremos algunos datos estadísticos sobre la población entrevistada dentro del grupo y relataremos como se llevó a cabo la misma.

4.1.1 Características de la población investigada.

La población que formo parte de la investigación está compuesta por 10 personas, el total de personas en el corporativo del grupo son 70, pero en este caso se seleccionaron solo 10 como una muestra representativa, ya que aquí estamos hablando de la representación social dentro de una organización, el nombre de las personas no es mostrado por motivos de confidencialidad, cabe mencionar que a quienes se tomó en cuenta para la investigación proceden de diversas áreas. A continuación se muestra el cuadro de características específicas de la población investigada en el Grupo.

No.	Edad	Sexo	Escolaridad	Nivel del puesto	Estado civil.	Seudónimo
1	27	Femenino	Licenciatura	Analista	Casada	Entrevistada 1 analista
2	44	Femenino	Maestría	Coordinador de procesos	Casada	Entrevistada 2 coordinador
3	35	Masculino	Licenciatura	Auditor normativo.	Casado	Entrevistado 3 Auditor
4	48	Femenino	Licenciatura	Coordinador de riesgos	Casada	Entrevistada 4 Coordinador
5	31	Femenino	Licenciatura	Analista de riesgos.	Casada	Entrevistada 5 Analista
6	32	Masculino	Maestría	Coordinador de procesos	Casado	Entrevistado 6 Coordinador
7	33	Masculino	Maestría	Especialista de aplicación normativa.	Soltero	Entrevistado 7 Especialista
8	38	Masculino	Licenciatura	Coordinador de mejora continua.	Casado	Entrevistado 8 Coordinador
9	34	Masculino	Licenciatura	Coordinador de administración	Soltero	Entrevistado 9 Coordinador
10	35	Femenino	Licenciatura	Especialista de procesos.	Soltero	Entrevistada 10 Especialista.

Como podemos observar la población oscila entre los 27 y 50 años, el 70% son casados, su nivel de estudios máximo es de maestría, que son el 30% de la población, los puestos van de analistas, especialistas, coordinadores y gerentes, no hay puestos muy altos, ni operativos, en cuanto al género están en un 50% hombres, 50% mujeres. Se eligieron al azar, y tomando en cuenta principalmente la disposición para entrevistarlos.

4.1.2 Descripción del proceso de investigación.

Dentro de esta descripción es importante contextualizar la situación en la que se dio la investigación. Se inicia el contacto en Mayo del 2015, a través de una persona que labora dentro de El Grupo, uno de los primeros obstáculos que nos encontramos es la falta de apoyo de parte de los altos mandos, ya que se recomienda que el estudio se realice de manera anónima, fuera de eso en un principio se tenía acceso libre a las instalaciones. En la primer parte de la aplicación de las herramientas, la asociación libre, no existió problema alguno, esta se realizó en el mes de Octubre del 2015, en el inter de la aplicación de esta y la entrevista surgen diversos cambios dentro de la organización, que generaron ciertas desconfianzas de parte de la población de estudio para responder la entrevista. A raíz de estos cambios en la organización comienzan a suceder una serie de despidos lo que provoca cierto miedo e incertidumbre, esta fue otra de las barreras que nos encontramos para el avance oportuno ya que la información no podía ser recopilada.

Tiempo después, en Diciembre del 2015, con ayuda del contacto se pudieron realizar las entrevistas, pero fuera de las instalaciones de la organización para comodidad de los entrevistados, cabe mencionar que por las diversas turbulencias y motivos personales nuestro contacto termina saliendo de la organización tras una nueva oportunidad de trabajo. Debido a la forma en que ocurrieron las cosas, se encontró necesario solicitar al contacto su relato de los cambios suscitados dentro del grupo en este periodo, agregando a esta investigación una entrevista de ajuste que presentaremos más adelante.

4.2 Análisis de la investigación.

Para nuestro análisis recurriremos a los aspectos marcados dentro de la metodología que son la cultura organizacional y la cultura corporativa, en el caso de la cultura organizacional analizaremos lo aplicado en la asociación libre y la entrevista, después la conclusión de esta variable. Para la cultura corporativa la revisión documental de la información que produce la organización. Después de haber realizado el análisis de la cultura organizacional, y la corporativa, realizaremos una comparación.

4.2.1 Análisis dentro de la Cultura Organizacional.

Dentro de la cultura organizacional aplicamos dos técnicas: la asociación libre y la entrevista.

a) Asociación libre.

Para esta técnica se les solicitó a las 10 personas que forman parte de la investigación mencionar de 15 a 30 palabras que relacionaran con dos conceptos, el primero trabajo y el segundo violencia laboral. Para el caso de la palabra trabajo las palabras con mayores menciones fueron: esfuerzo, responsabilidad, control, desempeño, eficiencia, compromiso, actividades, mejoras, y excelencia. Dentro de este marco podemos decir que hay una tendencia a la concepción del trabajo relacionado a los esquemas de competencia de los nuevos modelos organizacionales, es decir, el trabajo es relacionado aquellos conceptos de competencia constante dentro y fuera de la organización, palabras como esfuerzo, eficiencia, desempeño, mejoras o excelencia, denotan, el modelo de mejoras e innovaciones continuas; estas palabras nos generaron un marco para interpretar que el trabajo está fuertemente relacionado a los esquemas que los nuevos modelos han traído a significar.

Dentro de esta asociación de palabras, en el caso de trabajo, ya no como palabras con mayores menciones, pero sí, como palabras interesantes que las personas entrevistadas comentaron están: apego, madurez, bien común, expectativas,

familia, café, papelería, nivel de vida; las citamos, ya que, aunque en realidad no tienen una estrecha relación al trabajo de acuerdo a lo que podríamos imaginar, son cuestiones un poco más personales o de aspectos que forman parte de la rutina y el día a día de la organización, por ejemplo el apego, madurez, bien común, expectativas, familia.

En el segundo concepto abordado, la violencia laboral, las principales palabras que relacionaron a esto fue: acoso, *mobbing*, agresión, prepotencia, maltrato, acoso sexual, golpes. En estas podemos ver que se tienen presentes diversas formas de violencia, la física, psicológica, el acoso sexual, no se tienen presente fenómenos relacionados a la precariedad laboral, y los conceptos que se dan son muy generales, en cuanto a lo que se refiere a violencia, estos aspectos también será importante observarlos en relación a la entrevista que se aplicó. Dentro de este concepto, también encontramos algunas palabras que podrían ser parte de nuestro análisis más adelante: vigilancia, montajes, sobrecargo de trabajo, condicionar, traicionera, mal ambiente y horas extras, estas palabras no son las más mencionadas, pero sí, las que nos hacen comprender que la violencia puede ser vista también, como algo mucho más personal y relacionado al poder, en el caso de vigilancia, montajes, sobrecarga de trabajo.

Con estos resultados se entiende que es difícil decir mucho de la representación de algunos de estos dos conceptos desde este técnica, a pesar de que nos arrojan algunos indicios es necesario aplicar una entrevista, y retomar más adelante los resultados para realizar un análisis con mayor profundidad.

b) Entrevista.

Aquí retomaremos el esquema que abordamos en la metodología, donde nuestros tres principales ejes para describir la representación social son: las creencias compartidas, los valores considerados como básicos y las referencias históricas y culturales. Para esto, se crearon elementos mucho más específicos para cada una de ellas, en el caso de las creencias compartidas utilizamos dos conceptos el de

trabajo y violencia laboral. De acuerdo a la tabla que se encuentra en el apartado 3.1.1.1 inciso b, el total es de 32 preguntas, de la pregunta 1 a la 16 se refiere a las creencias compartidas sobre el trabajo, para la violencia laboral es de la pregunta 17 a la 26, los valores compartidos las preguntas 27 y 28 y las referencias históricas y culturales de la 29 a la 32, en este orden las personas entrevistadas proporcionaron cierta información que iremos describiendo en relación a los aspectos que era nuestro objetivo comprender.

Comenzaremos describiendo al trabajo, en un principio desde las creencias compartidas. El significado del trabajo para los entrevistados se trata de un “desempeño”, “utilidad”, “hacer algo”, además de que lo relacionan al desarrollo personal, profesional o de la oportunidad de adquirir mediante este un bien monetario.

Entrevistada 1 analista: “Es la forma de poder desempeñarnos, de un sentido del ser humano de sentirse útil y de aprovechar la parte conocimientos y habilidades que puedas tener”

Entrevistado 6 Coordinador.: “El trabajo es un parte del desarrollo de las personas, el complemento del desarrollo de las personas para lograr sus objetivos.”

Entrevistado 7: “es un esfuerzo que se hace para obtener un ingreso”.

Entrevistado 9: Para mí el trabajo es una forma de desarrollo y crecimiento este profesional que te permite aplicar los conocimientos los cuáles estudiaste, los cuales te gustan te da la oportunidad de tener una estabilidad y un desarrollo económico

Entrevistada 10 analista: “es ejercer tu profesión al final es lo que te da un ingreso para vivir”.

Como podemos observar en algunos casos el trabajo es relacionado al sentimiento de utilidad, el desempeño, desarrollo profesional o personal, la referencia directa a la parte económica es evidente, pero el trabajo no solo es visto como un concepto relacionado a la parte económica, sino también desde la parte social, personal y familiar.

De esta manera se hicieron también preguntas que buscaran describir la importancia de la relación del trabajo con otros aspectos, el de la vida personal era relacionado directamente al sentimiento de reconocimiento, utilidad, adoptar conocimientos, experiencias nuevas; cómo podemos ver, el trabajo, para ellos es un elemento que los hace crecer en conocimientos y de aportar algo de manera personal. En relación a la parte profesional existen cuestiones mucho más puntuales relacionadas al aprendizaje, el trabajo es parte de la vida profesional, aprender cosas nuevas.

Entrevistado 3 Auditor.: “es importante para nivel personal o profesional, ya que te da herramientas en el día a día, en las actividades que realizas como trabajador, no solo en conocimientos y aplicaciones sino en un contexto más global, para poder aterrizar ideas, ideas, conceptos y modelos, incluso en un futuro para poder crear una empresa”.

Entrevistada 2 Coordinador.: “enfocado a mi proyecto de vida, mi trabajo es parte de.”

Entrevistado 8 Coordinador: “el trabajo apuntala mi vida profesional”.

Al trabajo lo ven como parte de su proyecto de vida en general, la relación del trabajo con la vida familiar, encontramos una correlación primordial con el sustento, la seguridad, el apoyo económico, que le pueden dar a su familia a través del trabajo, aunque por otro lado se descuide el área familiar.

Entrevistada 1 analista: “Da un sustento, una seguridad, te da la oportunidad de hacer planes”.

Entrevistado 7 Especialista.: “realmente descuidas la parte familiar un poco...pero pues también te retribuye la parte del ingreso”.

En resumen, consideran que el trabajo les genera un ingreso, pero a cambio de ese sueldo, pierden cierto tiempo que podrían pasar con su familia. Por otro lado se les cuestiono sobre si el trabajo que tienen actualmente les otorga ese desarrollo tanto personal, profesional y familiar. El caso del desarrollo personal opina que las posiciones dentro del Grupo los limitan, y quienes consideran que si existe un desarrollo, está relacionado a los conocimientos que reciben en el Grupo pueden transportarlos a su desarrollo personal.

Entrevistado 3 Auditor.: “voy teniendo más experiencia y conocimiento, que tipo de conocimientos personales que puedo llevarlos a mi vida

personal, esta parte de análisis, pensamiento sistémico que me ha ayudado a relacionarme en mis relaciones personales”.

Entrevistado 4 Coordinador.: “te proporcionan experiencia, la oportunidad de seguir creciendo”.

De cualquier forma, consideran que los conocimientos que han recibido les permiten crecer de manera personal. Los entrevistados consideran que dentro del Grupo, el desarrollo profesional se lleva a cabo, relacionándolo a que los conocimientos que obtienen no solo les darán frutos dentro del Grupo, sino fuera del mismo.

Entrevistada 2 Coordinador.: “Por la parte profesional, muchas veces puedes pensar en llegar a un punto, sin embargo en el camino te vas topando con algunas cosas, pero mientras te guste hacer lo que haces vas hacia el punto final”.

Entrevistado 4: “Por qué me da la oportunidad de aprender cosas nuevas, de aportar y de los conocimientos que yo tengo llevarlos a la práctica, y de implementarlos”.

Entrevistado 8 Coordinador: “en los últimos años he tenido un despunte profesional”.

Las opiniones van sobre la misma línea dentro de sus parámetros tienen algún avance en su vida profesional en la actualidad. En relación a la vida familiar consideran que si tienen cierto desarrollo, pero este lo empatan con los aspectos referentes a la parte económica, y en algunos casos a los horarios y flexibilidad del trabajo, con algunas inconsistencias en cuanto a distancia, más no se refieren a que dentro del Grupo exista un plan en el que el desarrollo de orden familiar se lleve a la par del trabajo.

De manera directa, se les cuestionó acerca de cuál consideran que es el trabajo ideal, las respuestas fueron diversas, entre ellas lo señalaron como el lugar dónde llevas a cabo lo que te apasiona, además de que las diversas áreas de tu vida pueden estar relacionadas, cuentan con horarios flexibles, principalmente que genere satisfacciones personales, además de que la parte económica este cubierta, en algunos casos refieren el trabajo ideal a tener un negocio propio. En el caso de

este cuestionamiento citamos a continuación las respuestas de todos los entrevistados a razón de que es uno de los conceptos principales.

