



**Universidad Autónoma Metropolitana**

**Unidad Iztapalapa**

**Doctorado en Estudios Organizacionales**

**Supervivencia y mortandad de microempresas de la Región 101  
en Cancún.**

**Aproximación mediante análisis narrativo**

**T E S I S**

Que para obtener el grado de

**DOCTORA EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES**

Presenta:

Lorena Hernández von Wobeser

**Director:**

Dr. Rogelio Mendoza Molina

**Lectores:**

**L1.** Dr. Arturo Pacheco Espejel

**L2.** Gibrán Rivera González



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# ACTA DE DISERTACIÓN PÚBLICA

No. 0017  
México, 21/06/2016

SUPERVIVENCIA Y MORTALIDAD DE MICROEMPRESAS DE LA REGIÓN 101 EN CASCUS. APROXIMACION MEDIANTE ANALISIS NARRATIVO.

En México, D.F., se presentaron a las 10:00 horas del día 12 del mes de marzo del año 2016 en la Unidad Tetapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

- DR. ROGELIO MENDOZA MOLINA
- DR. GIBRAN RIVERA GONZALEZ
- DR. ARTURO ANDRES PACHECO ESPINEL

Bajo la Presidencia del primero y con carácter de Secretario el último, se reunieron a la presentación de la Disertación Pública cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

DOCTORA EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

DR. LORENA HERNANDEZ VON WOBESER

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

*aprobar*

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

2016



*Lorena*

LORENA HERNANDEZ VON WOBESER  
ALUMNA

REVISOR



LIC. JULIO CÉSAR DE LA CRUZ  
DIRECTOR DE SISTEMAS ESCOLARES

SECRETARIA ACADÉMICA DE LA DIVISION DE CSH



MTRA. ALANA PATRICIA MOLINA MONDRAGON

VOCAL



DR. GIBRAN RIVERA GONZALEZ

PRESIDENTE



DR. ROGELIO MENDOZA MOLINA

SECRETARIO



DR. ARTURO ANDRES PACHECO ESPINEL

## AGRADECIMIENTOS

La narración de mi experiencia durante el doctorado tiene una trama contrastante. Como toda narración está conformada por los mismos elementos estructurales: cuenta con un conjunto de sucesos, personajes clave y escenarios.

El doctorado representó para mí un ciclo de tres años que comenzó simultáneamente a la crisis de salud de mi querido papá. El desarrollo de los estudios estuvo acompañado del milagro que permitió que mi papá siguiera con nosotros por una temporada. Finalmente, la investigación doctoral concluyó a la par que la reaparición del cáncer, personaje antagonista, que se lo llevó... Gracias papá por el ejemplo de tu trama.

Este ciclo de tres años contempló también el reencuentro, la conquista y el matrimonio con un gran hombre. Gracias Helmut por ser mi compañero y por ser mi “personaje donador” (de computadora) para hacer más livianos y eficientes mis trayectos a Chetumal.

Un corto periodo de tiempo en el que, además, se me recordó que el ciclo de la vida no solamente “quita” sino también “da”. Al iniciar este doctorado todavía no habitaban este mundo mis sobrinos Vanna, Mia, Paulo y Alberto.

Los personajes centrales de este relato, los 12 microempresarios, que me narraron con tanta pasión la historia de sus negocios y sus vidas.

Como co-protagonistas de aventura, agradezco a todos mis profesores del doctorado y particularmente a Rogelio Mendoza y a mis lectores Arturo Pacheco y Gibrán Rivera. También fueron invaluable las aportaciones de mis dos lectoras incansables: gracias mamá por tus inteligentes comentarios y a Vero por tus detalladas correcciones de estilo. Agradezco a mis compañeros del doctorado particularmente a Rosiluz y Gabriel por empezar esta aventura junto conmigo, a mis acompañantes de viaje Rafa, Alfredo y Socorro. Gracias Pilar por tener siempre listo el café (clave para el funcionamiento cerebral) y a Tacho por ser compañero de las “garnachas”. Agradezco también la comprensión de todos los amigos queridos que descuidé durante este periodo debido a la enorme carga de trabajo.

Como escenario... unos treinta viajes a Chetumal en tres años. Una ruta que no es corta sobre todo si se vive en un camión con aire acondicionado a todo lo que da. Como escenario también los bellos espacios de la UQROO en Chetumal y las escapadas a la Laguna Bacalar, fuente de inspiración para la lectura y el desenredo de las ideas. El escenario principal, la Región 101 y sus microempresas, con sus calles sin pavimentar, sus niños jugando en la calle y sus charcos.

Agradezco a Leonardo, quien aún está en mi vientre, por convertirse en el propósito que inyectó todas las energías necesarias para acelerar la conclusión de este trabajo.

Por último agradezco a la Universidad del Caribe (en forma concreta a Miguel Ángel Olivares y Ruby Benítez por su gestión) y a la beca PROMEP por hacer posible esta aventura.

# CONTENIDO

<b>ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>Figuras .....</b>	<b>7</b>
<b>Tablas .....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>23</b>
<b>Sección 1. El estudio de la acción social y su significado.....</b>	<b>23</b>
Introducción a la sección .....	23
1.1 Antecedentes del construccionismo social y la teoría narrativa.....	24
1.2 Desarrollo teórico del construccionismo social.....	24
1.3 El construccionismo social en el estudio de las organizaciones.....	30
Síntesis de la sección.....	32
<b>Sección 2. El lenguaje como un medio para aprehender lo social.....</b>	<b>33</b>
Introducción a la sección .....	33
2.1 Rechazo a la relación univocal palabra-mundo.....	34
2.2 Lenguaje: objetivación para la construcción social de la realidad .....	37
2.3 Condiciones del lenguaje que permiten aprehender lo social .....	39
Síntesis de la sección.....	43
<b>Sección 3. Las narraciones como mecanismo básico de la vida social .....</b>	<b>45</b>
Introducción a la sección .....	45
3.1 Conceptualización de narrativa.....	46
3.2 Características básicas de una narración: trama, significado, contexto social .....	47
3.3 La vida social es una narrativa .....	56
3.4 Narraciones proceso de construcción de significados en la organización .....	63
Síntesis de la sección.....	63
<b>Sección 4. Perspectiva narrativa en la investigación social y los estudios organizacionales.....</b>	<b>65</b>
Introducción a la sección .....	65
4.1 Antecedentes, orígenes y desarrollo de la perspectiva narrativa en la investigación social .....	66
4.2 Narraciones, instrumento de investigación social .....	71
4.3 Perspectiva narrativa en los estudios organizacionales.....	81
4.4 Críticas y limitaciones del modelo narrativo .....	88
Síntesis de la sección.....	96
<b>Sección 5. Elementos estructurales de una narración .....</b>	<b>98</b>
Introducción a la sección .....	98
5.1 Orígenes del análisis estructural de las narraciones en las ciencias sociales.....	99
5.2 Análisis general de la estructura de una narración.....	104
5.3 El pentágono de Burke: acto, escena, agente, agencia, propósito .....	113
Síntesis de la sección.....	126

<b>Sección 6. Generación de proposiciones teóricas .....</b>	<b>128</b>
<b>Sección 7: Supervivencia y mortandad empresarial .....</b>	<b>129</b>
Introducción a la sección .....	129
7.1 Regularidades empíricas en el estudio de la supervivencia/ mortandad empresarial .....	129
7.2 Cuatro metáforas de la supervivencia/mortandad empresarial .....	138
Síntesis de la sección.....	145
<b>CAPÍTULO II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....</b>	<b>146</b>
<b>Objetivos de la investigación .....</b>	<b>146</b>
<b>Tipo de estudio .....</b>	<b>147</b>
<b>Diseño de muestra.....</b>	<b>147</b>
<b>Procedimiento y herramientas para el levantamiento de información .....</b>	<b>151</b>
Procedimiento y herramienta para el levantamiento de censos.....	151
Procedimiento y herramienta para la obtención de narrativas.....	151
<b>Procedimiento y herramientas para el análisis de la información levantada.....</b>	<b>153</b>
Procedimiento y herramientas para el análisis de la información de los censos.....	153
Procedimiento y herramientas para el análisis de las narrativas.....	155
<b>CAPÍTULO III. CASO DE ESTUDIO .....</b>	<b>162</b>
<b>Marco referencial .....</b>	<b>162</b>
<b>Resultados del censo .....</b>	<b>165</b>
Descripción de las MIPYME de la Región 101, Cancún .....	165
Nacimiento, supervivencia y mortandad de negocios en la Región 101 .....	172
<b>Resultados del análisis narrativo .....</b>	<b>178</b>
1. Los sucesos de supervivencia/ mortandad empresarial.....	180
2. Vida interna del empresario durante la supervivencia/mortandad empresarial.....	194
3. El contexto social (espacio-temporal) donde ocurre la supervivencia/mortandad empresarial .....	200
4. Los actores presentes durante la supervivencia/mortandad empresarial.....	206
5. Las prácticas realizadas durante la supervivencia/mortandad empresarial .....	218
6. Las intenciones o propósitos durante la supervivencia/mortandad empresarial .....	230
<b>BALANCE Y PERSPECTIVA .....</b>	<b>239</b>
<b>Logro de los objetivos .....</b>	<b>239</b>
<b>Notas de la investigación de campo.....</b>	<b>240</b>
<b>Discusión en torno a la supervivencia/mortandad empresarial .....</b>	<b>243</b>
Discusión en torno a los índices de mortandad y supervivencia .....	243
Discusión en torno a los factores de mortandad y supervivencia empresarial .....	245
Discusión sobre aspectos psico-sociales presentes en la supervivencia/mortandad de las MIPYME .....	250

Contribución metodológica de la perspectiva narrativa .....	252
Implicaciones prácticas del estudio.....	255
Limitaciones del estudio .....	256
<b>ANEXOS .....</b>	<b>258</b>
Anexo A Distinción entre narrativa, historia y otros términos .....	258
Anexo B Métodos de análisis de narrativas.....	260
Anexo C Población de empresas supervivientes 2010-2013 .....	263
Anexo D Población de empresas que presentaron mortandad entre 2011-2013.....	267
Anexo E Carta invitación a propietarios de microempresas para ser entrevistados .....	269
Anexo F Cédula de censo .....	270
Anexo G Análisis de datos con el software Atlas T1 .....	271
Anexo H Guía de entrevista para obtención de narrativas .....	273
Anexo I Formato de reporte de análisis de relato individual .....	276
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>279</b>

# ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

## FIGURAS

- Fig. 1 Crecimiento de trabajos con enfoque narrativo
- Fig. 2 Narración progresiva (N1) y narración regresiva o declive (N2)
- Fig. 3 Narración de estabilidad positiva (N1) y narración de estabilidad negativa (N2)
- Fig. 4 Narraciones combinadas. Regresión y estabilidad (N1) regresión y progresión (N2)
- Fig. 5 Narración trágica (N1) y comedia novela (N2)
- Fig. 6 Narración ¡Y vivieron felices por siempre! (N1) y epopeya heroica (N2)
- Fig. 7 Factores de mortandad empresarial
- Fig. 8 Ejemplo codificación para manzana 25
- Fig. 9 Ubicación en mapa para la manzana 42
- Fig. 10 Modelo analítico de la investigación
- Fig. 11 Mapa de la ciudad de Cancún. Detección de 4 zonas
- Fig. 12 Mapa de la ciudad de Cancún. Ubicación de la Región 101
- Fig. 13 Mapa de la Región 101. Espacios públicos
- Fig. 14 Ubicación de microempresas de la Región 101 (2010)
- Fig. 15 Clasificación de 601 unidades de negocio de la Región 101 por tipo de negocio
- Fig. 16 Clasificación de 601 unidades de negocio de la Región 101 por sector
- Fig. 17 Número de unidades censadas en la Región 101 por giro de negocio
- Fig. 18 MIPYME de la Región 101 abiertas o cerradas pero aparentemente activas (2010-2013)
- Fig. 19 Densidad promedio de negocios abiertos por manzana en la Región 101
- Fig. 20 Nacimiento, supervivencia y mortandad de unidades de negocio en la Región 101
- Fig. 21 Porcentaje de mortandad vs supervivencia de MIPYME (2010-2013) en la Región 101
- Fig. 22 Comportamiento a través del tiempo de las MIPYME de la Región 101 (2010-2013). Clasificados por sector
- Fig. 23 Comportamiento a través del tiempo de las MIPYME de Región 101 (2010-2013). Clasificadas por giro
- Fig. 24 Comportamiento de expendios de cerveza
- Fig. 25 Comportamiento de estéticas en la Región 101
- Fig. 26 Modelo analítico de la investigación

- Fig. 27 Estructura gráfica de las narrativas
- Fig. 28 Estructura narrativa. Papelería Samuel
- Fig. 29 Puntos de cambio en el relato. Estética Valeria

## **TABLAS**

- Tabla 1 Modelo de Sautu, et al. (2010) aplicado al marco teórico de este estudio
- Tabla 2 Presencia de la perspectiva narrativa en los estudios organizacionales
- Tabla 3 Estructura del relato de Labov
- Tabla 4 Perspectiva económica en el estudio de la supervivencia/mortandad empresarial
- Tabla 5 Perspectiva administrativa-gerencial en el estudio de la supervivencia/mortandad empresarial
- Tabla 6 Negocios encontrados en la Región 101, distribuidos por giro (2010-2013)
- Tabla 7 Porcentaje de mortandad y supervivencia empresarial con respecto al año anterior en la Región 101
- Tabla 8 Comparativo total de unidades censadas por giro vs promedio de unidades abiertas por año. Región 101
- Tabla 9 Sintético de entrevistas, seudónimos de negocio y seudónimo de propietario de la Región 101
- Tabla 10 Duración de actos. La ruta del HotDog
- Tabla 11 Puntos de cambio del relato asociados al nacimiento empresarial en la Región 101
- Tabla 12 Puntos de cambio en el relato asociados a la supervivencia empresarial en la Región 101
- Tabla 13 Puntos de cambio en el relato asociados a riesgos de mortandad empresarial en la Región 101
- Tabla 14 Fuentes de capital inicial y reinversión. MIPYME Región 101
- Tabla 15 Uso y propiedad del local. MIPYME Región 101
- Tabla 16 Propósitos de emprendimiento. MIPYME Región 101
- Tabla 17 Propósitos de supervivencia. MIPYME Región 101
- Tabla 18 Propósitos de mortandad. MIPYME Región 101

# INTRODUCCIÓN

El tema de la supervivencia/mortandad empresarial ha sido estudiado principalmente desde una perspectiva económica y administrativa; recientemente, estudios sociales han aportado una nueva mirada para estudiar este fenómeno.