Entrevistada 1 analista.: “Lo describo como un área en la que pueda explotar la creatividad las aportaciones. Que no esté limitado a un “así se hacen las cosas aquí” o “así lo digo yo”. El trabajo ideal también lo considero como una parte estable, en la que se valore al personal, se reconozca al personal. En el que no se tenga la calidad humana versus el trabajo. La orientación hacia el logro de objetivos, sino que tanto valor añadido estás dando al trabajo, a la organización.”

Entrevistada 2 Coordinador.: “si tuviera yo un negocio independiente también me gustaría, y yo creo que mientras te sientas a gusto, mientras lo compagines con tu familia tengas este puedas aportar puedas desarrollarte”.

Entrevistado 3 Auditor.: “Trabajo ideal, ummm.. lo podría conceptualizar únicamente, para que sea un trabajo ideal debes llevar a cabo lo que te apasiona y te gusta con la retribución suficiente ms que suficiente, un ideal estamos hablando de tener los beneficios más allá de cubrir las necesidades básicas.”

Entrevistado 4 Coordinador: “Pues el que tengo me parece ideal, porque me da la oportunidad de trabajar y de cumplir con mi familia, de estar con ellos, de seguir preparándome.”

Entrevistado 5 Coordinador.: “Un equilibrio entre las esferas que te comentaba; social, económico, vida y salud.”

Entrevistado 6 Coordinador.: “Uno en el que siempre esté en movimiento, dinámico. Para mí lo siempre importante es que siempre cambie, que no entre en un estado de confort.”

Entrevistado 7 Especialista.: “Mi trabajo ideal sería hacer algo por lo que te apasionen, con un horario flexible y de tal manera que te permita tener el ingreso necesario para ... pues para seguir viviendo y de cierta manera tener un ahorro a largo plazo.”

Entrevistado 8 Coordinador: “el trabajo ideal es aquel que me satisfaga personalmente, que tenga un desarrollo personal y el cual también me permita estar tranquilo en la parte económica y además tenga el tiempo para dedicárselo a otras esferas”.

Entrevistado 9 Coordinador: “Es aquel que me permita este generar ideas, proponer, aportar, este aquel en donde exista una cultura organizacional de este un ambiente colaborativo, con mucha calidad y enfoque humano sobre todo y que no sea asfixiante.”

Entrevistada 1 analista: “Creo que estoy muy cerca de el – he – me gusta mucho la empresa su – este – todo los valores que tiene, el como trata de tener bien a los empleados, los beneficios que da, creo que está muy

cerca –a lo mejor - lo único es que nos acaban de quitar el Home Office, entonces es así como de pero estaba en mi home office y ahorita ya no.”

Las respuestas en relación al trabajo ideal, y mucho más puntual en las condiciones sobre el trabajo actual, se observan opiniones divididas, quienes abogan por un sí, argumentan que las prestaciones y la filosofía de la empresa hacen de este lugar un trabajo ideal, además de que a pesar de tener ciertos problemas, están conscientes de que en cualquier lugar existirán. Quienes abogan por un no, nos hablan principalmente de una falta de oportunidades, el sueldo no es considerado el mejor, y ya no cuentan con algunas flexibilidades que antes tenían. Dentro de esta misma idea de comprender su concepción trabajo, se les pidió dar las razones por las cuales trabajaban, en primera instancia, las razones son económicas: sustento, gastos, aportar a la familia, sostener estudios; además de la utilidad y el servicio que pudieran proporcionar para aportar algo dentro del Grupo y a la sociedad. Es importante observar que aun con el elemento profesional y personal, hay una gran influencia de la parte económica para los entrevistados.

Sobre esta idea de comprender las condiciones donde laboran actualmente y la del concepto de trabajo, de manera general las califican como buenas, ya es sabido que el Grupo es considerado uno de los mejores lugares para trabajar, pero, cuando se les cuestiona si creen que estas condiciones deberían de mejorar, las opiniones se encuentran divididas, entre quienes consideran que así están bien, y quienes creen que el sueldo debería incrementar, los horarios más flexibles o de menos horas, e incluso de que todo es propenso a una mejora, sin aclarar en qué aspecto debería de ser así. Sobre esto, les cuestionamos acerca de la opinión en relación a las condiciones laborales, siendo más puntuales al término de sueldos y prestaciones, al hacer esto nos encontramos con respuestas más concretas.

Entrevistado 3 Auditor.: “Si deberían de mejorar las monetarias”.

Entrevistado 4: “El sueldo más o menos, no lo considero tan bueno, los horarios si están bien, y las prestaciones sí”.

Entrevistado 6 Coordinador.: “El horario es bueno, y el sueldo que tengo es intermedio”.

En cuanto al tema de los sueldos no existe una conformidad uniforme, a pesar de que las condiciones en general son calificadas como “buenas”.

Ya pasando a las relaciones interpersonales con los jefes, compañeros y/o subordinados, les solicitamos en primera instancia que las describieran, de manera general comentan que no existe mayor problema ya que dentro de la organización todos son vistos como colaboradores y que estas relaciones estén llenas de cordialidad y respeto. En cuanto a su relación ideal dieron respuestas diversas.

Entrevistado 3 Auditor.: “La principal confianza, apertura, comunicación y respeto”.

Entrevistado 4: “Hay comunicación, hay apoyo”. Como podemos ver se describen algunos aspectos que consideran deberían tener, hay quienes consideran que en el Grupo esa relación ideal se reproduce.

Entrevistada 1 analista.: “Creo que las tenemos. Puedo decir que hasta con los jefes tenemos las puertas abiertas”.

Entrevistado 6 Coordinador.: “en otros trabajos en los que he tenido personal a mi cargo y con mis jefes siempre he tenido una buena comunicación con ellos”

Entrevistado 8 Coordinador: “a veces soy muy objetivo y con mucho enfoque objetivo y dejo un poquito del lado el tema de la persona.”

Otro elemento que consideraron importante es el hecho de como relacionan la competencia con el trabajo, esta fue interpretada de diversas formas.

Entrevistada 2 Coordinador.: “La competencia es contigo mismo, y la colaboración con todos los demás”.

Entrevistado 3 Auditor.: “Si, En todo momento siempre habrá competencia. La competencia es sana”.

Entrevistado 7 Especialista.: “Yo creo que internamente no, sin embargo en el mercado laboral si”.

Es decir, esta se traduce por un lado la competencia interna ya sea con otras empresas o con uno mismo. Las creencias compartidas sobre el trabajo están estrechamente relacionadas al dinero, el reconocimiento personal y profesional. En relación al trabajo que tienen actualmente hay opiniones divididas sobre si los aspectos personales, familiares y profesionales en relación al trabajo están

realmente llevados a la par y son satisfactorios, lo vemos también cuando se habla de las prestaciones, sueldos y salarios, ya que a pesar de considerar que trabajan en un buen lugar, el salario no lo consideran óptimo. El trabajo ideal está relacionado a aspectos de horarios muchos más flexibles, un mayor desarrollo de orden profesional, y en estos aspectos las personas entrevistadas no se encuentran satisfechas, por tanto a pesar de considerar que están en un buen lugar se ven lejos del trabajo “ideal”.

Dentro del análisis en los valores las preguntas se centraron en dos aspectos, por un lado, de manera personal y después los que relacionan a su trabajo. Las respuestas de los valores en relación a lo personal se inclinaron principalmente a: responsabilidad, colaboración, respeto, confianza, lealtad, honestidad, algunas personas retoman los valores del Grupo. Para el caso de los valores en relación a su trabajo, repiten su respuesta o dicen algunos de los valores del Grupo: lealtad, honestidad, colaboración, ética, buenas prácticas. En general los valores tanto personales como en relación al trabajo coinciden en Lealtad, honestidad y colaboración.

Para comprender las referencias históricas y culturales sobre el trabajo realizamos cuatro preguntas, en la primera se buscó comprender la idea del trabajo cuando comenzó a trabajar, después la percepción del trabajo actual, así como la visualización de la persona sobre el trabajo que tiene y para finalizar una pregunta que hace referencia al trabajo y su visualización metafórica sobre el mismo. En un principio observamos que la idea que se tenía del trabajo al comenzar con la vida laboral coincide en algunos aspectos en cuanto a su dificultad, o lo que podía esperar del mismo, también es interesante lo que responden sobre las condiciones laborales, donde en muchos casos son precarias.

Entrevistada 1 analista: “Que era algo en lo cual yo podía enseñar. Todo lo que ya aprendí, ya lo puedo desarrollar y en qué tareas yo puedo apoyar.”

Entrevistada 2 Coordinador.: “Era porque quería seguir estudiando y era la única forma.”

Entrevistado 3 Auditor.: “Que debía soportar ciertas condiciones para ganar un tipo de experiencia en específico, tanto como horas extra y bajo sueldo”.

Entrevistado 4: “Mi primer experiencia fue un trabajo donde trabajaba mucho, lo percibía como pesado.”

Entrevistado 5 Coordinador.: “la generalidad, la que tiene todo el mundo. Tener un horario, un sueldo y ciertas actividades a laborar.”

Entrevistado 6 Coordinador.: “Que no iba a ser tan difícil porque se supone estudié una carrera en la que existen diferentes posibilidades de trabajo, pero no te das cuenta que debes empezar tu carrera laboral antes de salir de estudiar y yo no lo hice así”.

Entrevistado 7 Especialista.: “Pues era, la idea que yo tenía era de llegar, de poner, tu sabes uno sale fresquecito de la carrera... y llegas con mucha motivación a un trabajo, pero desafortunadamente tú más bien... yo considero que la mejor universidad no es la... no está en un centro de estudios... sino más bien en una empresa... que realmente ahí es donde tú ya te das cuenta de cómo es la vida laboral de cómo funcionan las cosas, cómo funcionan las operaciones, los negocios.”

Entrevistado 8 Coordinador: “Era un horario, actividades y un sueldo”.

Entrevistado 9 Coordinador: “Que era un medio para subsistir y para tener dinero”

Entrevistada 10 analista: Pues la verdad es que ni idea – llega uno así por – a ver qué pasa.

Aquí las percepciones se guían por la línea de que el trabajo es algo complicado, un horario, un sueldo. En ocasiones consideran que se vieron decepcionados, ya que a pesar de pensar que con una licenciatura sus posibilidades crecerían, se enfrentaron con condiciones complicadas, ante esto, se buscó profundizar más en el tema del primer trabajo con la finalidad de comprender como fue, y observar las condiciones que tenían, en ese punto, estas fueron algunas de las experiencias relatadas.

Entrevistada 1 analista.: “Me limitó mucho a las relaciones personales, porque en un inició era la entrega total al trabajo, porque en mi primer trabajo no era un muy buen horario. Tampoco tenía las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo. El jefe quería excelencia sin proporcionarme las herramientas necesarias. Acababa de salir de la escuela y me ponían a liderar una fábrica. Mi familia me decía que no me veía bien y te das cuenta que cuando no hay un buen ambiente de trabajo, afecta tu persona”.

Entrevistada 2 Coordinador.: “me fue muy bien, encontré buenas personas, porque yo era muy chica 18 años, y entré como cajera en una sucursal, entonces era demasiada responsabilidad manejar tanto dinero pero encontré personas muy buenas que me ayudaron mucho a salir adelante. No pensaba que era algo que me iba a dar problemas, mi idea que tenía era que ya podía trabajar, que iba ganar mi dinero, y que podía hacer lo que yo quisiera, con el dinero que ganara, y una de esas cosas, era pagarme la escuela”.

Entrevistado 4: “Mi primer experiencia fue un trabajo donde trabajaba mucho, lo percibía como pesado, mi primer jefe la primer entrevista estaba hiper estresado, yo dije cómo eso iba a ser, pero no, al pasar el tiempo, he visto que las circunstancias lo tenía estresado.”

Entrevistado 4 Coordinador.: “Fue buena dentro de los parámetros que era recién egresada. Entonces el sueldo no era muy bueno, las horas eran las de ley, las prestaciones las de ley. Fue bueno, fue como para ir entrando en el campo laboral y tomar experiencia.”

Entrevistado 9 Coordinador: “Fue muy agradable la verdad –este- yo todavía estaba estudiando cuando entré a trabajar en un despacho y la verdad es el aportar a la empresa, al despacho, siempre quedarme más tiempo para poder hacer mejor mi trabajo, tomar más responsabilidades que las asignadas me trajo muchísimos beneficios, muchísimo aprendizaje pues para mí fue muy buena experiencia”.

Las experiencias varían mucho, en unos casos vemos personas satisfechas, y en otras experiencias difíciles con horarios complicados, condiciones fuera de la ley, sueldos no tan óptimos, pero, estas eran las condiciones que encontraron como normalidad por tratarse del primer trabajo.

En la percepción del trabajo actual lo ven como un medio para tener un mejor modo de vida, el hacer algo que les gusta, lleno de competencia.

Entrevistada 1 Analista.: De una manera distinta. Lo percibo como un factor en el que puedes desempeñar tus funciones, tus capacidades, tus habilidades. Lo percibo competitivo, porque no es fácil conseguir un trabajo una posición laboral que tú desees, también de la forma económica.

Entrevistado 3 Auditor.: “Es un medio para tener un mejor modo de vida, pero ya no estoy dispuesto a dar lo que di en un principio”.

Entrevistado 6 Coordinador.: “...siempre he creído que el trabajo es difícil pero siempre se aprende algo nuevo”.