El **objetivo** de este estudio es analizar las narraciones sobre supervivencia y mortandad empresarial de propietarios de microempresas de la Región 101-Cancún con base a la teoría del construccionismo social y la teoría narrativa para la aprehensión de los significados/conocimientos<sup>1</sup> que orientan su acción social.

Para delimitar el problema de investigación del presente estudio, comenzaré respondiendo la pregunta ontológica ¿cuál es el objeto de estudio? Esta investigación toma como objeto de estudio los significados/conocimientos que orientan la acción social de los propietarios de microempresas durante la supervivencia/mortandad de sus negocios.

Posteriormente responderé a la pregunta epistemológica ¿cómo lo puedo conocer? En este apartado argumento la utilidad explicativa de la perspectiva narrativa para el estudio de la supervivencia/mortandad empresarial.

Antes de delimitar el objeto de estudio, iniciaré ubicando la supervivencia/mortandad empresarial como un tema que ha estado sumamente presente a en el discurso oficial y académico.

La literatura en relación a la problemática de la alta mortandad de las MIPYME (Micro, pequeña y mediana empresa) ha crecido a partir de los años 70s en México y en diversos países. Las MIPYME están en la mira, convirtiéndose en el centro de políticas públicas, programas de gobierno, congresos, revistas y prácticas de gestión empresarial.

El fenómeno del fracaso de las pequeñas empresas tiene una alta conciencia pública abarrotada de: investigación académica, presencia en noticieros y revistas especializadas en negocios. Las “malas noticias” han también apuntalado una variedad de iniciativas en políticas relacionadas a

---

<sup>1</sup> Por significados/conocimientos se toma la visión socio-construccionista que defiende que el significado o conocimientos de la realidad se tratan de una construcción realizada por las personas en sus grupos sociales, una especie de sabiduría popular que está en constante re-construcción. Algunos autores socio-construccionistas acuñan otros términos: Schütz (1993) habla de “sentido común”, Berger y Luckmann (1997) refieren a los “conocimientos que orientan la vida cotidiana”, Bruner (1991) le llama “psicología popular”. Se profundizará este desarrollo teórico en la sección 1 del marco teórico.

pequeñas empresas y al desarrollo de pequeñas y medianas empresas (Tweed, y McGregor, 2004:3).<sup>2</sup>

En el discurso oficial y académico se han utilizado diversos términos para referirse al cierre y continuidad de las MIPYME (se profundiza en este punto en la sección 7 del marco teórico), entre ellos:

- éxito/ fracaso empresarial
- continuidad de actividades/ cese de actividades
- desarrollo de negocios/ cierre prematuro de negocios
- quiebre de negocios
- supervivencia empresarial/ mortandad empresarial<sup>3</sup>

Independientemente del término utilizado, estudios previos del tema han buscado principalmente describir la situación actual de la problemática (índices de supervivencia y mortandad empresarial<sup>4</sup>) y se han focalizado también en explicar las causas de las mismas (factores de la mortandad y supervivencia empresarial<sup>5</sup>). Este tipo de estudios indudablemente aportan mucho al entendimiento de la problemática, sin embargo también es cierto que existen otros aspectos, como los psicológicos o sociales, que no han sido lo suficientemente estudiados (se ahonda más sobre este tema en la sección 7 del marco teórico).

Una investigación novedosa en este sentido fue la realizada recientemente por Sellerberg y Leppänen (2012) quienes estudiaron uno de los elementos que se habían dejado de lado: los vínculos sociales presentes en la quiebra de negocios. Las autoras incorporan la

---

<sup>2</sup> Cita en idioma original: The phenomenon of small business failure has high public awareness fuelled by academic research, by the general news media and the more specialist business press. The “bad news” has also underpinned a wide variety of policy initiatives relating to small business and small and medium enterprise development (Tweed, y McGregor, 2004:3).

<sup>3</sup> A lo largo del protocolo utilizaré principalmente los términos 'supervivencia/mortandad empresarial', sin embargo, me tomaré la libertad de usar otros términos en caso de que refieran mejor al tema de la investigación. Presento las razones por las que elijo estos términos en la Sección 7 del marco teórico.

<sup>4</sup> Entre algunos estudios se encuentran el de Tweed y McGregor, 2004; Rodríguez, 2010; Phillip y Kirchoff, 1989, entre otros.

<sup>5</sup> Entre algunos estudios se encuentran los de Preisendörfer y Voss, 1990; Everett y Watson, 1998; Geok y Wang, 1996; Surdez, Sandoval y Aguilar, 2007; Grespan, Carnerido y Correa, 2009; Agustín, 2011; Arias y Quiroga, 2008; Cervantes, 2012; Garza, Chein y Medina 2012; entre otros.

perspectiva narrativa al estudio de quiebre de negocios en Suiza, explorando cómo es que los emprendedores que fueron a bancarrota se posicionaban discursivamente a sí mismos ante otros actores organizacionales (empleados, proveedores, instituciones bancarias, entre otros). Dicho estudio se enfoca a los vínculos sociales y elementos de identidad del emprendedor que suceden durante el proceso de la mortandad empresarial.

Así como este tema, quedan todavía muchos elementos por explorar desde un punto de vista sociológico. Con el interés de explorar aspectos psico-sociales de la problemática, el **objeto de estudio** de este trabajo se centra en los significados/conocimientos que construyen los microempresarios acerca de la supervivencia y/o mortandad de sus negocios. Concretamente: cómo viven los sucesos de supervivencia/mortandad empresarial, cómo describen su vida interna (su identidad, sentimientos y pensamientos), cuál es su visión del contexto social en el que ocurre, cuáles son los actores que consideran relevantes en el proceso, cuáles son las prácticas (financieras, empresariales, sociales) que llevan a cabo y cuáles son las intenciones a través de los cuales actúan. Partiré del supuesto de que los significados construidos socialmente por los propietarios de las microempresas (su sabiduría popular), orientan su acción social<sup>6</sup>.

Una vez delimitado el objeto de estudio, respondo a continuación la **pregunta epistemológica**. ¿Cómo puedo llegar a esa información? ¿Cómo puedo aproximarme al objeto de estudio?

Si la intención es profundizar en los significados sociales que orientan la vida cotidiana de los microempresarios durante la mortandad/supervivencia de sus empresas, requiero de algún medio que permita el acercamiento a dichos significados.

Parto del supuesto de que es posible conocer los significados/conocimientos que se construyen socialmente a través de una recreación discursiva (aspecto que reviso en la sección 4 del marco teórico).

Como expongo en el marco teórico, se requiere de algún tipo de objetivación para poder acceder a los significados/conocimientos que se encuentran “dentro” de las personas. Un tipo de objetivación que nos permite lograr esto es el lenguaje y particularmente, las narraciones de las personas.

---

<sup>6</sup> Este supuesto se argumenta teóricamente en la sección 1 del marco teórico.

La perspectiva narrativa, es un medio teórico-metodológico que permite el acercamiento al objeto de investigación. El análisis narrativo es pertinente para investigaciones de tipo interpretativas como lo es esta investigación ya que ofrece un acceso a los significados sociales. En palabras de Polkinghorne: *“El propósito de la investigación narrativa descriptiva es producir una descripción adecuada de las interpretaciones de relatos individuales o grupales para dar sentido de la secuencia de eventos en una organización”* (Polkinghorne, 1988: 162).<sup>7</sup>

El análisis narrativo se ha encontrado especialmente útil para estudiar fenómenos que implican una “temporalidad”, por ejemplo, que sucedieron en el pasado y ya concluyeron o fenómenos que comenzaron en el pasado y que siguen sucediendo. Al no tener un acceso directo a lo que ya sucedió, las narraciones nos proveen de un medio para acceder a dicha información. Las narraciones permiten recrear discursivamente explicaciones de lo que ya sucedió (relato retrospectivo) o incluso acceder a las expectativas de lo que sucederá (narraciones de expectativas futuras). El análisis narrativo aporta, en este sentido, un medio para estudiar el proceso de supervivencia y mortandad empresarial a través de la recreación discursiva de sus propietarios. En otras palabras, las narraciones son una herramienta que tenemos disponible para analizar el cambio de las organizaciones a través del tiempo: nacimiento, supervivencia y muerte.

En resumen, el análisis narrativo abre una puerta para conocer los significados construidos socialmente; es particularmente útil para explicar fenómenos temporalizados y permite, a partir de las versiones discursivas, conocer la perspectiva de las partes implicadas (en este caso los propietarios de las microempresas).

Una vez contestadas las preguntas ontológica y epistemológica para el presente estudio es conveniente reflexionar sobre su pertinencia social, académica y fáctica.

En cuanto a la **pertinencia social** del estudio cabe resaltar que, actualmente, el sector empresarial de las MIPYME se ha convertido en un tema de alta relevancia. Esto se debe a que las MIPYME representan el principal sustento de la economía mexicana, además de contribuir como fuente substancial de empleo. A pesar de que México está constituido

---

<sup>7</sup> Cita en idioma original: The purpose of descriptive narrative research is to produce an accurate description of the interpretative narrative accounts individuals or groups use to make sequences of events in their lives or organizations meaningful (Polkinghorne, 1988: 162).

primordialmente por MIPYME y que son el motor principal de crecimiento, estas tienen un alto índice de mortandad.

La Secretaría de Economía menciona en su página web que *“Las MIPyME’s generan el 52 por ciento del Producto Interno Bruto y contribuyen con el 72 por ciento de los empleos formales.”* (Espinoza, 2010). Por otro lado, *“La información censal de 2009 del Instituto Nacional de Estadística Geográfica e Información (INEGI), en México existen 5,144,056 empresas de las cuales el 95.2% corresponden a microempresas, el 4,3% a pequeñas empresas, el 0.3% a medianas y el 0,2% corresponde a grandes firmas”* (en Cervantes, 2012: 3).

Anualmente en México, afirma la CONCAMÍN (Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos, 2012), inician actividades entre 350 y 400 mil Pymes, pero antes del primer año habrá cerrado la mitad y un 40% no logrará sobrevivir a final del quinto año [...] (en Cervantes, 2012: 2).

En el estado de Quintana Roo, conforme a la investigación realizada por May, et al. (2010) el INEGI (2005) menciona que el Municipio de Benito Juárez del estado de Quintana Roo posee el 73.10% del total de las empresas (15,270 unidades), de las cuales el 96.16% son micro empresas (14,684 unidades). Con base en estos números, si se considera que, el 70% de las MIPYME no llega a los dos años de operación, entonces se deduciría que aproximadamente 10,279 empresas del total en el municipio Benito Juárez están con amplias posibilidades de cerrar en el mediano plazo.

El presente estudio tiene una amplia relevancia social, no solamente por las implicaciones económicas de este tipo de organización, sino también por las implicaciones que tiene la supervivencia/mortandad de las microempresas para la propia vida de los microempresarios.

En el marco de los **estudios organizacionales**, la relevancia es triple. En primer lugar, este estudio centra su observación en un tipo de organización que tiene mucha representatividad en nuestro país: las microempresas. En segundo lugar, aporta una nueva mirada al fenómeno de la supervivencia/mortandad empresarial a partir de la teoría de los estudios organizacionales, una mirada más social. Por último, aporta una reflexión en el idioma español sobre los alcances de la teoría y metodología de corte narrativo.

Pero, ¿para qué realizar un análisis psico-social de la problemática de la supervivencia y mortandad de las microempresas? ¿qué aporta la perspectiva narrativa a diferencia de la tradicional mirada económica y administrativa del tema?

En primer lugar esta perspectiva psico-social explora aspectos del fenómeno que no se habían considerado o se habían considerado poco desde el punto de vista de los otros abordajes. Analizo la medida en que aspectos “no administrativos” están presentes en el proceso de la supervivencia o mortandad de las microempresas como lo son el contexto social, la dinámica familiar o las motivaciones personales. Tomar otra perspectiva de estudio permite: resaltar conocimientos previos (confirmar estudios), complementar estudios previos, pero también desmitificar ciertas creencias que se dan por supuestos en libros de texto del tema y que no se han explorado con las metodologías indicadas.

Otra razón que justifica este tipo de estudio es que la perspectiva narrativa permite explorar los conocimientos que se han construido en el propio mundo social de los microempresarios de la Región 101 o “sabiduría popular”. Al no ser estudiados, dichos conocimientos (que residen en diversos individuos) se perderían. Explorar y divulgar los conocimientos socialmente construidos por estos microempresarios no solamente es interesante sociológicamente, sino que además tiene implicaciones prácticas concretas. Por ejemplo, quizá futuros microempresarios se beneficiarían de conocer las experiencias de personas que han recorrido un camino similar. Por otro lado, los hallazgos también podrían ser insumos interesantes para la creación de políticas públicas más adecuadas a la realidad percibida por los microempresarios.

Muchos de los libros de texto sobre MIPYME son adaptaciones un tanto forzadas de los conceptos y propuestas teóricas que han sido estudiadas en las grandes empresas. Estudios como el presente son indispensables para producir literatura más pertinente a este tipo de organización y sus problemáticas en México.

En cuanto a la **pertinencia fáctica** del estudio cabe resaltar que los tiempos y los recursos disponibles fueron criterios importantes para la elección del caso de estudio, el tamaño de la muestra para las entrevistas y la delimitación de los temas y herramientas de análisis.

El caso de estudio se centra en un conjunto de microempresas que se ubican en una “colonia” en el Municipio de Benito Juárez, Cancún, que se denomina Región 101. Dicha

región cuenta con un promedio de 363 microempresas ubicadas en 95 manzanas. Profundizo en las características de esta región y sus microempresas en el capítulo III concerniente al caso de estudio. Expongo a continuación los motivos por los cuales se elegí para este estudio las microempresas ubicadas en esta región:

- Las MPYME son el tema central de estudio del Cuerpo Académico al que pertenezco, y por lo tanto, se convierte en mi línea de investigación. Sautu, et al. (2010) mencionan que la justificación de un tema-problema puede basarse en su vinculación con un programa de investigación existente.
- Al inicio de la investigación existía información previa en la zona ya que se habían realizado a mi cargo dos censos previos sobre las organizaciones (MPYMES) de la Región 101 (2010 y 2011). Estos censos se continuarán haciendo como parte de una investigación longitudinal hasta el año 2015. La información permite localizar los propietarios de negocios que se entrevistarán y cruzar información con los hallazgos de este estudio.
- Se tenía un contacto previo con algunos de los propietarios de microempresas de la región, aspecto que facilitó la accesibilidad de los entrevistados.
- La Región 101 se comenzó a poblar a principios de los años 90s por lo que las microempresas que abrieron en esta zona tienen una historia de, a lo mucho, 23 años. Esta región es muy parecida (en tipo de construcción, estilo de vida, servicios, tamaño de lotes) a por lo menos un 25% de regiones de la Ciudad de Cancún por lo que estudiarla permite extender las conclusiones generadas a una población más amplia.

A continuación introduzco el capitulo de la tesis que se divide en 3: marco teórico, estrategia metodológica y caso de estudio.

El Capítulo I está constituido por el **marco teórico** del presente trabajo dividido en 7 secciones. Para construir el marco teórico de este trabajo de investigación utilicé el modelo de niveles de abstracción teórica que proponen Sautu, et al. (2010:34) en su “*Manual de Metodología*”. De acuerdo con los autores en un trabajo de investigación la teoría se debería ordenar bajo diversos niveles de abstracción; empezando con las teorías más abstractas que abarcan fenómenos amplios, y finalizando por las teorías más concretas sobre fenómenos puntuales. Sugieren, entonces, desarrollar la teoría en el siguiente orden:

1) supuestos paradigmáticos, 2) teorías generales, 3) teorías sustantivas, 4) proposiciones teóricas y 5) regularidades empíricas.

De acuerdo con Sautu, et al. (2010), es importante mantener la coherencia entre estos cinco niveles teóricos en un trabajo de investigación. Partiré de este modelo para sintetizar en la tabla 1 el desarrollo del marco teórico de este trabajo.

**Tabla 1. Modelo de Sautu, et al. (2010) aplicado al marco teórico de este estudio**

<i>APARTADO</i>	<i>DESARROLLO TEÓRICO DE ESTE ESTUDIO</i>	<i>NIVEL DE ABSTRACCIÓN TEÓRICA</i>
Sección 1  Sección 2	El estudio de la acción social y su significado  El lenguaje como un medio para aprehender lo social	<b>Supuestos paradigmáticos</b>
Sección 3  Sección 4	Las narraciones como mecanismo básico de la vida social  Perspectiva narrativa en la investigación social y los estudios organizacionales	<b>Teoría general</b>
Sección 5	Elementos estructurales de una narración	<b>Teoría sustantiva</b>
Sección 6	Generación de proposiciones teóricas	<b>Proposiciones teóricas</b>
Sección 7	Supervivencia y mortandad empresarial	<b>Regularidades empíricas</b>

A continuación presento un resumen de la argumentación que se desarrolla en las 7 secciones del marco teórico.

La sección 1 y 2 exponen los supuestos paradigmáticos del presente trabajo. Para Sautu, et al. (2010) los supuestos paradigmáticos constituyen un conjunto de conceptos teórico-metodológicos que el investigador asume como un sistema de creencias básicas que determinan el modo de orientarse y mirar la realidad.

En la sección 1. El estudio de la acción social y su significado, parto de las preguntas ¿qué se entiende por acción social? y ¿cómo puedo aprehender (conocer, comprender) los significados de dicha acción? Los autores que se ubican dentro de la perspectiva posmoderna del construccionismo social describen la 'acción social' como una conducta que conlleva una intencionalidad y que está situada culturalmente (Schütz, 1989; Berger y Luckmann, 1997; Bruner, 1991 y Gergen, 1996). Sugieren que la sociología debería interesarse principalmente en el acopio de conocimientos que se transmiten de generación en generación, que se toman por verdad y que orientan la acción en la vida cotidiana. Para la sociología es relevante comprender el cúmulo social de significados/conocimientos pues es, a través de ellos, que los individuos se “ubican” en la sociedad y se manejan apropiadamente en ella. En el campo organizacional, la perspectiva del construccionismo social focaliza el conocimiento construido socialmente que orienta la acción social en el espacio de las organizaciones. Parte del supuesto que el conocimiento está socialmente distribuido entre los miembros de la organización en una negociación constante. También incorpora la visión de los aspectos culturales e históricos por lo que el entendimiento de las organizaciones estaría situado contextualmente.

En la sección 2. El lenguaje como un medio para aprehender lo social, reflexiono en torno a la pregunta: ¿cómo puedo tener acceso a lo que ocurre en el interior de las personas: los significados, los conocimientos, las intenciones? Los autores del construccionismo social (así como otras corrientes que comparten esta idea) ven en el 'lenguaje' como el principal medio de objetivación a través del cual se puede aprehender los significados socialmente construidos. El lenguaje, más allá de ser un simple medio para reflejar la realidad, es un complejo mecanismo a través del cual se crea una realidad socialmente compartida.

Una vez revisados los planteamientos paradigmáticos, desarrollo la teoría general que respalda este trabajo de investigación en las secciones 3 y 4 del marco teórico. Las teorías generales de un proyecto de investigación implican una visión de la sociedad y del lugar que las personas ocupan en ella (Sautu, et al., 2010).

En la sección 3. Las narraciones como mecanismo básico de la vida social, parto del supuesto inicial que 'las narraciones' son una forma esencial de vida social a través del cual hacemos sentido a nuestras acciones cotidianas. Esta sección explora el papel central que tiene esta manifestación particular del lenguaje en la vida de las personas. Los autores de la

teoría narrativa afirman que para poder hacer sentido en nuestras vidas, debemos ordenarlas en forma narrativa.

En la sección 4. Perspectiva narrativa en la investigación social y los estudios organizacionales, expongo los antecedentes del surgimiento de la perspectiva narrativa como un medio para realizar investigación social, particularmente la influencia que tuvo la Lingüística y su rama del Análisis Literario. Ubico las primeras aportaciones del análisis narrativo en el ámbito de las ciencias sociales a principios de los años 70s, así como el crecimiento que tuvieron los estudios de este corte en los últimos años en disciplinas como la historia, la psicología, la antropología y los estudios organizacionales. En esta sección resalto la utilidad que ha tenido la perspectiva narrativa para el estudio de: el mundo interno de las personas<sup>8</sup>, el mundo social y cultural que les rodea, fenómenos temporales<sup>9</sup>, estructuras de poder y convenciones sociales en la propia práctica de los investigadores. Por último presento algunas de las principales críticas que se han hecho a este modelo de estudio.

La teoría sustantiva se desarrolla en la sección 5 del marco teórico. De acuerdo con Sautu, et al. (2010), en un nivel menor de abstracción del marco teórico se encuentra la teoría sustantiva que está conformada por proposiciones teóricas específicas a la parte de la realidad social que se pretende estudiar. *“A partir de ella se definirán los objetivos específicos de investigación y se tomarán decisiones relevantes acerca de otras etapas del diseño, como por ejemplo aquellas referidas a las técnicas de recolección de los datos”* (Sautu et al., 2010: 35).

En la sección 5. Elementos estructurales de una narración, defino conceptos claves que me permitirán analizar las narrativas de los propietarios de las MIPME de la Región 101. En esta sección expongo que las narraciones de diversas culturas están 'estructuradas' de manera similar; por lo que el análisis de dichas estructuras se vuelve relevante no sólo para los lingüistas, sino también para las disciplinas interesadas en el ser humano. Con este interés en la estructura del relato surgen una serie de términos analíticos como: trama, narrador, acto, escenario, agente/personajes, agencia, propósito, entre otros. En esta

---

<sup>8</sup> Por 'mundo interno', me refiero a: significados, conocimientos, creencias, emociones, vivencias, construcción de identidad, entre otros.

<sup>9</sup> Por 'estudios temporales', me refiero a fenómenos que ocurren en un periodo de tiempo extendido y que el investigador desea estudiar. Por ejemplo, la historia de vida de los criminales, para detectar el punto en el que comenzaron a tener una conducta delictiva que puede abarcar unos 20 años de historia.

sección revisaré algunos autores como Propp (1928), Mandler (1984), Lévi-Strauss (1968), Labov y Waletzky (1967), Gergen (1983) y Burke (1969) quienes han propuesto modelos para analizar la estructura de distintos tipos de relatos.

A partir de los elementos teóricos desarrollados en las secciones 1-5 resumiré en la sección 6 algunas proposiciones que me permitirán trabajar con las narraciones de los actores<sup>10</sup> organizacionales. Estas proposiciones teóricas serán los supuestos que guiarán el trabajo de investigación.

Por último, en la sección 7, expongo algunas regularidades empíricas en tono al tema de la supervivencia y mortandad empresarial. Las regularidades empíricas de acuerdo con Sautu, et al. (2010) son hallazgos de investigaciones previas sobre el fenómeno que se está estudiando. Lo consideran el elemento teórico más concreto del marco teórico. Permite comparar los resultados del nuevo estudio con investigaciones previas relacionadas.

En la sección 7. Supervivencia y mortandad empresarial, reviso algunos estudios previos sobre la supervivencia/mortandad de las MIPYME. En esta sección distingo tres principales abordajes previos: 1) estudios económicos de índices de mortandad y supervivencia empresarial, 2) estudios administrativos sobre los factores de mortandad y supervivencia empresarial y 3) estudios sociológicos sobre supervivencia/mortandad empresarial. En esta sección reflexiono también sobre los distintos términos usados para referirse al fenómeno de la supervivencia y mortandad empresarial y sus implicaciones metafóricas. El contenido de esta sección permitirá comparar y contrastar los resultados de este estudio con los datos empíricos provenientes de otras metodologías de estudio, perspectivas y países.

En el Capítulo II expongo la **estrategia metodológica** de este trabajo. El estudio abordará su objetivo a través de un estudio de caso de corte mixto. Inicialmente trabajé con la población total de MIPYME de la Región 101 (601 unidades) observando su comportamiento a través del tiempo. Posteriormente tomé como muestra 12 microempresas de la Región 101: 10 que continúan operaciones y 2 que hayan cesado operaciones.

---

<sup>10</sup> Por 'actores organizacionales' me refiero principalmente a los propietarios de los negocios, sin embargo podrían incluirse las perspectivas de: empleados, familiares del emprendedor, proveedores, clientes y otras personas o instituciones que participan en las actividades organizacionales.

Utilicé la herramienta metodológica del censo para detectar las microempresas que han permanecido abiertas desde el año 2010 y aquellas que murieron entre 2010-2013. Presento mapas de ubicación, tablas de seguimiento y estadística descriptiva para analizar dichos datos.

En un segundo momento trabajé con la herramienta de la entrevista a profundidad para obtener las narraciones de los propietarios respecto a la historia de supervivencia o mortandad de sus negocios. Posteriormente, analicé las narraciones con dos modelos analíticos-interpretativos: 'Estructura de la narración de K. Gergen y M. Gergen' y 'Pentágono de Burke'.

En el Capítulo III presento el **estudio de caso** que se centra en un grupo de microempresas de la Región 101 (Cancún), que comparten algunos elementos: tamaño, grado de formalidad y región donde se ubican. En el caso describo la población de 601 unidades de MIPYME observadas durante el periodo 2010-2013 a través de censos anuales. Describo el comportamiento de estas unidades de negocio en cuanto a su nacimiento, supervivencia y mortandad.

Presento el análisis de corte interpretativo de 12 narraciones en 6 secciones: 1) los sucesos, 2) la vida interna del microempresario, 3) el escenario espacio-temporal, 4) los actores, 5) las prácticas y 6) las intenciones.