Entrevistado 8 Coordinador: “Hay muchos elementos complementarios que no tenía claros al inicio de mi vida laboral... estos aspectos como de que el trabajo debe ser complementario a ti, que tú te debes dar al trabajo pero que hay otras esferas que tienes que estar cuidando”.

Entrevistado 9 Coordinador: “antes yo normalmente esperaba que me dijeran que hacer, como hacerlo y me quedaba hasta ahí el enfoque; hoy en día yo llego a una empresa a aportar, a hacer, no que me digan cómo hacer –aportar- y a ver un panorama general”. Como podemos observar sus percepciones han cambiado, en algunos casos existe quien no está dispuesto a dar lo mismo, o que el trabajo siempre será complicado pero habrá algo que aprender, otros que consideran importante darle peso a todos los aspectos de su vida y no solo al trabajo.

Al cuestionar si piensan que el trabajo que tienen supera las condiciones normales de la media, consideran que sí están en un buen lugar, pero que esté podría mejorar.

Entrevistada 1 Analista.: sí, en cuanto a las prestaciones

Entrevistado 3 Auditor.: “no tanto así, el sueldo y prestaciones son buenas pero. Podría mejorar”.

Entrevistado 4 Coordinador.: “No, es lo normal. Yo diría que lo normal. Algunas cosas sin son satisfactorias, pero están dentro de la ley”.

Entrevistado 6 Coordinador.: “podría mejorar.”

Entrevistado 7 Especialista.: “Pues, es que esa queda muy ambigua... porque si comparo esta empresa con las otras empresas en las que he estado te puedo decir que sí. Como por ejemplo, hay muchas empresas que son grandes corporativos donde seguramente las condiciones laborales, las prestaciones y el clima laboral pues va a superar esta empresa.”

Entrevistado 8 Coordinador: “Si, considero que sí. No es lo mejor pero considero que sí”.

Aquí vemos que a pesar de considerarlo un “buen” lugar para trabajar y que puede llegar a ser mejor de lo normal, en ocasiones supera otras empresas, consideran que aún debe mejorar.

La última pregunta relacionada al trabajo se realizó en forma de metáfora las dos palabras que utilizaron para definirlo fueron: amigos y teatro. El que alguien encuentre un lugar de trabajo en relación a los amigos quiere decir que es un lugar de confianza, apertura, pero que no es tan cercano aun como en una familia, sino

que existe un grado de separación. Por otro lado el teatro, es visto como un lugar donde cada quien juega un papel pero solo en ciertos momentos, además de que se perciben a las personas con dos personalidades la real y la ficticia. Las personas dentro del Grupo, el trabajo lo visualizan con la confianza de un lugar de amigos pero también con el teatro, es decir un lugar de juegos y roles.

Es aquí, cuando podemos concluir sobre la representación social del trabajo dentro de la cultura organizacional, donde el trabajo en general es visto como un medio para subsistir, después como un elemento que debe estar equilibrado con diversas áreas de la vida: la personal, profesional y familiar. En muchos casos se busca encontrar cierto nivel de aprendizaje que aporte a estos rubros, principalmente el profesional, no solo a corto sino a largo plazo, considerando que una empresa propia podría ser una opción viable para alcanzar el trabajo ideal. Al analizar lo que es significado como trabajo ideal, concluimos que en este caso es importante la disminución de horarios, más individualidad en las tareas y un sueldo mayor, que les permita cubrir sus necesidades y un poco más. Cuando relacionamos el concepto de trabajo al lugar de trabajo actual es decir el Grupo, este es visualizado como un buen lugar, aunque susceptible de mejoras, al comprender las experiencias del pasado observamos que esta idea viene de esas experiencias negativas, ya que en esta empresa las condiciones son consideradas las mejores del mercado, al profundizar en esto, observamos el hecho de que aún lo encuentran susceptible de cambio, pero que en comparación a lo que conocen es el mejor lugar para trabajar.

En este punto vamos a hablar del otro concepto que aborda la investigación, que es la violencia laboral, contemplando que no es la representación de este concepto lo que se quiere comprender, aquí, es una definición necesaria de entender en el grupo entrevistado, por ser el segundo elemento de la investigación. Para comprenderlo se realizaron 9 preguntas que iban dirigidas a descubrir qué es lo que se concibe como violencia, y lo que no, además de que si se reconocen algunos fenómenos derivados de ella, además de los que suceden dentro del trabajo,

buscando percibir si las anomalías del trabajo son conocidas de manera general a nivel principalmente conceptual, después de esto, se bosquejó sobre si ya conociendo estos conceptos los percibían en su alrededor o recordaban algún episodio de su vida laboral relacionado a los mismos, no solo de manera personal sino presencial, además de las consecuencias que estos tuvieron.

Dentro de la asociación libre, al buscar comprender como se conciben las conductas relacionadas a la violencia laboral, dieron respuestas muy variadas pero que se centraron en algunos conceptos, principalmente: *mobbing*, bullying (confundiendo el concepto con *mobbing*), burlas, sarcasmos, acoso sexual, maltrato psicológico, abuso de poder o misoginia. Como podemos observar estas conductas se relacionan a varios tipos de violencia que especificamos en el capítulo uno, aquí una de las que se deja fuera es la precariedad laboral, ya que como concepto más adelante observaremos que es para muchos desconocido. Cuando nos referimos a la violencia laboral y sus tipos hablan de conceptos similares, hostigamiento, bullying, acoso laboral, agresiones físicas y verbales.

Ya de manera más puntual hicimos referencia a cada uno de los fenómenos relacionados a la violencia laboral y el trabajo que citamos en el capítulo uno: *mobbing*, acoso sexual, *karioshi*, *burnout*, *workalcoholic*, para observar si estos son reconocidos en realidad y como se les describe. Para el caso del *mobbing*, encontramos que más de la mitad de las personas entrevistadas lo reconoce aunque solo algunos de ellos describen las características de este fenómeno.

Entrevistada 1 Analista: “es el punto en el que se te dice que todo está mal, acabar tu moral como persona. De decirte que eres tonto(a), o la agresión hacia tu trabajo o persona y ponerte además las condiciones más inseguras, más incómodas para que seas tú el que diga “me voy” en lugar de que te corran por alguna cuestión de la organización”.

Entrevistada 2 Coordinador.: “Que te esté insinuando algo o que se te acerquen demasiado, palabras en doble sentido”.

Entrevistado 6 Coordinador.: “es como el bullying pero en el sentido laboral”.

Entrevistado 9 Coordinador: “Como un acoso psicológico –este- hacia una persona por algún tema o característica en particular que defina o identifique a esa persona o algún defecto que se maximice para echárselo en cara”

De acuerdo a las descripciones realizadas comprendemos que la definición del *mobbing* solo en dos casos es cercana. Estas definiciones dadas por los entrevistados, distan mucho de los puntos que deben contemplarse, para definir un caso como *mobbing*.

Para el concepto del *burnout* solo dos personas lo reconocen, quienes dicen conocerlo, no pueden describir de qué se trata. El *karioshi* es un fenómeno que nadie reconoce. El *workalcoholic* es un concepto también poco destacado, donde de las cuatro personas que consideraron reconocer este concepto solo uno lo relaciona a la adicción al trabajo y los demás lo relacionan a la adicción al alcohol. El acoso sexual de todos es el único concepto ampliamente reconocido solo que al describirlo es relacionado al género femenino únicamente. La precariedad laboral fue el concepto para todos desconocidos, solo dos dicen comprenderlo pero lo relacionan solo a las condiciones insalubres del trabajo. Después de realizar este recorrido, se les explicó lo más detalladamente posible cada concepto, para después cuestionarles sobre el reconocimiento de alguno de estos fenómenos en su vida laboral.

Al buscar su reconocimiento, cuestionamos sobre las situaciones de violencia en algún momento de su vida, aquí nos encontramos con diversas situaciones cercanas a los diversos tipos de violencia.

Entrevistada 1 analista.: “en mi primer trabajo no era un muy buen horario. Tampoco tenía las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo. El jefe quería excelencia sin proporcionarme las herramientas necesarias. Acababa de salir de la escuela y me ponían a liderar una fábrica. Mi familia me decía que no me veía bien y te das cuenta que cuando no hay un buen ambiente de trabajo, afecta tu persona.”

Este es un caso de condiciones precarias de trabajo, las condiciones, los horarios no eran los mejores, pero en ese momento del primer trabajo se aceptaron sin discusión.

Entrevistado 3 Auditor.: “Si de mobbing, en un trabajo anterior pase de un departamento a otro y quede bajo la dirección de una persona que tenía malas relaciones con mi jefe anterior, en el transcurso de mi estancia se buscó ponerme el pie para las actividades hasta el punto que por una falla menor, se me uso en contra de los compañeros y jefes. Precariedad en mi primer empleo”.

En este caso observamos condiciones cercanas al *mobbing* y precariedad laboral.

Entrevistado 6 Coordinador.: “Yo creo que casi todos. Me ha tocado ver como a personas por no quererlas correr para pagarles, las limitan, las encajonan, no les dan actividades, y ya no forman parte del círculo laboral. También de cómo hacen menos a la gente simplemente porque creen tener mayor poder que otros, pero confunden el poder con la autoridad. Me ha tocado ver horarios extremos. He tenido horarios extremos, rolando turnos con una paga muy corta”.

De manera general podríamos decir que se trata de *mobbing* en algunos casos, faltarían elementos para afirmarlo, además de situaciones de precariedad.

Entrevistado 8 Coordinador: “Si por ejemplo...mmm... la carga... he tenido acoso laboral cuando me han detenido a exceso de carga... y ha sido de forma deliberada por parte de mi jefe directo... con alevosía y ventaja... entonces... pues yo tenía un... eso me ocasiono un alto nivel de estrés y termine por dejar de laborar ahí... a ese nivel”. Otro caso... tuve también acoso laboral por parte de un jefe, eso fue como hace 5 años, donde tenía... ponía demasiado ruido a mi trabajo... ya era yo el que... ósea no había una diferencia y es mas era el mejor calificado del área pero sin embargo era el más... el que tenía mayor hostigamiento.

Podría acercarse a situaciones de *mobbing*, faltan detalles para definirlo, pero de manera más acertada podría decirse que se relaciona a *burnout*.

Entrevistada 10 analista.: “Fue a partir de que me embaracé se vio muy marcado la diferencia y el cambio. Me exigían muchas cosas y yo con mi panzota y como tal la parte del embarazo pues la logre sobrellevar – y de regreso si ya estuvo muy complicado porque el tiempo que yo pude otorgar al trabajo pues no era el de antes –estaba muy condicionado a mi hija, a su tiempos, yo la tenía en guardería entonces – este – fue así de que me fueron calificando de bajo desempeño ..bajo desempeño y yo me quise cambiar muchas veces de área y nunca me dejaron, porque tenían que tener el visto bueno del director y de hecho bueno – ya después de los años me entere que el director presionaba a mis jefes para que ellos me hicieran la vida imposible - lo que él decía – cuando yo me di cuenta a la tercer vez que me postule a otro puesto y me dijeron no porque tú director no lo autorizo, ya empecé a buscar por fuera y renuncie a ese trabajo.”

Este relato podría tratarse de un episodio de *mobbing*, a causa de una discriminación.

Todos y cada uno de estos casos se relacionan a diversas formas de violencia, las cuales en un principio no eran ampliamente reconocidas, o no era posible que se les etiquetara con una palabra en específico o un concepto, fue hasta el momento en que se explicó cada uno cuando se identificó la violencia. En relación a las respuestas acerca de las consecuencias, de estos tipos de violencia las personas objeto de ella describen depresiones y cambios de trabajo que en un punto mejoraron sus niveles de vida, pero reconocen también periodos de enfermedad, y estrés. De manera general lo que podemos comprender sobre la violencia y los fenómenos relacionados al trabajo es que en muchas ocasiones no son reconocidos bajo cierto concepto y que, por tanto no se les registra como de gravedad, entonces algunos fenómenos se ven como parte del trabajo.

c) Entrevista de ajuste.

A continuación relataremos lo que nuestro contacto nos comentó dentro de esta entrevista, la pregunta que arrojamos fue: ¿Qué es lo que sucedió dentro de la organización durante la investigación que ocasionó problemas para terminar con el ejercicio de las entrevistas?

En enero del año 2015 hubo cambio de director del área y se comenzó una gestión distinta a la que se tenía, esta vez con un enfoque de consultoría hacia adopción de mejores prácticas e incrementar resultados con base a las funciones principales del área; debido a la situación económica de la empresa la existencia del área comenzó a interrogarse a nivel de agregar valor a la organización.

En agosto de 2015, en uno de los departamentos se vivió una situación incómoda en la que concluyo con la renuncia de una compañera de trabajo. La subdirectora de dicho departamento comenzó a ser hostil con nuestra compañera de trabajo quién estaba como Especialista, al grado de criticar su trabajo y persona. Impedir que realizara sus funciones, imponer horarios. Hasta que mi compañera le enfrentó. La subdirectora le dijo que si no le aprecia podría irse; entonces mi compañera hizo de su conocimiento al área de Recursos Humanos, Director del Departamento y no se realizó nada. Después de una reunión, comenzaron a discutir mi compañera y la subdirectora al grado que se obligó al especialista a firmar su renuncia. Por la tarde el Director del área reunió al equipo de trabajo para informar que: -El especialista había decidido irse, que fue su elección y que si alguien del equipo sabía más información hiciéramos el favor de quedarnos con ella y no compartirla al resto del equipo-. Al pasar el tiempo se fue regando la información.

Para la sustitución del puesto, se contrató a un Coordinador ya no especialista. Situación que a ojos del equipo es que no se dan oportunidades de crecimiento de forma interna, pero sí a los puestos solicitados de forma externa. Además, de que el argumento interior de los jefes inmediatos para crecimiento en la organización es que no hay presupuesto para tal motivo. Además de esta vacante, se abrió otra posición de Coordinador en el mismo departamento.

En octubre de 2015, un viernes despidieron a otro Coordinador, esta vez de otro departamento. Por la tarde el director del área nos reunió y nos comunicó lo siguiente: - Hoy fue el último día de Pablo, él fue una decisión que se tomó debido a que ERA EL QUIÉN MENOS SE APEGA AL PERFIL y que el resto del equipo tenía una gran brecha para cumplirlo. El reemplazo de esta persona llegará el próximo lunes, al igual que la vacante de nueva apertura. Ante este mensaje se generó un ambiente bastante molesto pues, entonces todos estábamos en la situación e bajo perfil, de acuerdo a las expectativas del Director. Y comenzaron a surgir ideas de que pronto seríamos sustituidos y una gran incertidumbre.

En noviembre de 2015, hubo noticias de cambios en el área aún más representativos. Por radio pasillo nos enteramos que el director del área había sido despedido y su último día sería el 18 de Diciembre, al igual que la subdirectora del departamento sería despedida. Esta noticia generó un ambiente bastante complicado pues las preguntas eran ¿en qué área quedarían los departamentos? ¿a quién se reportaría? A finales del mes de noviembre, corren a otro Coordinador del mismo departamento. Salida que todos veíamos justa, dado que era una persona que no se apegaba a las políticas de la organización y que además no daba los resultados con su trabajo; sin embargo se vio también como injusto desde el punto de vista que a él sí lo despidieron con toda cordialidad e incluso se hizo una reunión de despedida por parte de la subdirectora del departamento, la cual vimos mal porque con las anteriores dos bajas no se había realizado y eran colaboradores totalmente distintas a este último. Esta posición se cierra, por lo que ya no se contrata a ningún reemplazo.

Finalmente el Director del área aún, convoca a reunión para informar: -Mi último día en el grupo será el próximo 18 de diciembre, no fue decisión propia sino de la Dirección General. La subdirección del departamento, también desaparece; Aún no se define a quien reportaran las personas que están por debajo de la estructura. El discurso confirmó lo que la mayoría sabíamos en pasillos. La reacción del equipo fue de preocupación, pues no había quedado claro para la mayoría las líneas de reporte. El lunes 7 de Diciembre, yo analista anuncié mi salida de la organización con día último del 15 de Diciembre, porque recibí una propuesta laboral. Considere que era momento de salir no solo por la situación, sino, por la oferta económica mejorada.

El jueves 10 de diciembre de 2015, el Director comunica: -Se adelantó mi salida, ya no será el viernes 18 de Diciembre sino mañana 12 de Diciembre-

Dentro de esta entrevista de ajuste hallamos algunas circunstancias que nos dan más precisión sobre la organización que es nuestro caso de estudio y que más adelante podrán aportarnos información importante a la investigación. Podemos ver en primera instancia, una situación turbulenta que es propiciada por cambios inesperados y que nos marcan una importante veta a analizar.

d) Conclusión análisis dentro de la Cultura Organizacional.

La representación del trabajo dentro del Grupo en esta comunidad entrevistada, en primera instancia es de una relación estrecha con la adquisición de un bien monetario, en segunda plano se relaciona al desarrollo personal y profesional además de que existe un intento importante de no desvincular la familia con el trabajo, aunque consideran que muchas veces esto no es posible por las distancias y los tiempos que toma realizar los traslados al mismo. Al explorar el trabajo ideal se ve como un lugar con buen sueldo, prestaciones, horarios flexibles y en algunos casos la independencia. Al relacionar el trabajo al lugar donde ahora laboran (el grupo) consideran que no es el trabajo ideal, a pesar de que este es visto como un “buen” lugar de trabajo, se ve como susceptible de mejoras, principalmente en el sueldo, además de algunos aspectos de las relaciones con los jefes. A pesar de esto, observamos tanto en la técnica de la asociación libre como en la relación de los valores una fuerte apropiación de los mismos en relación a los de la organización, además de la observación permanente de algunos conceptos que se interpretan como parte de los nuevos modelos de organización, efectividad, eficiencia, competencia. Más adelante podremos observar con mayor detenimiento este punto al comparar con la cultura corporativa de la organización.

Cuando se habla de los primeros trabajos y las percepciones anteriores a las actuales comprendemos un cambio esencial, incluso en los esfuerzos que se dan en la organización, la mayoría de los entrevistados relatan condiciones deficientes en trabajos anteriores que al llegar a este lugar de trabajo se ven exacerbadas. En algunas ocasiones podemos ver que a pesar de no percibir que se encuentran en

el lugar ideal, se ven en un lugar de trabajo que les da un nivel de seguridad que en otros lugares no tendrán. También al hablar de trabajos anteriores comprendemos que algunas de las frases más utilizadas es que en principio sabes que el trabajo es un sueldo, horario, tareas, y que puede llegar a ser complicado. Tienen la premisa de que en el primer trabajo no encontraras las mejores condiciones, pero que es parte del proceso de aprendizaje. Al trabajo se le significa que en esencia cuenta con muchas complicaciones.

En el caso de la violencia, podemos decir que a pesar de conocer algunos conceptos, desconocen su descripción, es decir, no se comprenden ni los fenómenos de violencia ni los que surgen alrededor del trabajo. El concepto que no es manejado por ninguno de los entrevistados es el de precariedad laboral, ni en la asociación libre o la entrevista, es un punto importante a analizar, tratándose de un concepto que no esta tan lejano de la realidad nacional. Cuando se les explica alguno de estos conceptos, se dan cuenta que en algún momento de su vida laboral llegaron a vivir situaciones relacionadas a estos fenómenos, que en su momento terminaron en el abandono de ese trabajo, en ningún caso se vio como un problema serio, sino que era parte del trabajo mismo, y que no había otra forma de solucionarlo que saliendo de la organización.

En relación a las situaciones de violencia contempladas dentro de la organización objeto de estudio, en el discurso general de los entrevistados no encontramos elemento alguno para determinar que se viviera algún tipo de violencia, pero al observar el relato de la persona que fue nuestro contacto, contemplamos un posible caso de *mobbing* aunado a violencia de tipo simbólica, ya que a una persona se le orilló a salirse de la organización, es curioso que este relato no sea contado por nadie más al cuestionarles sobre los casos de violencia dentro de su lugar de trabajo. A continuación analizaremos la representación social del trabajo en relación a la violencia dentro de la cultura corporativa.

4.2.2 Análisis dentro de la Cultura Corporativa.

Para este análisis solo aplicamos una técnica de recolección de información que fue la documental, para la que creamos un instrumento que nos delinea los aspectos que queremos conocer. Esta herramienta la presentamos en el capítulo anterior, con base en el mismo responderemos los cuestionamientos que nos permitirán comparar los aspectos que buscamos describir en la cultura organizacional, es decir, las creencias compartidas, valores considerados como básicos y las referencias históricas y culturales, a continuación iremos desglosando cada uno de estos aspectos para describir la representación social del trabajo dentro de la cultura corporativa en relación a la violencia laboral, dicho análisis se realizará mediante los documentos de la organización: manual administrativo, código de ética y los lineamientos pertenecientes al *Great Place to Work*.

a) Revisión documental.

Esta revisión y análisis se conducirán a través del esquema elaborado en el capítulo anterior, donde se abordan elementos sobre la representación social del trabajo y la violencia, para la representación social describiremos las creencias compartidas, los valores considerados como básicos y las referencias históricas y culturales, utilizando la documentación elaborada por la organización.

En un principio encontramos la concepción del trabajo dentro del Manual Administrativo (2015) de la organización.

“En nuestro modelo de Negocio, el colaborador es el eje de la productividad, es él quien logra mejorar el posicionamiento de confianza e innovación, con el aspiramos a ser reconocidos. La forma en que las empresas generan valor hoy en día, es a partir de que los colaboradores incorporen a esta, como parte integral de su proyecto de vida. Esta premisa cobra sentido cuando la vocación y el trabajo del colaborador se adoptan como esfuerzo vital, crecimiento personal y, a su vez, se complementa con todos los demás elementos personales de su proyecto de vida. Entonces el compromiso con la empresa, se convierte en un auto motivador de productividad, creatividad y responsabilidad.”

Dentro de esta declaración sobre cómo la organización concibe al trabajo comprendemos que quienes laboran significan el eje de los resultados positivos del

Grupo, para esto buscan además que este trabajo se vea complementado con las cuestiones personales y del proyecto de vida de quienes contribuyen a la organización, para dar seguimiento a este principio dentro de su Código de Ética (2015) realizan una declaración mucho más clara de los aspectos a tomar en cuenta para crear este ambiente donde los colaboradores integren sus proyectos personales, profesionales y de vida en general.

“Toda actuación de la organización y de sus colaboradores guardara un respeto a los Derechos Humanos y las Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.”

“El grupo asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo confiable (optimo, seguro y productivo) y armónico (limpio, sin discriminaciones con un ambiente libre de cualquier conducta que lastime) Todos serán tratados con cortesía, de forma justa, honesta y dentro de un arco jurídico-legal; con la exigencia requerida para lograr los resultados esperados.”

“Todos los colaboradores disfrutaran de iguales oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional dentro del Grupo. Además, se compromete a establecer y mantener un programa continuo, así como efectivo de desarrollo humano. Lo anterior es para que los colaboradores desempeñen su actividad profesional sobre el mérito, el esfuerzo. Siendo evaluados a través de su conducta resultante de vivir los valores del Grupo y de lograr los resultados esperados.”

“El proceso de selección de cada candidato a integrarse al Grupo se sustenta en la experiencia profesional, en el perfil de competencias requerido, así como en el nivel de identificación con los valores y con la actitud proactiva.” (Codigo de ética, 2015)

Dentro de estas puntualizaciones sobre lo que ofrece el grupo para el desarrollo integral de quien labora en él asegura en primera instancia condiciones de justicia, un trabajo armonico, en el que se alenta la legalidad, además se les ofrece cursos y capacitaciones relacionadas al desarrollo humano, esto en búsqueda del desarrollo profesional, además de capacitación y efectividad en la evaluación del trabajo para las oportunidades dentro del Grupo. Para el caso del desarrollo familiar no se establece elementos explicitos en cuanto a la forma de relacionar la familia-trabajo, se consideran elementos en relación a los horarios, sueldos y prestaciones, condiciones que aseguran la estabilidad del colaborador y que puede pensarse que contribuiria en su desarrollo de orden familiar.

Dentro de las condiciones laborales, en el capítulo anterior se enlistaron las prestaciones, cursos, y sueldos, que la organización otorga, de manera general podemos decir que estas se encunetrán por arriba del mercado, por citar algunos aspectos cuentan con un seguro de gastos medicos mayores, más días de vacaciones que los estipulados, caja de ahorro, y un aguinaldo por arriba de lo que marca la legislación vigente. Los cursos que imparten, no solo se trata de capacitación para el trabajo, sino de cuestiones relacionadas al desarrollo humano, o el esparcimiento, esto es el caso de las clases de canto, baile y yoga que se dan por las tardes dentro de la organización. En relación a los horarios cuentan con las horas marcadas por la ley, con la excepción de que los viernes dependiendo de la carga de trabajo de cada área, los colaboradores tienen la posibilidad de salir temprano, dando un espacio para la convivencia con sus familias.

Otro elemento importante a analizar son las relaciones interpersonales dentro del grupo, tanto con jefes y compañeros. En unas líneas atrás observamos como dentro de las especificaciones citadas en el código de ética se busca asegurar un ambiente de trabajo óptimo en el que prevalezca la justicia, cordialidad y confianza entre los colaboradores del Grupo, como marco citaremos la descripción del *Great Place to Work*, que es uno de los distintivos que estructura las relaciones dentro de la organización.

“Creando un ciclo sistémico y continuo de excelencia de negocio y ambiente laboral. Los excelentes lugares de trabajo crean culturas en las que todos están inspirados, pueden ofrecer su talento y dar lo mejor de sí mismos. Great Place to Work descubrió que en Las Mejores Empresas lo importante no solo son las transacciones, sino también el crear un generoso ciclo de dones que se intercambian entre los miembros de la organización. Este enfoque es el secreto de la estabilidad y del éxito de los excelentes lugares de trabajo.” (Great Place to work, 2015)

Partiendo de esta idea el Grupo dentro del Código de Ética refiere a esto desde dos elementos el ambiente sano y la comunicación abierta.

Ambiente sano.

“Los colaboradores del Grupo buscaran atener un ambiente de trabajo en el que se respete a cada una de las personas, procurando ayudarlos en todo aquellos que lleve al mejor desempeño del mismo.” (Código de ética, 2015)

Canal de comunicación abierta y respeto a divulgaciones.

“El grupo invita a que al llegar a tener dudas sobre cómo proceder ante una situación específica que se presente dentro del mismo, se tenga la confianza de dirigirse al jefe directo.” (Código de Ética, 2015)

Las relaciones de colaboración dentro del grupo buscan canales de certeza, seguridad y apoyo, en los que la apertura sea uno de los ejes de las relaciones con los jefes y compañeros, no dejando lugar a dudas de la confiabilidad.