En la sección final de Balance y Perspectiva discuto algunos hallazgos, implicaciones y limitaciones del trabajo. Uno de los **principales hallazgos** de este estudio es que la supervivencia y mortandad empresarial no solamente se deben a recursos administrativos sino que está ligada a condiciones psicológicas y/o sociales. Por ejemplo:

- la voluntad del propietario a continuar está más presente en los relatos como razón de supervivencia empresarial que el tener buenas utilidades.
- la familia está presente como personaje principal en todos los relatos, fungiendo en ocasiones como antagonista, y en otras como aliado a la supervivencia empresarial.
- el contexto social en el que se desenvuelven los negocios es otra categoría explicativa de la mortandad y/o supervivencia empresarial. Fenómenos como el crecimiento de la zona, aparición de tiendas de autoservicios, la criminalidad, los

huracanes, la crisis de la influenza e incluso el derrumbe de las torres gemelas fueron categorías explicativas al buen o mal desempeño de las microempresas.

- el gobierno, desde el punto de vista del microempresario, es un antagonista para la supervivencia empresarial.

Otra aportación de este trabajo, es el carácter metodológico. Ejemplifica el uso de la herramienta de corte narrativo para el estudio de fenómenos sociales complejos dentro de las organizaciones. Los hallazgos de este estudio podrían inspirar futuros estudios sobre la supervivencia/mortandad empresarial que ahondaran en los factores psicológicos y sociales que están presentes en la problemática. Este estudio también podría inspirar el uso del método de análisis narrativo para el estudio de otro tipo de organizaciones y/o temáticas.

Una **implicación práctica** de los hallazgos de este estudio podría ser la incorporación de estos factores psicológicos y/o sociales a los libros de texto como factores relevantes que están presentes en la toma de decisiones empresariales.

Otra implicación práctica sería una invitación a replantear el supuesto de que 'supervivencia empresarial' es una situación necesariamente deseable para los microempresarios.

La última y más importante implicación práctica de este estudio es la retroalimentación que aporta al gobierno local y federal sobre las políticas públicas que van dirigidas al microempresario así como sus prácticas de fiscalización y regularización de este tipo de negocios. De acuerdo con este estudio, estas políticas han sido inadecuadas o no comunicadas lo que convierte al gobierno, ante los ojos de los microempresarios, en un enemigo que se puede equiparar al enemigo de la criminalidad.

Una de las principales limitaciones de este estudio es que se centra en una región particular (Región 101) de una ciudad en particular (Cancún). Sería conveniente estudiar a otro tipo de empresas (pequeñas, medianas, grandes), y otras zonas de nuestro país para comprender con mayor profundidad la problemática de la supervivencia/mortandad empresarial.

Por último, la originalidad de este trabajo radica en la perspectiva que toma para mirar la problemática, la cual permite focalizar elementos psico-sociales que están presentes en el fenómeno. Concretamente los significados socialmente construidos sobre: los sucesos de supervivencia/mortandad empresarial (s/m), la vida interna del empresario durante la

s/m, el contexto en el que sucede la s/m, los actores presentes durante la s/m, las prácticas realizadas durante la s/m y las intenciones de apertura, continuidad o cierre de los propietarios durante la s/m.

# CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

## SECCIÓN 1. EL ESTUDIO DE LA ACCIÓN SOCIAL Y SU SIGNIFICADO

### *INTRODUCCIÓN A LA SECCIÓN*

Esta primera sección del marco teórico ofrece una visión paradigmática de tipo **epistemológica** para enmarcar el resto de la investigación. Para poder analizar el significado de las acciones sociales presentes en la supervivencia y mortandad empresarial, se requiere de un marco teórico y epistemológico que permita responder dos preguntas: 1) ¿qué se entiende por 'social'? (pregunta ontológica) 2) ¿cómo podemos comprender lo social? (pregunta epistemológica). La psicología y la sociología han buscado contestar desde sus orígenes preguntas similares.

Contestando la primera pregunta, los autores que se ubican dentro de la perspectiva del **construccionismo social**<sup>11</sup> consideran que lo que es relevante estudiar en cuanto a 'lo social' es concretamente: 'la acción social'<sup>12</sup>. Desde esta perspectiva, para comprender la acción social se requiere estudiar los significados que dirigen dicha acción social, es decir, el acopio de 'conocimientos' que orientan la conducta.

Como propuesta epistemológica, los construccionistas sociales consideran que los conocimientos que son relevantes estudiar son los que residen en las personas mismas y que fueron **construidos, avalados y transmitidos** por un grupo social en particular.

A continuación presento una breve reconstrucción del surgimiento teórico del **construccionismo social**, posteriormente refiero a las premisas que aporta la perspectiva al estudio de la acción social y su significado en las organizaciones. En el campo del estudio de las organizaciones, esta perspectiva permite comprender 'una organización' desde los significados **construidos** acerca de ella por sus propios actores organizacionales.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Schütz, Berger y Luckmann, Buner, Gergen, entre otros.

<sup>12</sup> La acción social entendida como la acción que parte de una intencionalidad (que es la acción que nos importa en cuanto a nuestra naturaleza humana).

<sup>13</sup> Por 'actores organizacionales' refiero a propietarios, proveedores, clientes y otras personas o instituciones que participan en las actividades organizacionales.

## *1.1 ANTECEDENTES DEL CONSTRUCCIONISMO SOCIAL Y LA TEORÍA NARRATIVA*

El estudio del significado focaliza la manera en que los seres humanos crean conocimiento y ha sido central para las disciplinas que están preocupadas por explicar la experiencia humana, como la psicología. Desde sus orígenes en 1870, la psicología ha estado interesada en estudiar el significado humano. Sin embargo, durante la época del conductismo, entre 1920 y 1960s la psicología abandonó el estudio de la conciencia y se focalizó en fenómenos más observables (Polkinghorne, 1988: 8-9).

Durante este periodo, el estudio en la psicología se basaba en los mismos principios epistemológicos que otras ciencias naturales, por lo que se centraba en 3 características: a) que las conclusiones estuvieran basadas en percepciones públicas disponibles, b) que los datos fueran generados a partir de la experimentación, y c) que se proveyeran leyes generales a partir de los estudios realizados. Estos métodos alejaron al 'significado' y la 'conciencia' de los estudios psicológicos (Polkinghorne, 1988: 8).

En las últimas décadas, se ha presentado un cambio de foco en el estudio del ser humano que ha vuelto a poner la mirada en la conciencia. Estos estudios requieren de nuevos métodos de investigación puesto que los métodos heredados de las ciencias naturales resultan inadecuados para estudiar algo “no observable” o “no medible” como lo es la conciencia. Bruner (1991) llama a esta transición metodológica 'la Revolución Cognitiva', que retoma nuevamente el enfoque más “interpretativo” del conocimiento. En dicha revolución cognitiva se pueden agrupar las ideas del construccionismo social, la hermenéutica, la fenomenología y la etnometodología (Czarniawska, 1997). En este trabajo, presentaré únicamente las ideas del construccionismo social que se focaliza en la 'construcción inacabable del significado' que opera en los grupos sociales. A continuación expongo el desarrollo de las ideas del construccionismo social.

## *1.2 DESAROLLO TEÓRICO DEL CONSTRUCCIONISMO SOCIAL*

El **construccionismo social** es un planeamiento original desarrollado por Schütz (1932), Berger y Luckmann (1996), Bruner (1991) y Gergen (1996), entre otros. El construccionismo social se desarrolla principalmente en el marco de la psicología, pero se

---

ha extendido a la sociología, la ciencia política y, por supuesto, a los estudios organizacionales.

Reconstruyendo el itinerario teórico del desarrollo del construccionismo social se puede tomar como punto de partida la influencia de la obra del filósofo-sociólogo alemán Max Weber por centrar su atención ontológica en la 'vida social'. Este centro en la vida social es retomado más adelante por Schütz quien considera que Weber no ha resuelto un interrogante: el de cómo se construyen los significados acerca de la acción social. Los planteamientos de Schütz inspiraron a otros académicos como Berger y Luckmann, J. Bruner y Gergen quienes se consideran los máximos expositores del construccionismo social.

Las ideas del alemán **Max Weber** en los años veintes, tanto su planteamiento ontológico (estudiar la 'acción social') como su planteamiento epistemológico (anti-positivista, interpretativo), hacen posible el surgimiento posterior de las ideas construccionistas sociales.

En su obra póstuma publicada en 1921, *“Economía y Sociedad”*, Weber define la sociología como *“[...] una ciencia que pretende entender, interpretándola, la acción social para de esa manera explicarla causalmente en su desarrollo y efectos”* (Weber, 1983: 5). Weber ya no se centra en la filosofía de la existencia humana, como lo había hecho la sociología, sino pone su atención en la 'acción social' y, concretamente, en el sentido de la acción social. Define la 'acción social' como aquella:

[...] conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, ya en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción enlacen a ella un sentido subjetivo. La “acción social”, por tanto es una acción en donde el sentido mentado por el sujeto está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo (Weber, 1983: 5).

Así, Weber resuelve la pregunta ontológica de lo social focalizándose en la 'acción social'. Por otro lado, Weber sugiere, en cuanto epistemología, que para comprender la acción social necesitamos revivir la acción por medio de la razón (la interpretación). Su posición es anti-positivista y propone un método para estudiar la acción social, al que nombra 'tipo ideal'. Estos trabajos rompen con la tradición positivista en las ciencias sociales (marcando la diferencia entre las ciencias sociales y las ciencias naturales), revolución que permitirá el surgimiento del construccionismo social (en Schütz, 1989).

**Alfred Schütz**, sociólogo y filósofo austriaco, publica en 1932 su obra titulada “*La construcción significativa del mundo social*”. Diez años después de la publicación de Weber, Schütz retoma su teoría sobre 'la acción social' para plantear la problemática todavía no resuelta de ¿cómo se construye el significado de una acción social? Schütz, resalta una limitante de las ideas de Weber: “*Weber requiere entonces que la persona que realiza una acción social esté consciente de mucho más que de la pura existencia del otro. Debe darse cuenta del significado de la conducta del otro, e interpretarlo*” (Schütz, 1989: 46).

Schütz (1989: 72) retoma algunas ideas de los filósofos Bergson y Husserl para sentar las bases de los orígenes de la construcción social al afirmar que “*el significado se construye de manera intersubjetiva*”. En otras palabras, sostiene que construimos el significado de nuestras acciones sociales en un proceso intersubjetivo (con los otros).

Por tanto, al científico social deberían interesar particularmente los conceptos que la gente tiene acerca del significado de su propia conducta y de la conducta de los demás. Conocer las intenciones humanas se vuelve tan relevante como conocer sus acciones. “*No podemos entender la conducta si ignoramos las intenciones, y no podemos entender las intenciones humanas si ignoramos el entorno en el que hacen sentido*” (Schütz, 1973 en Czarniawska, 1997: 12).<sup>14</sup>

Schütz (1989) defiende la idea de que no se puede utilizar un lenguaje científico para comprender lo social, sino que se deben describir y comprender las situaciones particulares de “como la viven” las personas mismas. Es decir, debemos comprender el 'sentido común' de un grupo social, si deseamos comprender sus acciones.

Schütz introduce la fenomenología<sup>15</sup> al campo de las ciencias sociales como abordaje epistemológico deslindándose de la tradición lógico-positivista, generando una enorme disputa en la sociología de los años 50s y 60s. La fenomenología invita a mirar al mundo entendiendo que no hay realidades esenciales y se enfoca en describir el sentido que tiene el mundo para los individuos. En este sentido fenomenológico, Alfred Schütz prefiguró a los trabajos de Garfinkel y Heider como reforma antipositivista de las ciencias humanas (Bruner, 1991: 51).

---

<sup>14</sup> Cita en idioma original: We cannot understand human conduct if we ignore its intentions, and we cannot understand human intentions if we ignore the setting in which they make sense (Schütz, 1973 en Czarniawska, 1997: 12).

<sup>15</sup> La fenomenología es un movimiento filosófico impulsado por el filósofo alemán Husserl que asume la tarea de describir el sentido que el mundo tiene para las personas.

Como corriente sociológica, el construccionismo social se dio a conocer en Estados Unidos gracias a la obra *“La construcción social de la realidad”* publicada por los sociólogos **Peter Berger** (austriaco) y **Thomas Luckmann** (alemán) en 1966. En esta obra, los autores se inspiran en la fenomenología de Schütz y proponen una fundamentación teórica de la sociología del conocimiento (Berger y Luckmann, 1997).

Berger y Luckmann (1997) toman como objeto de análisis sociológico la 'realidad de la vida cotidiana', más específicamente, 'el conocimiento que orienta la vida cotidiana'<sup>16</sup>. Lo que los autores entienden por realidad y conocimiento no es el sentido positivista de estos términos.

Para nuestro propósito, bastará con definir la “realidad” como una cualidad propia de los fenómenos que reconocemos como independientes de nuestra propia volición (no podemos “hacerlos desaparecer”) y definir el “conocimiento” como la certidumbre de que los fenómenos son reales y de que poseen características específicas [...] El hombre de la calle vive en un mundo que para él es “real”, aunque en grados diferentes, y “sabe”, con diferentes grados de certeza, que ese mundo posee tales o cuales características (Berger y Luckmann, 1997: 13).