Otro de los elementos que revisaremos es el caso de la competencia, este concepto, tiene diversas interpretaciones, exponiendo lo que describe el Manual Administrativo del Grupo.

“Para el grupo, la estrategia es la forma como la organización busca alcanzar su visión y materializar su misión, para gestionarla dentro del Grupo se utiliza la metodología de Balance Score Card.”

“Durante los últimos años el grupo ha trabajado en la definición de una estrategia competitiva, que le permitirá enfocar todos sus esfuerzos en los siguientes años a: Generar crecimiento sustentable a través de una propuesta innovadora.” (Manual administrativo, 2015)

La competencia se ve aquí ligada a la forma en que se constituye una estrategia, con la idea de posicionarse por delante de quienes ofrecen los mismos servicios que el Grupo dentro del mercado, para este caso la referencia a la palabra competencia es a las ventajas específicas que puede generar la organización de manera externa para seguir vigente, dándole una especial atención a la sustentabilidad y la innovación.

Aquí entraremos a uno de los aspectos más importantes de la organización, sus valores, ya que estos rigen en muchos casos tanto su actuar, y de la misma forma buscan que los colaboradores los adopten como propios en el día a día dentro de la organización. El grupo declara sus valores dentro del Manual Administrativo (2015).

“Excelencia: es crear valor de forma sostenida, ser excelente implica ser auténtico buscando siempre la mejora continua. Es ser productivo, vivir la vocación propia, cumpliendo con profesionalismo cada una de las tareas y compromisos acordados. Es dar el máximo esfuerzo y exceder los resultados establecidos, para cumplir con las expectativas de los

clientes. Es innovar, buscando o aportando nuevas ideas que el grupo pueda implementar. La excelencia es dignificar la vida humana.”

“Lealtad: es adhesión a los principios del Grupo, confianza, armonía y respeto. La lealtad implica asumir con responsabilidad el compromiso adquirido, generando confianza y satisfacción en todas las direcciones posibles. La lealtad es promover la armonía en el clima de trabajo, y evitar vicios que atenten contra la salud, tanto individual como colectiva. La lealtad es respetar a los demás y al grupo, cuidando su imagen y reputación. Es cumplir con sus políticas. También es hacer uso de los recursos estrictamente necesarios para el desempeño del trabajo con sentido del ahorro, disponiendo de esto para el beneficio colectivo.”

“Colaboración: Es trabajar en equipo y compartir conocimiento. Colaborar implica tener una clara vocación de servicio reconociendo en el compañero atributos intelectuales, y morales sin juicios, sin prepotencia, con entrega y disposición, anteponiendo el bien de las minorías. Colaborar es administrar, enseñar y transferir el conocimiento con responsabilidad, así como mantenerlo seguro dentro de la empresa. Colaborar es crear riqueza y distribuirla entre todos. Es generar oportunidades para todos dentro del grupo.” (Manual Administrativo, 2015)

Los valores principales que sustentan son excelencia, lealtad y colaboración, cabe mencionar que estos valores son mostrados también de manera visible al llegar a la misma, dando así una mayor importancia y presencia no solo de manera interna sino a quienes los visitan.

Para la descripción de las referencias históricas y culturales de la organización en relación al trabajo no tenemos muchos elementos dentro de los documentos para establecer cuáles son o cómo han cambiado a través del tiempo, lo que se puede vislumbrar en un análisis de lo que se describe, es que esta empresa de origen Mexicano ha ido modificando sus características de acuerdo a su desarrollo y crecimiento, en el año 2001 es cuando se vive una de las últimas reestructuraciones, y es en el 2013 cuando la organización pasa a formar parte del distintivo *Great Place to Work*, estas situaciones nos remarcan el hecho de que ante la necesidad del crecimiento se vuelve imprescindible cambiar las condiciones laborales dentro de la organización en búsqueda de que este distintivo formara parte de uno de los ejes y estrategias de sustentabilidad y crecimiento.

Ahora entraremos al otro concepto que es de vital importancia para nuestro análisis, el de la violencia laboral, la declaración con respecto a este caso se hace en el código de ética donde se busca asegurar un ambiente sano de trabajo.

“Es el deber del grupo proporcionar un clima organizacional sano, estimulante y productivo; basado en opiniones y/o discusiones fundadas que busquen soluciones. Se mantendrá una actitud proactiva y de dialogo con todos los miembros del Grupo, privilegiando los argumentos apegados a la objetividad. Además, favoreceremos la consumición directa para evitar rumores e información de poco valor para el Grupo.”

“En el grupo es intolerable cualquier conducta que lleve implícita una intención de sometimiento a cambio de la obtención de algún beneficio de tipo laboral. Se recomienda abstenerse de llevar a cabo acciones que puedan malinterpretarse como esfuerzos orientados hacía algún interés personal.”

“Serán intolerables las conductas -abiertas o veladas- que ofendan la dignidad de cualquier persona, le incomoden o provoquen un clima de trabajo hostil” (Codigo de ética, 2015).

Dentro del discurso de la organización los climas hostiles de manera general no son permitidos, ya en referencia específica a la violencia dentro del trabajo, en el código de Ética (2015) se establecen algunas particularidades.

“En el grupo se veta el maltrato físico y/o verbal, así como cualquier comportamiento inadecuado u ofensivo. Esto va más allá de la violencia explícita, las peleas o las alteraciones del orden. Aquí se incluyen el acoso, los insultos, las intimidaciones y el lenguaje verbal inapropiado.”

En los tipos de violencia solo se maneja la física o verbal, además se suponen otras conductas que podrían deteriorar la imagen de la organización: el conflicto de intereses y el abuso de sustancias.

“Conflicto de intereses.

Todo colaborador del Grupo evitara situaciones que puedan generar un conflicto entre sus intereses personales y los del grupo. Con el propósito de prescindir de dichos conflictos y ara, en caso de que se presenten, proporcionar una solución de ellos, todos los colaboradores tenemos la responsabilidad de declarar cualquier interés personal, sea financiero o no, que pueda entrar en conflicto con nuestra función dentro de la empresa.”

“Abuso de sustancias.

Queda prohibido presentarse bajo la influencia de alguna, droga, sustancias enervantes, estimulantes o adictivas que puedan afectar tu carácter o comportamiento. De ninguna manera se permitirá que

estimules a otros, directa o indirectamente, para habituarse a algún vicio que afecte su salud. Asimismo, es intolerable la distribución, transportación, venta y/o posesión de cualquier tipo de droga considerada ilegal” (Código de ética, 2015).

Abordando la postura que toma el grupo en relación a las conductas de violencia o que se consideran inadecuadas para la convivencia dentro de la organización en el código de ética se establecen ciertas especificaciones.

“En el grupo se tiene como practica el no tomar represalias contra ninguna persona que reporte de buena fe las posibles faltas al código de ética. Como Grupo, toman seriamente cualquier notificación acerca de las prácticas ilegales o conductas inapropiadas detectadas en la organización. Esto se lleva a cabo a través de un sistema de Denuncias; que es un mecanismo formal que se distingue por tener una comunicación abierta para notificar cualquier comportamiento o práctica que se alinee al Código de Ética, a través de cierto canal de comunicación (vía telefónica o email).”

“Todas las denuncias son tratadas con confidencialidad y discreción. La identidad del denunciante no será revelada públicamente.”

“Ambos canales administrativos por el área de auditoria interna, quien es responsable de verificar que se realizan acciones para su difusión, que existen elementos para facilitar la comprensión del Código de ética, así como del adecuado seguimiento a las denuncias presentadas. También, se encargará de definir los procedimientos y protocolos que son aplicables.” (Código de ética, 2015)

Ya después de haber atendido de esta manera las faltas y de acudir a las instancias necesarias, entra aquí, una figura importante para la organización, es decir, el llamado comité de ética.

“Comité de ética.

En caso de que exista una inconformidad por parte de un colaborador del grupo y este haya agotado las instancias al hablar con su jefe, con el director de su área y finalmente con recursos humanos, sin encontrar solución, puede acudir al comité de auditoría para que se convoque a una sesión del comité de auditoría para que se convoque a una sesión de ética y así evaluar y atender el conflicto.”

“Para el adecuado manejo del conflicto, el comité de ética estará constituido por los colaboradores de grupo de diferentes áreas, estos deberán contar con una trayectoria ejemplar, gozar de reconocimiento, de honorabilidad, y tener una visión integral del negocio.”

“Estará conformado cuando menos por la Dirección general y/o la Dirección de Gestión y Operaciones, Subdirección de Administración de Recursos Humanos, el responsable de Auditoria Interna y el Consejero

Independiente que presida el Comité de Auditoría del Consejo de Administración. El consejero independiente tendrá la función de mediar entre los colaboradores del conflicto, incluyendo a su jefe.” (Código de ética, 2015)

Este comité acude a las situaciones de negociación o aquellas que no están estipuladas dentro del código de ética, para casos más puntuales donde se está incumpliendo con alguna disposición de la organización, aquí existen una serie de medidas disciplinarias que regulan el actuar de los colaboradores del grupo.

“Medidas disciplinarias.

Cualquier conducta contraria a los puntos contemplados en el código de ética no será aceptable. Aquellos que los contravengan estarán sujetos a acciones disciplinarias correctivas por parte de la subdirección administrativa de recursos humanos.”

“Dependiendo de la gravedad de la falta, se podrá llegar a la decisión de separar al colaborador infractor de manera definitiva del grupo e incluso proceder con la denuncia penal que en su caso correspondiera. Estas decisiones deberán ser ratificadas por el comité de ética.”

“Las situaciones no previstas en el código se resolverán con el resto de las políticas del grupo y en caso de requerirse con la intervención del comité de ética.” (Código de ética, 2015)

Esta organización puede distinguirse dentro de las demás por contar ya con la presencia de la violencia dentro de sus manuales, además de un proceso ante estas situaciones, pero aún falta especificar los tipos y características relacionadas al fenómeno, pero, esta se toma en cuenta.

b) Conclusión análisis dentro de la Cultura Corporativa.

Podemos decir que con respecto a la representación social del trabajo dentro de la cultura corporativa el trabajo es visto como parte importante del desarrollo de la organización, que busca ser procurado y alineado al proyecto de vida de los colaboradores, tanto a nivel profesional como personal, no se toma en cuenta el desarrollo familiar de los integrantes del Grupo, se les otorgan condiciones óptimas de trabajo en relación a los sueldos, y prestaciones. La idea de la organización es que el trabajo debe llevarse a cabo en un ambiente sano, de colaboración y comunicación, en el código de ética se dan las especificaciones que apoyan este ambiente con diversos factores. Los valores de la organización en relación al

trabajo suponen un lugar de excelencia, colaboración y lealtad, estos valores forman parte de muchas de las áreas físicas de la organización, lo que supone el real interés de otorgar un lugar donde estos valores se divulguen. Las formas de trabajo dentro de la organización se ven delineadas por los cambios a través del tiempo, en la actualidad cuentan con un distintivo, el *Great Place to Work*, el cual marca muchas de las condiciones para laborar dentro de la organización.

Retomando el análisis hecho de la organización en el capítulo anterior observamos que la representación social del trabajo dentro de la organización es diseñando por las características de uno de los mejores lugares para trabajar, permeando este diseño en cada una de sus estrategias incluyendo la de recursos humanos. Aquí se requiere que el trabajo mismo forme uno de los ejes de la organización y busca la manera de que este sea parte de la vida de quien trabaja en ella, creando ambientes de trabajo sanos, donde los valores que se promueven sean adoptados por sus integrantes, de esta forma mediante sus documentos (manuales y códigos), difunde estos principios buscando que sean adoptados por quienes se integran a laborar en el grupo.

El concepto de violencia laboral que maneja el Grupo tiene una política de buscar ambientes sanos y óptimos como parte de su estrategia, los conceptos y procedimientos para los casos de violencia se encuentran especificados puntualmente, aunque dentro de sus códigos algunos tipos de violencia que podrían llegar a ser importantes no son mencionados, tal es el caso de la violencia psicológica, el acoso sexual o el fenómeno de la precariedad laboral, por mencionar algunos. Existe un comité de ética, y ciertos procedimientos que nos informan de cómo proceder en ciertos casos, y es aquí donde podrían incluirse los casos de violencia laboral, cabe mencionar que dentro de esta organización se señala de manera general la problemática de la violencia, ya que en la mayoría de las organizaciones este elemento no se contempla.

4.3 Análisis general de los resultados.

Aquí tomaremos en cuenta tanto el análisis dentro de la cultura organizacional como de la cultura corporativa, el relato del autor, además del análisis de la organización del capítulo tres. Para esto desglosaremos por un lado los elementos de la representación social del trabajo: creencias compartidas (concepto de trabajo, trabajo ideal, trabajo en relación al desarrollo personal, profesional y familiar, condiciones laborales, relaciones interpersonales), valores considerados como básicos y las referencias históricas y culturales. Para la violencia laboral: conceptos, significados, y conocimiento de este fenómeno, haremos una relación de lo que sucede en la cultura organizacional y la cultura corporativa, que nos ayudará a comprender que es lo que sucede, con el objetivo de entender si dentro de la representación social del trabajo existe la violencia laboral.

En relación a la representación social del trabajo dentro de la cultura corporativa, el trabajo es considerado uno de los ejes de la organización, por tanto, se debe procurar un ambiente sano que esté ampliamente relacionado con el proyecto de vida de los colaboradores. Dentro de la cultura organizacional, el trabajo en primera instancia busca generar un ingreso además de proporcionarles un desarrollo profesional, personal y el familiar, donde este solo se da por la retribución económica percibida, es decir encuentran en el trabajo un factor que a pesar de que les quita tiempo valioso con su núcleo familiar, tienen un mejor nivel de vida que encuentran en lo económico, más no en la compaginación del trabajo-familia. Dentro del discurso oficial de la organización, el proyecto de vida de los colaboradores incluye el área familiar, pero llevado a la práctica esta área ha sido descuidada.

Las condiciones laborales que la organización otorga privilegian la idea de que se está en uno de los mejores lugares para trabajar, ya que cuentan con sueldos y prestaciones que se encuentran por encima de las del mercado, quizás es en este aspecto donde buscan recompensar esa área que deja de estar desarrollada para quienes laboran en ella, dado que se busca dar buenas retribuciones económicas a sus colaboradores. Ya dentro de las entrevistas al buscar conocer las percepciones

sobre los ingresos que los trabajadores tienen en la actualidad, nos encontramos con que las condiciones laborales, en específico sobre los sueldos percibidos, aún son deficientes y deberían de mejorar, esto puede verse como algo susceptible de análisis porque esta es una de las empresas que cuenta con el distintivo de uno de los mejores lugares para trabajar, pero para quienes laboran en ella dista mucho de ser ese lugar ideal de trabajo, es más un objeto de nuestra observación cuando dentro de una de las entrevistas encontramos que el Grupo cuenta con un proceso mediante el cual se busca asegurar que el nivel de los sueldos sea óptimo.

Entrevistada 1 analista: “Justamente este año se hizo un Benchmarking con respecto al mercado, cómo estamos evaluados en cuestión monetaria en el mercado. Lo que hizo la organización, fue uno de los puestos que nos tocó, esa compensación de ver en un porcentaje, si no entre los más altos del ranking, si ver un porcentaje medio, que no estemos ni por abajo, ni por arriba sino que estemos en la parte media de esta posición de sueldo.”

Los sueldos son óptimos, pero la opinión de los entrevistados dista mucho de lo que se dice oficialmente.

En el plano de las relaciones interpersonales dentro de la organización en los principios que el Grupo promueve existe la idea de otorgar condiciones óptimas para laborar, es decir un ambiente sano y de comunicación abierta, en el plano formal contemplándose en el código de ética y manual administrativo de la organización. Ya dentro de las respuestas a los entrevistados encontramos que no existe una total armonía como se informa en el discurso oficial en cuanto a las relaciones con sus pares y jefes.

Entrevistada 10 analista: “La relación con mi jefe es lo que te digo me gustaría como que mejorarla por qué no es como que la que yo quisiera.”

Ahora retomaremos un término que buscamos reconocer dentro del trabajo, el de la competencia, esto a razón de considerar que en la actualidad se ha normalizado la idea de este término con el trabajo en el día a día, y buscamos comprender que es lo que en realidad está sucediendo. Por parte del discurso oficial de la organización, dentro de la cultura corporativa, la competencia es parte de la estrategia guiada por la organización dentro y fuera de la misma. Los colaboradores en la organización consideran parte del día a día, ya sea en relación a su proyecto

de vida, la relación con otros, o a la competencia del lugar en el trabajo con el mercado donde se desarrollan, es decir, la competencia no solo es vista como parte del trabajo sino de la vida misma.

Hablando de la concepción del “trabajo ideal” el 50% de los colaboradores dentro del Grupo aseveran que dentro de la organización tienen el trabajo ideal, otros quienes no lo ven así consideran que la remuneración económica no es la ideal, o que a causa del trabajo pierden tiempo con su familia. Si traemos a este análisis el discurso oficial de la organización sobre el trabajo, encontramos que la organización busca que el trabajo forme parte del proyecto de vida.

La forma en que las empresas generan valor hoy en día, es a partir de que los colaboradores incorporen a esta, como parte integral de su proyecto de vida. Esta premisa cobra sentido cuando la vocación y el trabajo del colaborador se adoptan como esfuerzo vital, crecimiento personal y, a su vez, se complementa con todos los demás elementos personales de su proyecto de vida. (Manual administrativo, 2015)

Es aquí donde expresan la idealidad del trabajo, pero esta no es vista por los colaboradores, ya que existe inconformidad con respecto a los sueldos y horarios principalmente. La razón del salario sigue siendo un factor que separa de “lo óptimo” al grupo, a pesar de que este lugar cuenta con el distintivo de uno de los mejores lugares para trabajar.

Pasando al concepto de los valores, podemos ver que entre los que oficialmente establece la organización y los valores que los colaboradores relacionan al trabajo son los mismos, describiéndolos de la misma manera que en el discurso oficial.

“Excelencia: es crear valor de forma sostenida, ser excelente implica ser auténtico buscando siempre la mejora continua. Es ser productivo, vivir la vocación propia, cumpliendo con profesionalismo cada una de las tareas y compromisos acordados. Es dar el máximo esfuerzo y exceder los resultados establecidos, para cumplir con las expectativas de los clientes. Es innovar, buscando o aportando nuevas ideas que el grupo pueda implementar. La excelencia es dignificar la vida humana.”

“Lealtad: es adhesión a los principios del Grupo, confianza, armonía y respeto. La lealtad implica asumir con responsabilidad el compromiso adquirido, generando confianza y satisfacción en todas las direcciones posibles. La lealtad es promover la armonía en el clima de trabajo, y evitar vicios que atenten contra la salud, tanto individual como colectiva. La

lealtad es respetar a los demás y al grupo, cuidando su imagen y reputación. Es cumplir con sus políticas. También es hacer uso de los recursos estrictamente necesarios para el desempeño del trabajo con sentido del ahorro, disponiendo de esto para el beneficio colectivo.”

“Colaboración: Es trabajar en equipo y compartir conocimiento. Colaborar implica tener una clara vocación de servicio reconociendo en el compañero atributos intelectuales, y morales sin juicios, sin prepotencia, con entrega y disposición, anteponiendo el bien de las minorías. Colaborar es administrar, enseñar y transferir el conocimiento con responsabilidad, así como mantenerlo seguro dentro de la empresa. Colaborar es crear riqueza y distribuirla entre todos. Es generar oportunidades para todos dentro del grupo.” (Manual Administrativo, 2015)

Lo anteriormente citado refiere a los valores que a la letra promulga la organización, lo citamos aquí para una comparación más cercana.

Entrevistada 1 analista.: “Excelencia, colaboración y lealtad. Los vas viviendo y los vas compartiendo. Cuando ves así una filosofía en una empresa u organización, no en papel, pero la vives. Por ejemplo la colaboración con mis compañeros.”

Entrevistada 2 Coordinador.: “Colaboración.”

Entrevistado 3 Auditor.: “Colaboración, respeto.”

Entrevistado 4 Coordinador.: “Dentro de la empresa se manejan valores como lealtad, colaboración, humanidad y bienestar. Creo que sí son importantes y con ellos estoy de acuerdo. Por ejemplo con la lealtad, pues me siento a gusto en mi trabajo; la colaboración es trabajar en equipo y así las cosas están mejor; la humanidad es como ser una persona sensible y sentir todo lo que conlleva.”

Entrevistado 7 Especialista.: “Lealtad.”

Existe una fuerte tendencia a comprender a los valores relacionados con su trabajo con los que oficializa la organización. Es además interesante observar como son muchos los casos donde los valores personales son también adoptados con los que dicta el Grupo, ante el cuestionamiento de los valores de este tipo las respuestas fueron las siguientes:

Entrevistada 1 analista.: “La responsabilidad, la honestidad y la libertad.”

Entrevistada 2 Coordinador.: “Lealtad responsabilidad, respeto, colaboración.”

Entrevistada 1 analista.0: “La honestidad, la lealtad, siempre hacer lo que dices y no contradecirte que la gente sea – que seas confiable para la

gente- y creo ese valor lo llevo tanto aquí en el trabajo como en mi casa y con mi familia.”

Si analizamos las respuestas, dentro de los valores que comprenden como personales en algunos casos se adoptan los del discurso oficial del grupo. Podríamos decir entonces que los valores han sido correctamente promovidos por el Grupo y muy bien adoptados por los colaboradores, es decir de manera superficial existe una cultura corporativa fuerte que hizo parte de sus significados a quienes la integran, esto también podemos observarlo cuando se les solicita el concepto de trabajo en la asociación libre y se mencionan algunos de los conceptos que se describen dentro del código de ética.

Palabras en referencia al trabajo y la asociación libre: Responsabilidad, Excelencia, Control, Experiencia, Responsabilidad, Desempeño, esfuerzo, Eficiencia, Comunicación, Compromiso, Actividades, Dedicación, Mejoras y Procesos.

Estas son algunas de las palabras con las que es descrito el trabajo, dentro del código de ética y manual administrativo encontramos descripciones principales que utilizan este vocabulario, las cuales señalaremos a continuación.

“Entonces el compromiso con la empresa, se convierte en un auto motivador de productividad, creatividad y responsabilidad.” (Manual administrativo, 2015)

“El grupo asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo confiable (optimo, seguro y productivo) y armónico (limpio, sin discriminaciones con un ambiente libre de cualquier conducta que lastime) Todos serán tratados con cortesía, de forma justa, honesta y dentro de un arco jurídico-legal; con la exigencia requerida para lograr los resultados esperados.” (Codigo de ética, 2015)

Las representaciones que se hacen están relacionadas a algunos conceptos, e incluso a la descripción de los valores del Grupo existe una adopción de los conceptos de la organización al menos en el discurso, aunque no podríamos asegurar que de manera profunda y real ya que los colaboradores no se muestran del todo conformes con lo que la organización les ofrece.

Dentro de las referencias históricas y culturales del trabajo por parte de los colaboradores, es decir en lo informal, encontramos que de acuerdo a la historia de

muchos de ellos, el trabajo en su primer experiencia es visto como algo difícil de comprender, que se relaciona a una paga, situaciones complicadas y trabas en el trabajo.

Entrevistado 3 Auditor.: “Que debía soportar ciertas condiciones para ganar un tipo de experiencia en específico, tanto como horas extra y bajo sueldo.”

Entrevistado 4: “Mi primera experiencia fue un trabajo donde trabajaba mucho, lo percibía como pesado.”

Entrevistado 8 Coordinador: “Que era un medio para subsistir y para tener dinero.”

Entrevistado 9 Coordinador: “Era un horario, actividades y un sueldo.”

Sus primeras experiencias están caracterizadas por la precariedad, horarios extremos y baja paga. Pero esto llegó a ser visto como parte de la experiencia del primer trabajo.

Entrevistada 1 analista: “Me limitó mucho a las relaciones personales, porque en un inicio era la entrega total al trabajo, porque en mi primer trabajo no era un muy buen horario. Tampoco tenía las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo. El jefe quería excelencia sin proporcionarme las herramientas necesarias. Acababa de salir de la escuela y me ponían a liderar una fábrica.”

Entrevistado 4 Coordinador.: “Entonces el sueldo no era muy bueno, las horas eran las de ley, las prestaciones las de ley. Fue bueno, fue como para ir entrando en el campo laboral y tomar experiencia.”

Ya en la actualidad los colaboradores distan mucho de ver el trabajo como esa primera vez, ya que no están dispuestos a dar lo mismo. Dentro del Grupo encontramos condiciones por arriba de la media, lo que nos hace pensar en la posibilidad de que el afianzamiento con la organización por parte de quienes laboran en ella es gracias a que se han encontrado con algo mejor que sus empleos anteriores, pero no porque sea el lugar óptimo ya que las quejas principalmente en relación al salario son vigentes. Por otro lado, en la historia de la organización observamos una tendencia a cambiar las condiciones laborales de acuerdo a los movimientos en la estructura de la organización, es decir se ha ido adaptando a lo que el mercado requiere. Dentro de estas innovaciones para el diseño de la organización, adoptan la posibilidad de convertirse en uno de los mejores lugares

para trabajar, en relación a la necesidad de alinear a sus objetivos a quienes la integran, podemos observar que este objetivo se cumplió cuando los valores y conceptos se han adoptado por los colaboradores, no podemos quitar crédito a las condiciones externas donde las características del trabajo se observan difíciles.

La representación social del trabajo dentro de la cultura organizacional o lo informal está caracterizado por la relación con la parte monetaria pero sin dejar el reconocimiento de lado y la necesidad de incluir en el trabajo el desarrollo familiar al menos en el aspecto económico, el trabajo aun implica la competencia diaria, la dificultad. Para la organización el trabajo debe encontrar cabida importante en el proyecto de vida de quienes colaboran en el Grupo.

La representación del análisis dentro de la cultura organizacional, es decir de los colaboradores implica la necesidad de esfuerzo, pero a la vez de una conformidad con respecto a lo que se conoce del trabajo, dentro del grupo encuentran un lugar que les da ciertas posibilidades que en otros lugares no habían encontrado, y que en consecuencia a pesar de que se piense que en la organización no tienen una idealidad, se adaptan a este esquema de trabajo que les ofrece el Grupo. Por su parte, el discurso oficial de la cultura corporativa dentro del grupo en relación al trabajo, se centra en darle un sentido íntegro y de relación al proyecto de vida, podría decirse que este a pesar de ser el discurso oficial no sucede de esta manera, ya que la organización no ofrece espacios para el desarrollo familiar.