Cabe destacar que, de acuerdo con Berger y Luckmann (1997), esta realidad se presenta como un mundo intersubjetivo (que comparto con otros) y que, a través del conocimiento, se ordena y se vuelve coherente. El interés sociológico sobre 'la realidad' y el 'conocimiento' se justifica, de acuerdo con los autores, por su relatividad social (lo que es “real” para un monje del Tíbet puede no ser “real” para un hombre de negocios norteamericano). Es decir, que lo que se entiende por real pertenece a contextos sociales específicos y, estos contextos, deben incluirse en el análisis sociológico.

Berger y Lukmann (1997: 15) son ampliamente conocidos por la revolución que generaron en la disciplina de la sociología del conocimiento. La sociología del conocimiento se centra en el estudio de las ideas y sus orígenes y, con el apogeo de la ciencia, los sociólogos del conocimiento se habían focalizado en estudiar principalmente el 'desarrollo de las teorías científicas'. La obra de Berger y Luckmann sugirió que el objeto de estudio de la sociología del conocimiento no debería de ser solamente las teorías científicas, sino

---

<sup>16</sup> En este documento me tomaré la libertad de usar indistintamente los constructos teóricos de 'acción social' (término usado por Weber y Schültz), 'vida cotidiana' (término usado por Berger y Luckmann) y 'acto' (término usado por Bruner). A su vez, usaré indistintamente los conceptos de 'significados que orientan la acción social' (usados por Weber y Schültz) y los 'conocimientos que orientan la vida cotidiana' (sugerido por Berger y Luckmann).

también (y principalmente) el 'conocimiento' que se toma como verdad en una sociedad. Por lo tanto, esta sociología del conocimiento deberá ocuparse de lo que la sociedad considera como conocimiento, sin detenerse en la validez o no validez de dicho conocimiento. En otras palabras, sostienen que esta disciplina debe ocuparse de lo que la gente 'conoce' como 'realidad' en su vida cotidiana; es decir, del análisis de la construcción social de la realidad<sup>17</sup>.

Para Berger y Luckmann este conocimiento socialmente construido de la vida cotidiana está distribuido socialmente.

En la vida cotidiana el conocimiento aparece distribuido socialmente, vale decir, que diferentes individuos y tipos de individuos lo poseen en grados diferentes. No comparto en la misma medida mi conocimiento con todos mis semejantes, y tal vez haya cierto conocimiento que no comparta con nadie (Berger y Luckman, 1997: 65).

Por otro lado, comprender el cúmulo social de conocimientos es relevante para la sociología en general ya que, es a través de estos conocimientos, que los individuos se “ubican” en la sociedad y se manejan apropiadamente en ella (Berger y Luckmann, 1997: 60).

Veinte años después de la obra de Berger y Luckmann, el psicólogo estadounidense **Jerome Bruner** se dio a conocer en la perspectiva socio-construccionista con su libro “*Actos de significado*” publicado en 1991. En esta obra, expone el tema de la naturaleza de la construcción del significado, su conformación cultural, y el papel esencial que desempeña en la acción humana (1991: 13). Se focaliza en cómo interpretan su mundo los seres humanos y, a su vez, cómo interpretan los psicólogos/ los sociólogos estos actos de interpretación (Bruner, 1991).

---

<sup>17</sup> Cabe destacar que los autores NO están realizando una reflexión ontológica (la existencia o no de la realidad) que correspondería a la filosofía. Sino una reflexión epistemológica, que concierne a la sociología. “*La realidad de la vida cotidiana se da por establecida como realidad. No requiere verificaciones adicionales sobre su sola presencia y más allá de ella. Está ahí, sencillamente como facticidad evidente de por sí e imperiosa. Sé que es real* (Berger y Luckmann, 1997: 41). Un buen ejemplo de constructivismo realista es el nuevo pragmatismo, que asume que es práctico pensar que el mundo existe independientemente del conocimiento humano de él (Czarniawska, 2008: 3). Por otro lado, Bishop Berkley argumentaba que es lo mismo asumir la realidad y el conocimiento humano son la misma cosas, ya que es imposible probar que cualquier cosa existe independientemente del conocimiento humano acerca de ello.

Bruner (1991: 19-20) hace referencia a la 'revolución cognitiva' que empezó en los años 50s y que se basa en un enfoque más interpretativo del conocimiento. La propuesta de esta revolución era descubrir y describir formalmente los significados que los seres humanos creaban a partir de sus encuentros con el mundo. Asimismo, se centraba en las actividades simbólicas que empleaban los seres humanos para construir y dar sentido no sólo al mundo, sino también a ellos mismos (Bruner, 1991: 29). “Este enfoque ha proliferado durante los últimos años en la antropología, la lingüística, la filosofía, la teoría literaria, la psicología, y da la impresión de que en cualquier parte a la que miremos hoy en día” (Bruner, 1991: 20). Lo que interesa es el proceso mediante el cual se crean y se negocian los significados dentro de una comunidad.

Bruner (1991: 25) acuña el término 'psicología popular'<sup>18</sup> como un elemento clave a ser estudiado. Afirma que los críticos que están en contra de la psicología popular (y que invitan a liberarnos de los estados mentales<sup>19</sup> se equivocan, ya que tiran a la basura los fenómenos mismos que la psicología necesita explicar.

Nos experimentamos a nosotros mismos y a los demás mediante categorías de la psicología popular. Es a través de la psicología popular como la gente se anticipa y juzga mutuamente, extrae conclusiones sobre si su vida merece o no la pena, etc. etc. (Bruner, 1991, 30).

De acuerdo con Jerome Bruner (1991: 47), el concepto fundamental de la psicología humana es el del significado y los procesos ó transacciones que se dan en la construcción de los significados. Esta convicción se basa en dos argumentos: 1) Para conocer al hombre, es preciso comprender cómo sus experiencias y sus actos están moldeados por sus estados intencionales. Y 2) la forma de estos estados intencionales sólo puede plasmarse mediante su participación en los sistemas simbólicos de la cultura.

Es por este carácter cultural que Bruner invita a realizar una psicología cultural que se preocupe, no por la conducta, sino por la 'acción' (que es el equivalente intencional) y, más concretamente, se preocupe de la acción situada en un escenario cultural (Bruner 1991: 34).

---

<sup>18</sup> Bruner habla de psicología popular (también le llama psicología intuitiva o sentido común) al “*sistema mediante el cual la gente organiza su experiencia, conocimiento y transacciones relativos al mundo social*” (Bruner, 1991: 49).

<sup>19</sup> Por estado mental se entienden los procesos psicológicos como el pensamiento, la atención, la memoria, la otorgación de significados.

Contemporáneo a Jerome Bruner, **Kenneth Gergen** (1996), psicólogo estadounidense, expone la importancia de cambiar la perspectiva dominante en psicología (que entiende el conocimiento como una posesión individual) por una perspectiva que entienda el conocimiento como una formulación comunitaria o construcción social.

Para el enfoque construccionista social del conocimiento:

Los términos y las formas por medio de las que conseguimos la comprensión del mundo y de nosotros mismos son artefactos sociales, productos de intercambios situados histórica y culturalmente y que se dan entre personas (Gergen, 1996).

Afirma que lo que se sostiene como verdad (o dar cuenta del mundo) a través del tiempo no depende de la “validez objetiva” de la información sino del proceso social que lo avala (Gergen, 1996). En su argumento construccionista social, Gergen señala que la objetividad (meta principal positivista) no es un logro metodológico sino una consecución retórica<sup>20</sup>. “*El logro de la objetividad es textual: algo inherente a las prácticas de escritura y habla situadas histórica y culturalmente*” (Gergen, 1996: 226). Es decir, el construccionismo social, ofrece una propuesta epistemológica alternativa a la positivista.

Una vez revisado el itinerario del desarrollo de las ideas del construccionismo social, expondré algunos autores que reflexionan sobre estas ideas enfocadas al campo de las organizaciones.

### *1.3 EL CONSTRUCCIONISMO SOCIAL EN EL ESTUDIO DE LAS ORGANIZACIONES*

De acuerdo con Gergen y Thatchenkery (1996: 9) la oferta de los socio-construccionistas están emergiendo en todo el espectro de la academia, incluyendo la ciencia organizacional.

En este apartado planteo algunas contribuciones que ofrece el construccionismo social al estudio de las organizaciones y posteriormente expongo algunos supuestos que arroja para su estudio.

En los estudios organizacionales cada día crece más la aportación de autores que parten de la perspectiva del construccionismo social para conocer más acerca de las organizaciones.

---

<sup>20</sup> En la sección 2 sobre el papel del lenguaje en la teoría del construccionismo social, se profundizará en este argumento por parte de distintos autores como Potter (1996) y Gergen (1996).

Cabe mencionar entre ellos a Gergen y Thatchenkery (1996), Cziarniawska (2008), García y Mendoza (s.f), Montaña (2006), entre otros. A continuación cito algunas ideas de los dos primeros.

Gergen y Thatchenkery (1996) presentan un artículo en el que exponen las principales contribuciones del posmodernismo al estudio de las organizaciones. En el artículo resaltan el papel del construccionismo social como una de las corrientes posmodernas con más aportaciones frente a la tradicional visión moderna. De acuerdo con estos autores, los trabajos con perspectiva construccionista social en las ciencias organizacionales han sido emancipadores y expositores.

En la función emancipadora, resaltan varios aspectos del mundo que se dan por hecho [...] y por tanto nos libera de la garra de las inteligibilidades tradicionales: invita a formulaciones alternativas, a la creación de nuevas y diferentes realidades. En su rol expositor, tales trabajos intentan elucidar el proceso a través del cual dichas racionalidades o realidades son creadas. Nos sensibiliza en nuestra participación en la construcción del mundo (Gergen y Thatchenkery, 1996: 9).<sup>21</sup>

Czarniawska (2008), nos aporta algunos impactos de la construcción social en la teoría organizacional. De acuerdo con la autora, el construccionismo social es una promesa epistemológica en la Teoría Organizacional, una forma de estudiar las organizaciones. Los supuestos del construccionismo social implican que no hace sentido tratar de buscar una esencia organizacional, sino aproximarse a las organizaciones como construcciones sociales cambiantes (Czarniawska, 2008: 6).

Esta visión epistemológica implica para los estudios organizacionales, que no debería buscar una única y “mejor” teoría explicativa sino una diversidad y variedad de perspectivas teóricas (Gergen y Thatchenkery, 1996: 16).

En el campo organizacional, esta perspectiva pone el foco en el conocimiento construido socialmente que orienta la vida cotidiana en el espacio concreto de la organización. En este sentido, el conocimiento está socialmente distribuido entre los miembros de la

---

<sup>21</sup> Cita en idioma original: In their emancipatory function, they single out various aspects of the taken-for-granted world- [...] and thereby free us from the grip of traditional intelligibilities: they invite alternative formulations, the creation of new and different realities. In their expository role, such writings also attempt to elucidate the processes by which various rationalities and realities are created. They sensitize us to our participation in constituting our world (Gergen y Thatchenkery, 1996: 9).

organización en una negociación y creación constante. También incorpora la visión de los aspectos culturales e históricos por lo que el entendimiento de las organizaciones estaría situado contextualmente.

En resumen, algunos supuestos que aporta el construccionismo social al estudio de las organizaciones son:

- Las personas construyen las instituciones, en este sentido las organizaciones no son entidades “aparte” de las personas que las crean.
- Los significados/conocimientos construidos socialmente entorno a una organización orientan los actos de la vida cotidiana en ella.
- Los significados/conocimiento de una organización son creados y negociados por una comunidad en particular.
- Los significados/conocimientos organizacionales están distribuidos socialmente en los distintos actores de una organización.
- Los términos a través de los que entendemos a las organizaciones están situados contextualmente (cultural e históricamente).
- El lenguaje, en sus distintas manifestaciones, tiene un papel activo en la construcción de las realidades organizacionales.

### *SÍNTESIS DE LA SECCIÓN*

Esta sección ofrece una visión paradigmática- epistemológica de la comprensión de la vida social. En ella revisé el itinerario teórico del construccionismo social. Cabe destacar que su grupo de teóricos toma como objeto de investigación la acción social y sus significados (conducta que parte de una intención).

También resalté el papel que juega el contexto y el entorno social en la construcción de una realidad que se vuelve, también, objeto de estudio y de interpretación. El lenguaje aparece como un medio clave para esta construcción social de significados. En la siguiente sección reviso los cambios que se han atribuido al papel del 'lenguaje' en el campo académico.

## SECCIÓN 2. EL LENGUAJE COMO UN MEDIO PARA APREHENDER LO SOCIAL

*La vida es así, está llena de palabras que no valen la pena, o que valieron y ya no valen, cada una de las que vamos diciendo le quitará el lugar a otra más merecedora, que lo sería no tanto por sí misma, sino por las consecuencias de haberla dicho.*

José Saramago, Caverna

### INTRODUCCIÓN A LA SECCIÓN

Como expuse en la sección anterior, los construccionistas sociales centran su atención en estudiar los significados o conocimientos que orienta la vida cotidiana. Para poder acceder a dichos conocimientos se requieren objetivaciones<sup>22</sup>, es decir, cristalizaciones de significados que nos permiten experimentarlos “como si fueran una realidad objetiva”. De acuerdo a los construccionistas sociales el principal medio de objetivación<sup>23</sup> es 'el lenguaje'.

En esta sección reviso la reflexión teórica que permite aseverar que el lenguaje es un medio para aprehender fenómenos sociales complejos. Comienzo la reflexión con algunos antecedentes históricos de la función que se han atribuido al lenguaje en las ciencias sociales y en los estudios organizacionales. Presento la perspectiva moderna de la ciencia que ha otorgado al lenguaje la función de reflejar la realidad de manera objetiva y la crítica que realizan autores como Potter (1996) y Gergen (1996) a esta ingenua suposición. Posteriormente presento el argumento de la epistemología del construccionismo social acerca de que el lenguaje tiene un papel más activo en la construcción de las realidades sociales, y que por lo tanto, el estudio del lenguaje, permite aprehender fenómenos sociales complejos.

---

<sup>22</sup> Berger y Luckmann refieren que en la vida cotidiana, las personas tipifican ciertos comportamientos que las instituciones cristalizan. Más adelante se presentan al individuo como un hecho externo (objetivo). Así es como en un mundo objetivo, se transmiten las formaciones sociales a una nueva generación. Un mundo institucional, pues, se experimenta como realidad objetiva. “*El proceso por el que los productos externalizados de la actividad humana alcanzan el carácter de objetividad se llama objetivación*” (Berger y Luckmann, 1997: 83).

<sup>23</sup> Los objetos, los símbolos son otro tipo de objetivaciones.

Con esta sección prepararé el terreno para hablar de la importancia de 'las narrativas', una forma peculiar de lenguaje para comprender fenómenos sociales dentro del campo de las organizaciones.

## 2.1 RECHAZO A LA RELACIÓN UNIVOCAL PALABRA-MUNDO

*He ahí una palabra que suena bien, llena de promesas y de certezas, dices metamorfosis y sigues adelante, parece que no veas que las palabras son rótulos que se adhieren a las cosas, no son las cosas, nunca sabrás cómo son las cosas, ni siquiera qué nombres son en realidad los suyos, porque los nombres que les das no son nada más que eso, el nombre que le has dado.*

José Saramago, Las intermitencias de la muerte

La epistemología positivista celebra los valores de la razón, la verdad y la validez. Desde esta perspectiva, los teóricos organizacionales buscaron estudiar a las organizaciones como entidades objetivas optando por métodos adaptados de las ciencias físicas y duras (Hatch, 2006: 13). Antes de los años ochentas y con el auge de la perspectiva moderna en el campo de las ciencias sociales y los estudios organizacionales, el lenguaje era visto como el principal medio del que disponía el investigador para “reflejar objetivamente la realidad estudiada” y crear conocimiento científico. Esta concepción del **lenguaje como espejo de la realidad**, dominó por mucho tiempo en el campo de las ciencias sociales y en particular en los estudios organizacionales.

Los teóricos del construccionismo social han criticado esta visión moderna del lenguaje como medio objetivo para representar la realidad, crítica que revisaré a continuación.

Gergen (1996), Hassard (1995) y Elliott (2005) resalta que los movimientos posmodernos, como el construccionismo social, ya no buscan una base lógica racional para una vinculación precisa entre la palabra y el mundo.

Si exploramos más profundamente en las bases filosóficas del postmodernismo, encontramos que una característica clave es que el abordaje posmoderno rechaza el concepto de una relación univocal entre la representación (palabras, imágenes, etc.) y el mundo externo, objetivo (Power, 1992 en Hassard, 1995: 46).<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Cita en idioma original: If we explore deeper to consider the philosophical basis of postmodernism, we find a key characteristic is that the postmodern approach rejects the concept of a univocal relations between forms of representation (word, images, etc) and an objective, external world (Power, 1992 en Hassard, 1996: 46).

Las críticas posmodernas invitan a una reconsideración completa de la naturaleza del lenguaje: del lenguaje como descripción de la realidad, al lenguaje como construcción de la realidad (Gergen, 1996).

[...] mientras que el punto de vista naturalista es que el mundo social está en cierto sentido “allá”, y que hay una realidad externa lista para ser observada y descrita por el investigador, el punto de vista constructivista es que el mundo social se está constantemente “haciendo” y por tanto el énfasis está en entender la producción de dicho mundo social (Harris, 2003 en Elliott, 2005: 18).<sup>25</sup>

Uno de los argumentos posmodernos a los que se recurre para romper con la visión establecida del lenguaje como medio objetivo que reflejar la realidad, es el que afirma que la objetividad no es una conquista científica (algo que logramos a través de un método) sino una conquista retórica (algo que logramos a través del lenguaje).

Gergen (1996) afirma que para la modernidad la objetividad es una conquista científica que se basa en la metáfora mecanicista del funcionar humano. Desde esta perspectiva mecanicista,

[...] el individuo alcanza la objetividad cuando todas y cada una de las alteraciones del mundo externo o material producen una alteración equivalente del estado mental del individuo [...] Y dado que las palabras pueden ser reflejos exactos de los estados mentales, la metáfora de la máquina se extiende al dominio del dar cuenta objetivo (Gergen, 1996: 211).

Sin embargo para Kenneth Gergen (1996: 215) la objetividad no se trata de una “conquista científica” sino se trata de una “conquista textual”. Afirma que existe un modo de escribir y hablar objetivo y que esos dispositivos construyen la idea de objetividad. En la misma idea Potter (1996) define que la objetividad es una “consecución retórica”, no un logro científico.

En el siguiente ejemplo, Gergen compara dos formas de escritura científica. El primer enunciado, por la forma en que utiliza el lenguaje, sería creíble, mientras que el segundo enunciado, despertaría profundas sospechas:

---

<sup>25</sup> Cita en idioma original: [...] while the naturalist view is that the social world is in some sense “out there”, an external reality available to be observed and described by the researcher, the constructivist view is that the social world is constantly “in the making” and therefore the emphasis is on understanding the production of that social world (Harris, 2003 en Elliott, 2005: 18-19).

Ejemplo “una vez que este dispositivo se utilizó en la cámara experimental, esos indicadores empezaron a funcionar” o “una vez que me di cuenta de que se utilizaba un dispositivo que me impresionaba como una cámara experimental, que yo imaginaba que era un tipo particular de indicador demostró aquello que yo sentía como funcional” (Gergen, 1996: 228).

En el segundo ejemplo, no creeríamos la objetividad del investigador, mientras que en la primera sí. Maturana (1988) propone que toda la escritura llamada “objetiva” sea puesta entre paréntesis, simbolizando por consiguiente su carácter local o clientelista (en Gergen, 1996: 228).

Algunas de las técnicas que se utilizan para construir la idea de objetividad de acuerdo con Gergen son:

- Usar la voz Pasiva (se observó)
- Aparecer como víctimas de la circunstancias (los datos hablan claramente, este resultado clarifica que ...)
- Suprimir la descripción afectiva del yo (se observó que los sujetos se sentían molestos)
- Suprimir el afecto del observador y cualidades afectivas del objeto de estudio (se encontró que las mujeres con sida ...- sin referir al dolor de haberlas encontrado) (Gergen, 1996: 225).

*“Un autor que no logra emplear estos dispositivos puede ser considerado subjetivo, demasiado imaginativo o incluso loco”* (Gergen, 1996: 225). Por otro lado, los estudios que son aceptados por su objetividad, usualmente tienen prácticas retóricas de este tipo en la comunicación de sus resultados (libros, tesis, artículos de revista, reportes de investigación, ponencias, entre otros).

Gergen menciona las desventajas de estas prácticas de lenguaje moderno.

No sólo el afecto del observador queda sistemáticamente silenciado, sino que existe también una supresión general de las características estimuladoras del objeto. En la medida en que el objeto de investigación posee cualidades o características que pueden estimular el afecto, los motivos o deseos del observador, el dar cuenta que de ello resulta pasa a tener menos credibilidad que una reflexión de la realidad y ser con mayor probabilidad un producto de la excitación del observador. Es parcialmente por esta razón por lo que los informes de investigación en las ciencias de la conducta son tan frecuentemente asépticos y desprovistos de interés humano (Gergen, 1996: 225).

De acuerdo con Gergen (1996) resulta importante reconocer que este tipo de elecciones lingüísticas son arbitrarias desde el punto de vista ontológico.

En resumen, los posmodernos como los construccionistas sociales critican “de ingenua” la relación univocal entre lenguaje y realidad. Critican la idea misma del logro metodológico de la “objetividad” atribuyéndola, más bien, a logros retóricos. Este cambio en el papel que se atribuye al lenguaje es clave para comprender la aportación de estas teorías sociológicas al estudio de los fenómenos sociales. ¿Cuál es el valor del lenguaje en las ciencias si no es aquel de reflejar la realidad?

## *2.2 LENGUAJE: OBJETIVACIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA REALIDAD*

Como vimos en la sección 1, para Berger y Luckmann (1997) la *vida cotidiana*, aspecto que los sociólogos estarían interesados por estudiar, se construye como un mundo coherente que tiene significados interpretados y compartidos por los hombres. Para dar orden y sentido a la vida cotidiana, esta nos provee de objetivaciones que compartimos con los otros. Las objetivaciones ofrecen significados por medio de los cuales se construye el mundo intersubjetivo, ó, en otras palabras, se cristalizan significados que compartimos socialmente y que tomamos por “verdad”.

Berger y Luckmann (1997) van más allá en su argumentación al afirmar que la realidad de la vida cotidiana no sólo está llena de objetivaciones, sino que es posible únicamente por ellas. No podríamos movernos en esta realidad si no compartiéramos una idea de lo que es “el trabajo”, “la oficina”, “una computadora,” etc. Los objetos, los símbolos, el lenguaje son objetivaciones a través de los cuales compartimos significados, a través de los cuales actuamos. El lenguaje, tema del que trata este trabajo, es una forma de objetivación primordial que se origina en la vida cotidiana y que nos provee de índices más o menos duraderos de los procesos subjetivos de quienes los producimos.

Así, de acuerdo con Bruner (1991), los sistemas que los individuos utilizan para construir el significado están allí arraigados en el lenguaje y la cultura. Potter (1996: 227), a su vez, afirma que la constitución de la realidad es un aspecto de prácticas descriptivas. No se refiere a que el hombre, al nombrar algo haga surgir una entidad misteriosa en sí, sino que al generar una descripción se tienen consecuencias e implicaciones concretas. No se refiere

a que el lenguaje “construya” el mundo ontológicamente hablando (el mudo ya está ahí objetivamente); sino que se refiere a que el lenguaje cristaliza al mundo y lo vuelve una realidad “para” las personas. El lenguaje, en un plano intersubjetivo, permite la creación de la realidad social, la realidad como es conocida por los hombres.

Gusdorf (1985) ofrece un ejemplo de la función “creadora” del lenguaje ya que históricamente todo establecimiento de un imperio, revolución o reforma, ha operado con la cristalización de un lenguaje. Por ejemplo, el nacimiento de un nuevo vocabulario en la Revolución Francesa con el uso de las palabras: libertad y democracia. Gusdorf afirma que *“Lo que no es nombrado no puede existir de manera alguna... Newton crea la atracción universal, Bergson la intuición, Kant crea la conciencia trascendental como Einstein la relatividad, como los físicos modernos han creado la electricidad”* (1985: 35). No es que los fenómenos no existieran previamente en el mundo, pero por lo menos no existían ante la visión o cognición de los seres humanos antes de ser nombrados.

Van Dijk ofrece otro ejemplo sobre como el lenguaje tiene consecuencias concretas en la realidad social de las personas:

Los chistes negativos acerca de los extranjeros “estúpidos”, “chapuceros” o “sucios”, por ejemplo, pueden contribuir a la representación global “de esas personas” como individuos socialmente inferiores o que entre nosotros están fuera de lugar. Esta actitud, una vez más, se puede utilizar para legitimar la discriminación hacia las minorías en cuanto a empleo, vivienda, servicios de salud o educación [...] (Van Dijk, 1996: 172).

Por otro lado, la hipótesis Sapir-Whorf, afirma que con el lenguaje que hablamos estamos predispuestos a captar ciertas partes de la realidad y a no captar otras partes de la misma. El idioma que hablamos influye en la representación que nos hacemos del mundo. No es solamente el lenguaje un vehículo, es también una estructuración de la realidad. Hay realidades que no podemos apreciar si no tenemos el lenguaje que corresponde. Por ejemplo, la gente que vive con la proximidad de la nieve como los esquimales tienen un vocabulario muy fino para reflejar esa fineza de la realidad que no tendríamos quienes vivimos en la costa. En este sentido, el lenguaje no es el reflejo de la realidad, sino construye la realidad misma.

De acuerdo con Gusdorf la palabra del hombre no se contenta con repetir una realidad antecedente, la palabra humana siempre es un acto y constituye la esencia del hombre. *“Llegar al mundo, es tomar la palabra, transfigurar la experiencia en un universo del discurso...”*

*[la palabra] Cristaliza la realidad, la condensa en función de una actitud de la persona”* (Gusdorf, 1985: 14).

Por todos los argumentos anteriores, al analizar el lenguaje como un medio cotidiano a través del cual se construye la realidad compartida, lo colocamos también como una herramienta de la cual disponen los investigadores para aprehender aspectos de la acción social y sus intenciones. Este supuesto parte de la 'intersubjetividad del lenguaje', que contrasta con la 'objetividad del lenguaje' que atribuyen los investigadores modernos (el lenguaje objetivamente refleja el mundo).

Expondré a continuación las condiciones del lenguaje que de acuerdo a Berger y Luckmann permiten que éste sea una herramienta para aprehender la acción social y sus significados.