Al analizar la violencia laboral dentro de la noción de la cultura organizacional, es decir del lado informal de la organización encontramos que se conocen solo algunos conceptos: *mobbing* y acoso sexual; la precariedad laboral, la violencia psicológica, simbólica y los fenómenos relacionados al trabajo (*burnout*, *karioshi*, *workalcoholic*) se desconocen, aunque a pesar de reconocer el concepto de *mobbing* no se tiene un pleno conocimiento de lo que consiste. Existe información sobre lo que es y no es violencia, aunque falta determinar algunos conceptos de manera mucho más puntual, esto podemos justificarlo, cuando, dentro del discurso

oficial de la organización en el código de ética y manuales, existe una falta de información sobre los tipos de violencia, a pesar de que se toma en cuenta este concepto de manera general.

“En el grupo se veta el maltrato físico y/o verbal, así como cualquier comportamiento inadecuado u ofensivo. Esto va más allá de la violencia explícita, las peleas o las alteraciones del orden. Aquí se incluyen el acoso, los insultos, las intimidaciones y el lenguaje verbal inapropiado.”

Es importante resaltar el hecho de que el grupo dentro de sus manuales señala las definiciones y especificaciones de lo que significa la violencia, es necesario comprender que esto aunque no se realiza de manera tan profunda, es tomado en cuenta. Por parte de la cultura organizacional aún no se reconocen estos conceptos en principio, es decir, aquí está sucediendo algo entre lo que dicta el discurso oficial y lo que dicen en lo informal, es importante observar esta disyuntiva principalmente de conceptos y procedimientos.

Dentro de la investigación al explicar a los entrevistados los conceptos de violencia y ellos hacen una retrospectiva, encontramos múltiples situaciones que los entrevistados nos describen sobre lo que la violencia significa, principalmente del *mobbing*, es decir, aún falta el reconocimiento de esto como un problema, en apariencia, dentro de la organización no existen fenómenos de violencia. Aquí es importante señalar que al realizar las entrevistas nos encontramos con algunos focos rojos en las respuestas, ya que a pesar de no observar respuestas tajantes sobre conceptos relacionados a la violencia, la premura de los entrevistados, sus respuestas cortantes y los comentarios sobre “no tengo tiempo”, “mi jefe esta por regresar”, “tengo contados los minutos”, trajeron ciertas sospechas sobre situaciones distintas a lo que se predicaba de manera oficial, fue en este punto y al observar los resultados de las entrevistas cuando se decide observar que es lo que sucedió dentro del grupo. Al realizar esta entrevista nos encontramos con un posible caso de *mobbing*:

Para el mes de agosto del 2015, en uno de los departamentos de la empresa se vivió una situación incómoda en la que concluyó con la renuncia de esta persona, quien contaba con el cargo de especialista; la subdirectora de ese departamento comenzó a ser hostil con ella, al grado de criticar su trabajo y persona, impedir que realizara sus funciones,

imponer horarios, hasta que esa persona le enfrentó, la subdirectora le dijo que si no le parecía podría irse; ella informo al área de Recursos Humanos, además de al Director del Departamento y no se realizó nada. Después de una reunión, discutió con la subdirectora al grado que se le obligo a firmar su renuncia. El Director de esta área realizó una reunión con el equipo de trabajo para informar que: -“El especialista había decidido irse, que fue su elección y que si alguien del equipo sabía más información hiciéramos el favor de quedarnos con ella y no compartirla al resto del equipo”-. Al pasar el tiempo se fue regando la información.

Como podemos ver, en las entrevistas aplicadas no observamos episodios de violencia dentro de la organización, es más bien en el contexto donde se perciben, cuando las personas no querían ser entrevistadas y tenían por su trabajo en el transcurso de la investigación, es curioso observar como en el discurso los entrevistados se inclina a los conceptos que en su formalidad promulga la organización, pero, en la realidad se observa un posible caso de *mobbing* y algunos indicios de violencia simbólica a los integrantes, esto podemos decirlo someramente debido a que falto realizar un análisis más profundo sobre estas situaciones, en un principio podemos decir que el hecho de la deficiencia en los canales de comunicación, la inestabilidad y miedo por el que estaban pasando los integrantes podría estar representando algún tipo de violencia de orden simbólico, ya que no puede ser vista o determinada tajantemente debido a su ambigüedad.

En noviembre de 2015, hubo noticias de cambios en el área aún más representativos. Por radio pasillo se enteran de que el director del área había sido despedido y su último día sería el 18 de Diciembre, al igual que una subdirectora del departamento, esta noticia generó un ambiente bastante complicado pues las preguntas eran ¿en qué área quedarían los departamentos? ¿A quién se reportaría?

Los integrantes de la organización no comprendían exactamente qué era lo que estaba sucediendo y tampoco tenían información clara del futuro, causando problemas en el sentido de seguridad sobre su trabajo, mostraban cierto temor de la información que pudieran reportar, ya que la premura de los cambios internos en la organización y los despidos poco claros generaban situaciones de desconfianza a la pérdida de su empleo, problema que repercutió en la elaboración de las entrevistas, ya que las personas que habían sido seleccionadas para llevar a cabo la investigación estaban algo renuentes, esto podría también deducirse en el tipo de respuestas que dieron, dejando de lado la situación que estaban viviendo y

contestando cosas que favorecieran a la organización, esto por la desconfianza a perder su trabajo. Por el mismo temor las entrevistas se postergaron y terminaron realizándose al exterior de las instalaciones del Grupo, entonces aquí también cae el discurso oficial de las puertas abiertas.

Los posibles casos de violencia de orden simbólico se observan más bien en la entrevista de ajuste y la forma en que procedió el proceso de investigación, en el transcurso de las entrevistas estos episodios se niegan y no se observan dentro de las respuestas de los entrevistados, aquí podríamos decir que existe además de un desconocimiento de los conceptos, una baja importancia a estos procesos desde el discurso formal de la organización, cuando no se procede conforme a los manuales, por consecuencia no los reconocen los integrantes, y dejan de ser vistos como algo importante cuando estos suceden, hasta cierto punto se está normalizando las formas de violencia dentro de la organización a pesar de que el discurso de la misma vaya en contra de las practicas ambiguas.

Retomando lo que concluimos en la representación social del trabajo, las formas de trabajo dentro de esta organización muestran un mejor nivel que en otras, pero no son las óptimas, ya que al encontrarse ante posibles casos de violencia se reducen al mínimo y se vuelven parte de una situación que se vive en el día a día en la organización, tolerando estas situaciones por la estabilidad que este trabajo le da a los integrantes. Otro concepto que podríamos retomar en este punto es el de la violencia sistémica, ya que se están reproduciendo formas de violencia que no se ven de manera tan clara y forman parte de un sistema, es decir que dejan de ser vistos por que estas formas de violencia se reproducen debido a la naturalidad del contexto es que se manejan, siendo esta una organización donde se opera con un distintivo de uno de los mejores lugares para trabajar, en un contexto económico donde las condiciones laborales no son las más óptimas, las condiciones donde los cambios dentro de la organización obligan a sus integrantes a ver reducidas las condiciones laborales de trabajo en comparación a sus experiencias anteriores reducen el grado en que se percibe.

Aquí, también es importante contemplar aquellas formas de violencia que no entran en la normalidad de los conceptos, es decir la importancia de redefinir y conceptualizar los tipos de violencia que dejan de ser observadas, ya que debemos de tomar en cuenta que la violencia en el trabajo está tomando formas cada vez más imperceptibles buscando para las organizaciones los mayores beneficios sin importar si es violentada la idea del trabajo digno para quienes las integran. En este punto también rescatamos que dentro de la organización encontramos algunos indicios de violencia simbólica, violencia sistémica y *mobbing*, que a simple vista no son encontrados, pero debido a las herramientas recopiladas y la aplicación de la entrevista de ajuste pudimos vislumbrar, es decir, la violencia laboral se ha vuelto parte del trabajo y se ha normalizado.

Conclusión.

Adentrándonos a los resultados de la investigación en esta organización, en primera instancia hablaremos de la representación social del trabajo, donde para su análisis realizamos una distinción entre la cultura organizacional (lo informal) y la cultura corporativa (lo formal). En el primer caso el trabajo, es representado como algo relacionado más a lo monetario y la estabilidad que al ideal de un lugar de desarrollo personal, profesional, y familiar, se comprende como un esfuerzo y sacrificios, que son vistos como la normalidad, cayendo algunas veces en situaciones de precariedad. Dentro de la cultura corporativa, el trabajo es uno de los ejes principales del quehacer diario, lo interpretan como esa actividad que da sentido a sus objetivos, por tanto buscan que quienes lo realizan se alineen a la organización, haciendo parte al Grupo de todas las áreas de su vida incluyendo lo personal, profesional y familiar.

Para el caso del concepto central que se maneja dentro de este trabajo, la violencia laboral también se analizó desde los paradigmas de la cultura organizacional y corporativa. En la informalidad “el Grupo” no reconoce los tipos de violencia en su totalidad, en especial el de precariedad y la violencia psicológica, por tanto, no se observan como un problema y aunque se hayan presenciado o vivido estos casos no se visualizan. Dentro de la formalidad existe un rechazo hacia cualquier forma de violencia y contemplan mecanismos que las contraponen, aunque al analizar lo informal observamos un posible caso de violencia psicológica (*mobbing*), simbólica y sistémica. Es aquí, donde podríamos preguntarnos qué es lo que está sucediendo dentro de la organización, ya que dentro de ella se precisan los procedimientos contra la violencia, pero ante las situaciones adversas estos procedimientos no son llevados a cabo. La violencia laboral forma parte de la representación social del trabajo, esto podemos observarlo en la entrevista de ajuste, cuando se encontró un posible caso de *mobbing* y violencia simbólica ya que estos no son contemplados en las entrevistas estructuradas que se realizaron, a pesar de que en los manuales se contemplan estos casos.

En el caso de la organización estudiada, adopta un modelo o distintivo como parte de las estrategias de diseño, el cual además de buscar el alinear a sus integrantes a los objetivos se caracteriza por ser uno de los “mejores lugares para trabajar”. En relación a esto, podemos decir que en el caso de esta organización más allá de tratarse del “mejor lugar para trabajar”, puede estar significando más bien “el lugar menos malo, mas no el mejor”, ya que 7 de los 10 entrevistados no lo refiere como el mejor lugar, basándose en que el sueldo, los horarios o las relaciones internas no son las más óptimas. En este punto, podría pensarse que dicho distintivo se ostenta por las condiciones dentro de la organización que son ligeramente mejores a la media, tomando en cuenta los datos presentados en un principio de la OCDE, nos indican que las condiciones laborales en el país distan mucho de ser las mejores, entonces aquí, el distintivo de ser una de las mejores empresas para trabajar en realidad no podría estar significando precisamente que es “el mejor lugar”, sino uno menos malo a comparación de la mayoría, esto es rectificado en las entrevistas aplicadas cuando en las experiencias pasadas los trabajos eran precarios.

A partir del caso aquí analizado sería interesante preguntarnos qué es lo que sucede con las condiciones laborales de la generalidad del país, y si estas podrían estar reproduciendo el hecho de que la “normalidad”, sea un trabajo con horarios excesivos y bajas pagas, por tanto las situaciones de violencia dejan de ser vistas como tal dejando de ser contempladas y reconocidas realmente, ya que incluso, en este caso, a pesar de que observamos un lugar que ostenta mejores condiciones laborales y que cuentan con especificaciones de manejo de las situaciones de violencia se siguen dando casos relacionados a ella.

Sería necesario el comprender las formas de violencia, resignificar o legitimar la violencia laboral, para de esta manera desvincularla y sea reconocida por la sociedad como un problema. En este punto también debe ser parte de una nueva agenda de investigación el reconsiderar las formas de violencia, ya que como consecuencia de los modelos neoliberales en los que las exigencias a los individuos

y la necesidad creciente de un alineamiento a la organización en búsqueda de mayores beneficios para ellas, está generando nuevas formas de violencia que deben ser nombradas, significadas y contempladas, dado que a pesar de los esfuerzos de primeras investigaciones y modificaciones a las leyes realizadas en México, existe aún la falta de comprensión de la violencia laboral como un problema real en relación al trabajo.

En esta organización en particular y partiendo de lo dicho líneas arriba cabría preguntarnos: ¿Qué es lo que está sucediendo para que a pesar de existir una posición en contra de la violencia y un dispositivo, este no se ponga en práctica en un caso real? ¿Qué le impidió a los integrantes proceder de esta forma?, ¿Existe un proceder informal en estos casos? O quizás la violencia ya se ha normalizado tanto que no es percibida como tal, ¿Qué sucede en los cuadros directivos?, ¿Encontraremos aquí alguna respuesta? En este caso, la investigación respondió nuestra pregunta inicial, pero deja abiertas otras preguntas para investigaciones posteriores, debemos repensar lo que sucede en relación a las representaciones sociales del trabajo ya que se están normalizando las condiciones de violencia.

También observamos la necesidad evidente del estudio de estos casos desde diferentes puntos de vista que nos otorguen diversas respuestas, y posibles soluciones a un problema que ha sido normalizado. Comprendemos que es necesario no solo entender lo que sucede, sino continuar con el estudio desde múltiples paradigmas y disciplinas que visualicen razones y causas principales de la violencia laboral. Desde el abordaje que se realiza en este trabajo, el de los estudios organizacionales, encontramos la posibilidad de comprender un fenómeno de la organización a través de distintas disciplinas, desde dos paradigmas abordados, dando a esta investigación la oportunidad de comprender el problema de la violencia desde un marco específico que busca no solo comprender lo que se observa a simple vista de la violencia laboral.