### *2.3 CONDICIONES DEL LENGUAJE QUE PERMITEN APREHENDER LO SOCIAL*

De acuerdo con Berger y Luckmann, el lenguaje tiene ciertas condiciones como:

- La intersubjetividad
- La temporalidad
- La capacidad de tipificar

Estas características del lenguaje permiten aprehender aspectos sociales y contextuales en los que se desarrolla el mismo.

La primera condición, la **intersubjetividad del lenguaje**, se refiere a que el lenguaje es un medio a través del cual compartimos significados con otras personas, compartimos un mundo común.

La realidad de la vida cotidiana se me presenta [...] como un mundo intersubjetivo, un mundo que comparto con otros [...] El conocimiento del sentido común es el que comparto con otros en las rutinas normales y auto-evidentes de la vida cotidiana (Berger y Luckmann, 1997: 40).

De acuerdo con Dufour, no hay discurso posible sin las personas gramaticales “yo” y “tu”. “*Estamos seguros de que no existe ninguna lengua donde no se establezcan, a través de las personas gramaticales, los vínculos humanos fundamentales y necesarios para toda actividad de habla*” (Dufour, 1985).

El lenguaje, en su sentido intersubjetivo, permite toda una red de relaciones interpersonales “la obligación de responder a quien pregunta, ceder la palabra a quien la solicita, de cumplir lo prometido [...]” (Dufour 1985). Potter ofrece ejemplos en que distintas formulaciones de lenguaje implican simultáneamente un decir y un hacer (social).

Se pueden construir descripciones para que algo parezca extremo o grande o, al contrario, para minimízalo y hacer que parezca pequeño; también se pueden utilizar descripciones para presentar una acción como normal o rutinaria, o para presentarla como anormal o problemática. Por ejemplo, la descripción de un acto de violencia se puede construir para destacar su gravedad y maldad, o para suavizarlo y considerarlo disculpable y hasta divertido (Potter, 1996: 260).

En esta línea Austin aporta un esclarecedor trabajo en “¿Cómo hacer cosas con palabras?”, texto en el que expone la idea principal de que “decir” y “hacer” constituyen una unidad funcionalmente inseparable. Austin (1998, 41-42) critica también el presupuesto de que el papel de un enunciado sólo es el de describir un estado de cosas, Austin argumenta que al hablar estoy simultáneamente teniendo una acción social. Narro algo y a la vez acuso, o narro algo y a la vez disculpo. Por ejemplo, si digo: ¡Sube! Estoy narrando y a la vez “ordenando” una acción. Van Dijk (1996) afirma que las emisiones, como actos de habla, se utilizan en contextos sociales de interacción. Incluso presenta oraciones compuestas que tienen simultáneamente dos actos de habla.

(18) Regresaré a casa y terminaré algo de trabajo.

(19) Necesitas el dinero, así que te lo prestaré.

(20) Te lo daré, pero ¿puedo confiar en ti? [...]

Vemos que en una oración puede tener cláusulas coordinadas que en principio parecen poder realizar cada una un acto de habla. Así es que en (18) es posible tener dos aserciones, en (19) una aserción y una promesa, y en (20) una promesa y una pregunta (Van Dijk, 1996: 69).<sup>26</sup>

De acuerdo con Van Dijk, (1996: 61) existen condiciones sociales en las que se manifiestan los actos del habla. Por ejemplo alguien puede dar una orden si tiene una posición jerárquica que le permite hacerlo (un jefe, la mamá de un niño). Otro ejemplo es que sólo los jueces pueden llevar actos de habla de condenar o perdonar.

---

<sup>26</sup> Los números son aportados por el autor original.

En todos estos sentidos, la lengua tiene una función mediadora entre hombre y hombre, entre hombre y mundo, organizando la vida de los hombres (Benveniste, 1999).

La segunda condición del lenguaje, de acuerdo con Berger y Luckmann (1997) es la **temporalidad**. Es decir, la capacidad que tiene el lenguaje para ordenar eventos caóticos en secuencias de tiempo. A través del lenguaje podemos distinguir entre eventos que ocurrieron en el pasado, que ocurren o que van a ocurrir. De acuerdo con Berger y Luckmann (1997) la temporalidad es una propiedad intrínseca de la conciencia humana y esta misma propiedad se ha manifestado en el lenguaje.

Nací en una determinada fecha, ingresé en la escuela en otra, empecé a trabajar en mi profesión en otra, etc. Estas fechas, sin embargo, están todas “ubicadas” dentro de una historia mucho más vasta y esa “ubicación” conforma decididamente mi situación [...] El reloj y el calendario, en verdad, me aseguran que soy “un hombre de mi época”. Sólo dentro de esta estructura temporal conserva para mí la vida cotidiana su acento de realidad (Berger y Luckmann, 1997: 46).

El lenguaje tiene la capacidad de comunicar experiencias que no están en la subjetividad directa del aquí y del ahora. El lenguaje, de acuerdo con Berger y Luckmann, es capaz de transformarse en “*depósito objetivo de vastas acumulaciones de significado y experiencia, que puede preservar a través del tiempo y transmitir a las generaciones futuras*” (Berger y Luckmann, 1997: 56). De esta manera, a través del lenguaje podemos dar cuenta de cosas que pasaron o que van a pasar.

La tercera condición del lenguaje es su función **tipificadora**. El lenguaje “tipifica” las experiencias vividas, es decir, las incluye en categorías amplias cuyos términos adquieren significados para mí. Por ejemplo, una nueva experiencia de un evento social, la puedo tipificar como “reunión”, “fiesta” o “velorio” dependiendo de los esquemas conceptuales que la palabra significa para mí y para los otros.

Los esquemas tipificadores que intervienen en situaciones “cara a cara” son, por supuesto, recíprocos. El otro también me aprehende de manera tipificada: “hombre”, “norteamericano”, “vendedor”, “tipo simpático”, etc (Berger y Luckmann, 1997: 49).

Para Berger y Luckmann (1997) a la vez que el lenguaje tipifica las experiencias, las vuelve anónimas. Ya que la experiencia tipificada puede ser repetida por cualquiera dentro de esa categoría de acción. Para un tipo de provocación, las tipificaciones serían verdaderas hasta nuevo aviso y en ese sentido determinarían mis actos en la situación. Por

ejemplo: le nombro “amor romántico” a experiencias que engloban: ver la luna, regalar flores, darse un beso en la boca, y no lo tipifico como “comida”, o como “vivencias de la escuela”.

Van Dijk (1996) llama a estas tipificaciones “marcos” que entiende como manojos estructurados de conocimientos convencionales. Afirma que tenemos marcos parecidos para episodios como “*ir de compras, comer en un restaurante, tomar un avión, asistir a fiestas de cumpleaños o cocteles, etc.*” (Van Dijk, 1996: 41). Ofrece el siguiente ejemplo en el que se detecta oraciones semánticamente coherentes (o incoherentes) con los marcos de referencia.

(32) Juan fue a la tienda y pidió una cerveza.

(33) Juan llamó a la mesera y pidió una cerveza.

(34) Cuando iba hacia el refrigerador Juan me pidió una cerveza.

(35) Juan fue a su clase de lingüística y pidió una cerveza (Van Dijk, 1996: 42).<sup>27</sup>

De acuerdo al autor, mientras que para las primeras tres oraciones tenemos un marco que nos permite que ambas oraciones co-ocurrán, en la cuarta no es el caso. Aunque podría suceder que en una escuela se permita tomar cerveza, no es una idea que tenemos tipificada.

En este sentido “*el orden social es un producto humano, o más exactamente, una producción humana constante [...]*” (Berger y Luckmann, 1997: 73). El mundo parece objetivo cuando estas tipificaciones tienen una historicidad y se han tipificado. Entonces la institución se experimenta como si tuviera una realidad propia y como si fuera un hecho externo.

El lenguaje al ser intersubjetivo, temporal y tipificador; funciona como un medio que permite objetivar, construir y aprehender significados sociales.

El lenguaje constituye campos semánticos o zonas de significado lingüísticamente circunscritos [...] Dentro de los campos semánticos se posibilita la objetivación, retención y acumulación de la experiencia biográfica e histórica (Berger y Luckman, 1997).

---

<sup>27</sup> La numeración es dada por el autor original.

Algunas formas de lenguaje que se han estudiado en los últimos 10 años para aprehender aspectos sociales son: las historias, los relatos, los intercambios verbales, los discursos, los mitos, las leyendas, los discursos, entre otros.<sup>28</sup> Ver anexo A para una distinción que hacen algunos autores entre estos términos.

Los géneros tales como la conversación diaria, los diálogos institucionales, así como las narraciones, han sido objeto de atención, extensa y detallada, durante los últimos diez años...Por otro lado, el análisis del discurso se ha visto especialmente ampliado su dominio hacia área que tradicionalmente estudiaban otras disciplinas tales como el derecho, la historia, la comunicación de masas y principalmente la sociología, la psicología y la etnografía (Van Dijk, 1996: 181).

### *SÍNTESIS DE LA SECCIÓN*

En esta sección desarrollé la transición teórica que han realizado algunos autores para cambiar el sentido que se atribuía al lenguaje. Así, se ha pasado de una idea pasiva del lenguaje “como espejo de la realidad” a un papel activo del lenguaje en la “construcción y aprehensión de significados sociales”. Se ha transitado de una idea objetiva del lenguaje (el lenguaje es neutro y permite hacer descripciones objetivas) a una visión intersubjetiva del mismo (el lenguaje permite decir y hacer simultáneamente). Esta transición algunos autores lo explican como la transición de una “visión moderna del lenguaje” a una “visión posmoderna”, como lo expone la siguiente cita:

La visión posmoderna exaltaba el punto de partida que negaba la posibilidad de las explicaciones totales y que, por el contrario, reconocía en el lenguaje un potencial creativo que se separó de la idea de percibirlo como mero reflejo del mundo, como proclamaba la objetividad positivista. El lenguaje se convirtió en un productor de realidades, del reflejo al *performance*, de la representación a la acción (García y Mendoza: s.f., 63).

Como resultado del pensamiento posmoderno, el lenguaje se vuelve un fenómeno interesante de ser estudiado en sí mismo ya que permite aprehender la realidad entendida como tal por los seres humanos. Estas primeras dos secciones ofrecen un marco epistemológico para el resto del trabajo. La teoría narrativa, expuesta en la siguiente

---

<sup>28</sup> No es objetivo de este trabajo revisar esta distinción, sin embargo algunos autores como Yannis Gabriel (2000), distingue algunas de estas particulares formas lingüísticas.

sección, se toma como teoría general del trabajo al proveer una visión de la sociedad y del lugar que las personas ocupan en ella.

### **SECCIÓN 3. LAS NARRACIONES COMO MECANISMO BÁSICO DE LA VIDA SOCIAL**

#### *INTRODUCCIÓN A LA SECCIÓN*

En esta sección se presenta la **teoría general** que sustenta este trabajo. La teoría general debe ofrecer una visión de la sociedad y el lugar que las personas ocupan en ella (Sautu, et al., 2010). La teoría narrativa ofrece este marco explicativo.

En esta sección expongo el supuesto central de la teoría narrativa: que las narraciones son una forma básica para hacer sentido y orientarnos en la vida social cotidiana. A través de las narraciones organizamos nuestra experiencia y la de otros. De esta manera, las narraciones cobran una nueva importancia como fenómeno social digno de ser estudiado.

Las narraciones han tenido en diversas culturas un papel central en la construcción de significados y en su socialización. En todas las culturas encontramos narraciones, y las narraciones dominantes de un pueblo, sociedad, organización o familia, tienen un papel central en la creación y transmisión de conocimientos.

Inicio esta sección presentando algunas definiciones de 'narrativa' así como sus principales características: que son temporales, otorgan significados y se dirigen a alguien. Distingo las narrativas de otras formas de lenguaje.

Expongo que la capacidad de narrar aparece muy temprano en la infancia permitiendo a los seres humanos construir significados y orientar su experiencia. Así, algunos autores sugieren que la vida social se desenvuelve “narrativamente”. En palabras de Barthes (1996), no ha existido una persona en ninguna cultura, sin narrativa.

### 3.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE NARRATIVA<sup>29</sup>

*Las historias son fundamentalmente acerca de las vicisitudes de las intenciones humanas organizadas en el tiempo.*

Bruner, 1986 (en McAdams, 2008: 250)

La etimología de la palabra narrativa tiene una raíz indo-europea que está compuesta por el término 'gna' que significa 'saber' y 'decir' simultáneamente (Hinchman y Hinchman, 1997 en Elliott, 2005: 10). Es decir, las narraciones son algo que se dice y que traen consigo un saber.

En el abordaje narrativo, no existe consenso en cuanto a la definición del término 'narrativa', podemos encontrar definiciones más amplias y otras más estrechas en relación al término.

Roland Barthes, en 1996 proclamó la centralidad social de las narrativas y ofrece una definición más amplia del término.