Es importante reconocer el concepto de representaciones sociales como una línea de investigación importante para analizar el por qué se derivan ciertos problemas en algunos espacios. Como relatamos a lo largo de este trabajo, delinea las características específicas de lo que sucede dentro de una sociedad en específico, ya que al describir tanto el concepto, como sus características, nos ayuda a entender lo que sucede en relación a las creencias compartidas, valores e historia arraigados que llegan a representar un problema cuando lo contemplamos en su totalidad y lo analizamos.

En este punto, reconocemos que las vetas de investigación son aún variadas, se espera el planteamiento y reconsideración de las preguntas que aquí elaboramos además de la formulación de otras que aportaran al reconocimiento de la violencia laboral como un problema vigente, con la idea de que este debe ser afrontado y comprendido.

Bibliografía.

- Abric, J.-C. (2001). A Structural Approach to Social Representation. En S. Moscovici, *Representations of the Social* (págs. 42-47). Oxford: Blackwell.
- Aissenson, G., Legaspi, L., Valenzuela, V., Duro, L., Celeiro, R., Inaebnit, V., . . . Pereda, Y. (2009). Aportes al estudio de las representaciones sociales del trabajo y del estudio en jóvenes de distintos niveles de escolaridad media. En F. d. Psicología, *Anuario de investigaciones. Volumen XVI* (págs. 147-166). Secretaria de Investigaciones.
- Aldrete, M., Pando, M., & Aranda, C. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 12-16.
- Alvesson, M., & Bergt, P. O. (1992). Corporate culture and Organizational symbolism. En *Gruyter* (págs. 61-92). Berlin.
- Anand, R., & Daft, R. (2007). What is the right organizations designs. En *Organizational Dynamics*. (págs. 329-344).
- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales en la comprensión del Mobbing. *Psicología Iberoamericana*, 80-90.
- Barba, A. (1997). Cultura en las Organizaciones. En *Enfoques y metáforas en los estudios organizacionales* (págs. 173-207). Mexico: Vertiente Editorial.
- Batthyány, K., & Cabrera, M. (2011). Los métodos en las Ciencias Sociales Abordaje cuantitativo y cualitativo de la investigación. En *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales* (págs. 75-81). Montevideo: Universidad de la Republica.
- Bencomo, T. (2008). "El trabajo" visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 27-57.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2011). Administración de Recursos Humanos. En G. Bohlander, & S. Snell, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 142-158). México: CENGAGE Learning.
- Bonilla, A. (2010). Filosofía y violencia. *Cuadernos FHyCS*, 15-40.
- Bordieu, P. (29 de Octubre de 2015). *Sociología Contemporánea*. Obtenido de <http://sociologiac.net/>

- Braverman, H. (1974). Labor and Management. En H. Braverman, *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century* (págs. 29-104). New York: Monthly Review Press.
- Brunsson, N. (2007). *La reforma de las organizaciones*. México: CIDE.
- CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (30 de Noviembre de 2012). *Ley Federal del Trabajo*. México.
- Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (28 de Febrero de 2013). Gaceta Parlamentaria. *Número 3718VII*. Distrito Federal, México.
- Carod, F., & Vazquez, C. (2013). Burnout Syndrome in an International Setting. En *Burnout for experts* (págs. 15-35).
- Cartaud, E., & Labbe, S. (2010). L'étude des représentations sociales du travail: pour une communication professionnelle et professionnalisante. *Actes du congrès de l'Actualité de la recherche en éducation et en formation*, 1-9.
- Castañeda, E. (2010). Adicción al trabajo (workaholism). Patología psicosocial del siglo XXI. *Salud de los Trabajadores*, 57-66.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Clegg, S., & Hardy, C. (1996). Introduction. Organizations, Organization and Organizing. En C. Stuart, *Handbook of Organization Studies* (págs. 1-28). Londres Sage.
- Clemence, A. (2001). Social Positioning and Social Representations. En S. Moscovici, *Representations of the Social* (págs. 83-95). Oxford: Blackwell.
- Código de ética. (2015). México.
- De la Garza, E. (2000). El papel del concepto del trabajo en la teoría social del siglo XX. En E. De la Garza, *Tratado latinoamericano de la sociología del trabajo*. (págs. 15-35). México: Fondo de Cultura Económica.
- De la Rosa, A. (2013). Organizaciones y políticas públicas. Elementos para trabajar una perspectiva organizacional. En A. De la Rosa, & J. Contreras, *Hacia la perspectiva organizacional de la política pública*. (págs. 13-56). México: Fontarama.
- De la Rosa, A. (2014). Notas de clase. *Cultura y Antropología de las Organizaciones*. México, México.
- De Rosa, A. (2001). The king is naked. Critical Advertisement and Fashion. En S. Moscovici, *Representations of the Social* (págs. 48-82). Oxford: Blackwell.
- Deal, E., & Kenedy, A. (1982). Culturas corporativas. En *Ritor y rituales de la vida organizacional*. (págs. 3-39). Fondo educativo interamericano.

- Derrida, J. (1989). Violencia y metafísica. Ensayo sobre el pensamiento de Emmanuel Levinas. En J. Derrida, *La escritura y la diferencia* (págs. 107-210). Barcelona: Anthropos.
- D'Iribane, P. (2004). Lo universal y lo cultural en el funcionamiento de las organizaciones. *Iztapalapa*, 53-68.
- Einarsen, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harrasment at work: Validity factor and psycometric porperities of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 24-44.
- Fernandez, A., & Benayas, J. (2012). Representación social que tienen los maestros de primaria del municipio de Puebla sobre la ciencia y la tecnología y su relación con el ambiente. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 1063-1089.
- Fernandez, M. (2005). La noción de violencia simbólica en la obra. *Cuadernos de Trabajo Social*, 7-31.
- Freudenberger, H. (1977). Burnout: Occupational hazard of the child care worker. *Child care Quaterly*, 90-99.
- Gaulejac, V. (1991). La quemadura del ideal. En V. Gaulejac, *El coste de la excelencia* (págs. 141-155). Barcelona: Paidós.
- Goddin, R. (1996). Las instituciones y su diseño. En R. Goddin, *Teoría del diseño institucional*. (págs. 13-73). Barcelona: Gedisa.
- Gomez, D. (2009). Algunos aspectos de las representaciones sociales del trabajo a través de la historia. 1-5.
- Goslinga, L. (29 de Octubre de 2015). *Suprema Corte de Justicia de la Nación*. Obtenido de <https://www.scjn.gob.mx>
- Great Place to Work Institute. (03 de Diciembre de 2015). *Great Place to Work* . Obtenido de <http://www.greatplacetowork.com.mx>
- Guadarrama, R., Hualde, A., & López, S. (2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revista Mexicana de Sociología*, 213-243.
- Guzman, C., Ramírez, M., & Padilla, L. (2009). El síndrome del desgaste profesional (birnout) en profesores de educación media superior de la ciudad de Aguascalientes. *Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 2-10.
- Hall, R. (1996). Estructura organizacional: explicaciones. México: Prentice Hall.
- Hernandez, A. (2003). Trabajo, globalización y cambio cultural en México. *Revista de Humanidades: Tecnológico de Monterrey.*, 279-299.

- Hernandez, R., Peña, A., & Rubiano, Y. (2005). Representaciones sociales del trabajo infantil. *Orinoquia*, 19-29.
- Hilario, A. (2003). Trabajo, globalización y cambio cultural en México. *Revista de humanidades*.
- Hirigoyen, F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Ibarra, E. (2006). ¿Estudios Organizacionales en América Latina? *UAM y Antropos*, 88-107.
- Información general. (2015). México.
- International Labor Rights Forum. (2009). *Precarious Work: How temporary jobs and subcontracting undermine women, migrants and all*. Washington: ILRF.
- Isorni, E. (2011). Los conceptos de hombre y trabajo en Karl Marx y Jean Paul Sartre. *CIFRA de la Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud*, 55-64.
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En S. Moscovici, *Psicología social II, Pensamiento y vida social*. (págs. 469-494). Barcelona: Paidós.
- Joise, W. (2001). Human rights studied as normative social representations. En S. Moscovici, *The Representations of Social* (págs. 96-112). Oxford: Blackwell.
- Ke, D.-S. (2012). Overwork, Stroke, and Karoshi-death from Overwork. *Acta Neurol Taiwan*, 54-59.
- Kombli, A. (2010). Representaciones sociales: una teoría metodológicamente pluralista. En M. Petracci, & A. Kombli, *Metodologías cualitativas en las ciencias sociales. Modelos y procedimientos de análisis*.
- Leyman, H. (1996). The content and Development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*., 165-184.
- Manual administrativo. (2015). México.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement experienced in burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 99-113.
- Meyer, A., Tsui, A., & Higgins, C. (1993). Configurational approaches to organizational analysis. *Academy of management Journal*., 1175-1195.
- Montaño, L. (2007). Nuevos modelos organizacionales y violencia en el trabajo. En F. Peña, *Cuando el trabajo nos castiga*. (págs. 65-80). México: EON-UAM.

- Montaño, L. (2013). Organización y violencia. Hacia una visión más integral del acoso moral. En F. Peña, *Develar el mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones II* (págs. 23-38). México: Ediciones EON.
- Montaño, L. (2015). Representación y violencia simbólica. Una reflexión acerca de la modernización de las universidades públicas en México.
- Montaño, L., & Rendón, M. (2005). La noción de organización. Sentido, polisemia y construcción social. *Iztapalapa* 48, 63-84.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis: su imagen y su público*. Buenos Aires: Huermul.
- Moscovici, S. (2001). Why a Theory of Social Representations? En G. Philogene, & K. Deaux, *Representations of the social: bridging theoretical traditions*. (págs. 8-36). Oxford: Blackwell publishers.
- Naresh, M. (2004). Diseño de investigación exploratoria: investigación cualitativa. En M. Naresh, *Investigación de mercados*. (págs. 136-156). México: Pearson.
- Navarro, Y., Climent, J., & Ruiz, M. (2012). Percepción social de acoso sexual en el trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 541-561.
- Negura, L. (2002). L'évolution de la représentation sociale du travail dans le contexte de mutations économiques en occident. *CarrieroLogie*, 393-410.
- Noriega, M., Franco, J., Garduño, M., León, L., Martínez, S., & Cruz, A. (2008). *Informe Continental sobre la Situación del Derecho a la Salud en el Trabajo*. México.
- OCDE. (2015). *Employment Outlook 2015*. Paris: OECD Publishing.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2008). *Acoso sexual en el lugar de trabajo*. Ginebra.
- OIT & OMS. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el Sector Salud*. Ginebra.
- Organigrama. (2015). México.
- Organización de las Naciones Unidas. (7 de Octubre de 2015). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Políticas y regulaciones para luchar contra el empleo precario*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

- Palmer, Y. (s.f.). Síndrome de Burnout, una enfermedad de la posmodernidad. *Federación Mexicana de Colegios de Anestesiología*, 23-25.
- Paz, Y., & Campos, G. (2013). Los jóvenes en México y la precariedad laboral.
- Peña, F. (2009). Introducción. En F. Peña, *Testimonios de mobbing, El acoso laboral en México* (págs. 11-32). México: EON.
- Pereira, L. (2010). La conformación de los actores laborales en Venezuela en contraste con la representación social del trabajo en los jóvenes y adolescentes. *Gaceta laboral*, 215-230.
- Pereira, L. (2013). La representación social del trabajo en jóvenes universitarios. *Revista latinoamericana de Derechi Social*, 145-177.
- Petracci, M., & Kornblit, A. (2004). Representaciones sociales: una teoría metodológicamente pluralista. En A. Kornblit, *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. (págs. 91-96). Buenos Aires: Biblos.
- Piñuel, I. (2002). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*.
- Porter, M. (1985). *Estrategia competitiva*. México: Continental.
- Pugh, D. (1973). The measurement of Organization structures: Does context determine from? *Organizational Dynamics*, 19-34.
- Red de Solidaridad de la Maquila. (2011). Empleo precario: una peligrosa tendencia global. *Debate*, 36-39.
- Riquelme, A. (2007). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales Online*, 39-57.
- Rojas, M., & Castillo, M. E. (2011). Síndrome del burnout en personal del primer nivel de atención sanitaria en Mérida, México. *Revista científica electrónica de psicología.*, 42-62.
- Rubio, J. (2010). Precariedad laboral en México, una propuesta de medición integral. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 77-87.
- Salanova, M. (2005). Workalcoholism and subjective well-being: Are workalcoholics happy people? *European Congress on Psychology*.
- Schein, E. (1997). En *Organizational culture and Leadership* (págs. 3-27). San Francisco CA: Jossey-Bass.
- Schvarstein, L. (1998). Diseño de Organizaciones y en organizaciones. En *Diseño de Organizaciones, tensiones y paradojas*. (págs. 63-173). Buenos Aires: Paidós.

- Smirich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quartely*, 339-358.
- SunTzu. (2000). *El arte de la guerra*. México: ÉPOCA.
- Yubero, S., & Laragaña, E. (2004). Representaciones sociales de la violencia y expectativas de intervención. *Encuentros en psicología social.*, 84-89.
- Zapf, D., Korn, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 215-237.
- Zavala, J. (2008). Stress y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 67-86.