Las narrativas del mundo son numerosas. La narrativa es, primero que nada, una prodigiosa variedad de géneros, ellos distribuidos en relación a diferentes temas[...] Capaces de ser llevadas por un lenguaje articulado, hablado o escrito, con imágenes fijas o en movimiento, gestos, y la mezcla ordenada de todos los temas; la narrativa está presente en el mito, la leyenda, la fábula, el cuento, la novela, la épica, la historia, la tragedia, el drama, la comedia, la mímica, la pintura [...] el cine, la comedia, nuevos objetos y la conversación. (Barthes, 1996: 79 en Czarniawska, 1997: 11).<sup>30</sup>

Barthes, en esta concepción amplia afirma que todo es una narrativa, o que por lo menos puede ser tratado como una (en Czarniawska, 2004: 17). Por otro lado Elliott (2005) critica esta visión amplia de narrativa como cualquier tipo de prosa, en su libro él utiliza este

---

<sup>29</sup> En el anexo A. reviso la distinción que hacen algunos autores entre conceptos como 'narración', 'historia', 'mitos', 'discursos' y otros términos. En este apartado se utilizarán indistintamente los términos narración e historia.

<sup>30</sup> Cita en idioma original: The narratives of the world are numberless. Narrative is first and foremost prodigious variety of genres, themselves distributed among different substances [...] Able to be carried by articulate language, spoken or written, fixed or moving images, gestures, and the ordered mixture of all these substances, narrative is present in myth, legend, fable, tale, novella, epic, history, tragedy, drama comedy, mime, painting, [...] cinema, comics, new items, conversation (Barthes 1996: 79 en Czarniawska 1997:11).

término de manera más restrictiva para referirse únicamente a narraciones que presentan cierta cronología.

Otra definición más estrecha y que ha sido ampliamente citada es la que ofrecen Hinchman y Hinchman (1997: xvi) quienes puntualizan las narrativas de la siguiente manera: *“Las narrativas (historias) en las ciencias humanas deben definirse provisionalmente como discursos con un orden secuencial claro que conectan eventos de una manera significativa para una audiencia ofreciendo información sobre el mundo y/o las experiencias de las personas”* (1997: xvi en Elliott, 2005: 3).<sup>31</sup>

En esta particular definición se pueden resaltar las 3 características que Berger y Luckmann (1997) atribuían al lenguaje en general (ver sección 2): que son temporales (discursos con un orden secuencial claro), que son intersubjetivas (narrador- audiencia) y que contienen tipificaciones o significados (conectan eventos de una manera significativa ofreciendo información sobre el mundo).

### 3.2 CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE UNA NARRACIÓN: TRAMA, SIGNIFICADO, CONTEXTO SOCIAL

*No podría haber continuidad ni civilización, si las personas no fueran capaces de narrar sus acciones pasadas, presentes y futuras uno al otro.*<sup>32</sup>

Czarniawska, 1997: 24

A continuación se describen las tres características de las narrativas de acuerdo a la definición de Hinchman y Hinchman (1997): trama, significado y contexto social.

La primera parte de la definición de narración que proponen dichos autores afirma que las narraciones son *“discursos con un orden secuencial claro”*, es decir, son una manifestación de lenguaje que tiene una temporalidad o trama mínima.

---

<sup>31</sup> Cita en idioma original: Narratives (stories) in the human sciences should be defined provisionally as discourses with a clear sequential order that connect events in a meaningful way for a definite audience and thus offer insights about the world and/or people’s experiences of it (1997: xvi en Elliott, 2005: 3).

<sup>32</sup> Cita en idioma original: There would be no continuity and no civilization if people were not able to narrate their past, present, and future actions to each other (Czarniawska, 1997: 24).

Bruner (1991: 56) menciona que las narrativas son secuenciales (eventos ordenados temporalmente). De la misma manera, Elliott (2005: 7) opina que la 'temporalidad' de las narrativas es uno de los factores que han sido ampliamente aceptados como una forma clave de ellas. Esta temporalidad implica que las narraciones presentan cierta cronología en la forma en que narran los sucesos. En el ámbito del análisis literario a esto se llama '**trama**' o 'plot' en su término en inglés. De acuerdo con Boje “*la trama no es solamente una cronología de eventos; sino que es lo que liga los eventos en una estructura narrativa*” (Boje, 2001: 108).<sup>33</sup>

La narración relata un suceso de eventos en cierto orden y en este suceso de eventos, tanto el narrador como la persona que escucha la narración (audiencia), suelen atribuir una cierta causalidad entre los eventos narrados. Herman y Vervaeck, (2005) afirman que es inherentemente humano esta tendencia a interpretar los eventos por medio de relaciones causales. La causalidad añade coherencia a las narrativas. “*Foster provee el siguiente ejemplo de una historia: 'El rey muere y la reina muere'. Esta secuencia se convierte en una trama en el siguiente enunciado 'El rey muere y luego la reina muere de duelo'*” (Herman y Vervaeck, 2005: 11-12).<sup>34</sup> En el segundo enunciado hay una conexión causal.

Contrario a la cita anterior, Herman y Vervaeck (2005) también defienden que en las narraciones la relación entre eventos no necesariamente debe ser cronológica o causal, ya que podemos hablar de narración mientras haya una conexión relevante entre eventos. Por ejemplo, la frase “*‘Estaba lloviendo fuerte en las calles así como en su corazón’ esta es una historia mínima ya que hace una liga metafórica (o simbólica) y no implica una secuencia causal o temporal*” (Herman y Vervaeck, 2005: 14).<sup>35</sup>

¿Entonces cuál sería una definición de trama mínima? Todorov sugiere la siguiente respuesta:

---

<sup>33</sup> Cita en idioma original: plot is not just a chronology of events; it is what links events together into a narrative structure (Boje, 2001: 108).

<sup>34</sup> Cita en idioma original: Forster provides the following example of a story: “The King died and the queen died” This sequence becomes a plot in the following sentence: “The King died and then the queen died o grief” (Herman y Vervaeck, 2005: 11-12).

<sup>35</sup> Cita en idioma origina: It was raining hard, in the streets as well as in his heart” is a minimal story, too, as it makes a significant metaphorical (or symbolical) link, and it does not imply causality or temporal sequence (Herman y Vervaeck, 2005: 14).

[...] consiste en el pasaje de un equilibrio a otro. Una narrativa ideal comienza con una situación estable que se ve disturbada por algún poder o fuerza. Esto resulta en un estado de desequilibrio. Una acción o fuerza dirigida a la dirección contraria restablece el equilibrio, el segundo equilibrio es similar al primero, pero los dos nunca serán idénticos (1971: 1977: 111 en Czarniawska, 2004: 19).<sup>36</sup>

Entonces de acuerdo con la cita anterior, el famoso ejemplo de Harvey Sacks “*El bebé lloró. La mamá lo levantó*”, necesita un tercer enunciado para que convierta estos enunciados en una narración. Por ejemplo: “*El bebé lloró, la mamá lo levantó. El bebé dejó de llorar*” (en Czarniawska, 2004: 19).

Independientemente de las condiciones mínimas para definir una trama, ésta “*ha sido entonces descrita por algunos analistas como una combinación de sucesión temporal y causalidad*” (Elliott, 2005: 7).<sup>37</sup> De esta manera, se dice que son ejemplos de una narrativa: un artículo de periódico, una película, una obra de teatro, un comic, una novela, una ópera, un chiste, una anécdota personal, un reality en la televisión, una biografía, un videojuego ya que contienen una trama que liga eventos en una manera significativa (Herman y Vervaeck, 2005; McAdams, 2008). Las narraciones que hacemos en la vida cotidiana, por supuesto, que también contienen trama.

El análisis estructural de las narraciones ha aportado mucho en el estudio de la trama y los actos en la narraciones. Propp semiólogo y formalista ruso estudió las fábulas o cuentos rusos en su estructura. Propp a su vez influyó en otros autores como Mandler (1984) y socio-lingüistas como Labov y Walezky (1967) o Lévi-Strauss (1968). El análisis de Labov y Walezky sobre las narrativas orales, por ejemplo, encontró que las narrativas tienen una organización similar en una variedad amplia de culturas y sociedades (en Labov, s.f. ,1). “*En términos de Hayden White, existen formas estandarizadas de tramas*” (Czarniawska, 2004: 83).<sup>38</sup> Estos autores coinciden que las distintas culturas comparten

---

<sup>36</sup> Cita en idioma original: [it] consists in the passage from one equilibrium to another. An ideal narrative begins with a stable situation which is disturbed by some power or force. There results a state of disequilibrium; by the action of a force directed in the opposite direction, the equilibrium is re-established; the second equilibrium is similar to the first, but the two are never identical (1971: 1977: 111) (en Czarniawska, 2004: 19).

<sup>37</sup> Cita en idioma original: A plot, has therefore been described by some analysts as being formed from a combination of temporal succession and causality (Elliott, 2005:7).

<sup>38</sup> Cita en idioma original: In Hayden White’s term, these are the standard ways of emplotment (Czarniawska, 2004: 83).

ciertas estructuras básicas en sus narraciones (ya sea orales, literarias o de otro tipo). Aspecto que profundizo en la sección 5. Elementos estructurales de una narración.

Gracias a la trama, una narración que se relata en el presente puede hacer referencia al pasado lejano, pasado cercano o incluso referir a algunas anticipaciones del futuro cercano y/o futuro lejano.

Después de la trama, la segunda característica básica de una narración, de acuerdo con Hinchman y Hinchman (1997), es que *“conectan eventos de una manera significativa”*, es decir, que **aportan significado**.

De acuerdo con Elliott (2005:9) varios autores como Linde y Polany consideran que este es el elemento más importante de las narraciones: los significados que portan. Recordemos que en la sección anterior revisamos que el lenguaje tipifica significados intersubjetivos que nos permiten movernos en la vida cotidiana. En otras palabras, la experiencia humana se desarrolla en un contexto cultural de significados.

Las narrativas, entonces, son estructuras de significados que organizan las acciones humanas en un todo. Las narraciones han tenido en diversas culturas un papel central en la construcción de significados y en su socialización. En todas las culturas encontramos narraciones, y las narraciones dominantes de un pueblo, sociedad, organización o familia, tienen un papel central en la creación y trasmisión de conocimientos incluyendo la identidad de quienes relatan.

Ante un conjunto de sucesos, la narrativa provee un relato simbolizado de dichas acciones (Polkinghorne, 1988:16-18). Compárese los siguientes sucesos:

Un hombre entra a una farmacia a las 6:00 pm.

Saca una pistola y roba 20 cajitas de antibiótico.

Escapa.

Con la siguiente narrativa:

[...] y entonces el hombre entró a la farmacia y con mano armada robó medicamentos. El farmaceuta se sentía totalmente desdichado por la pérdida del contenido de su almacén. ¡Pobre farmaceuta!, ¿cómo se recuperará de esta para sacar adelante su negocio?

En la narración se construyen significados en torno a la identidad del “ratero” como antagonista y el “farmaceuta” como víctima, el narrador evalúa este acto como algo negativo para el farmaceuta.

La forma en que narramos (la trama y sus elecciones estilísticas) tienen efectos en los significados construidos. Franzosi (1998) y Labov (1972), ejemplifican que si una narrativa o sus eventos se reordenan en otra trama, típicamente resultaría en un cambio de significado. En la trama se relatan los sucesos ligando los eventos por elección (Polkinghorne, 1988). En este sentido, la construcción de una historia se da simultáneamente a la construcción de los significados sociales.

Si seguimos con el ejemplo anterior y modificamos elementos de la forma de narrar el mismo suceso, la narración cambia de significados.

[...] y entonces el hombre entró a la farmacia y con mano armada robó medicamentos. Era antibiótico para su hijo de 2 años que moriría si no recibía tratamiento en la siguiente hora. El farmaceuta se sentía totalmente desdichado por la pérdida del contenido de su almacén.

Esta segunda narración expande los eventos (Era antibiótico para su hijo de 2 años que moriría si no recibía tratamiento en la siguiente hora) y corta información (¡Pobre farmaceuta, cómo se recuperará de esta para sacar adelante su negocio!). Estos cambios en la narración resultan en un cambio de significado. ¿Quién es ahora la mayor víctima en el relato?

Así, una narrativa nunca provee una perfecta copia de lo que sucedió, la persona que narra siempre hace síntesis, expande eventos, los embellece, deja aspectos fuera de su experiencia. En este sentido, Gabriel (2000: 35-36) afirma que en las historias el significado se construye a partir de las herramientas narrativas y estilísticas que utiliza el narrador como son: las ambigüedades deliberadas, omisiones, distorsiones, exageraciones, reordenamiento del material, uso del tiempo, etc. A estos mecanismos Gabriel (2000) les llama '*Poetic trope*'.

Gabriel (2000) así como Herman y Vervaeck (2005) refieren a la 'licencia poética' como el derecho que tiene el narrador de cambiar los hechos de un relato para tener un efecto en su audiencia. Así, un mismo suceso puede ser relatado con narraciones que presentan distinto trama.

Uno de los elementos con que puede jugar un narrador es la dirección del relato. Un narrador puede elegir empezar su narración por el desenlace y luego regresar al inicio para relatar cómo comenzó la historia (flashback); mientras que otro narrador puede empezar por el principio y seguir un orden cronológico de los eventos hasta el momento actual (flashforward) (Herman y Vervaeck, 2005: 64). En las narraciones también encontramos otros modos interesantes de dirección como el 'tiempo circular', por ejemplo en la película alemana “*Corre Lola Corre*” el personaje principal Lola, realiza 5 intentos por salvar a su novio en un narración de trama circular.

El uso del tiempo que utiliza el narrador para relatar un suceso es otro elemento que se puede modificar. Cuando la duración del relato es igual a la duración de los sucesos, Bal le llama 'escena'. Por otro lado, el narrador puede sintetizar lo que ocurrió en muchos años en pocas palabras, a esto Bal le llama 'aceleración' o 'elipsis' en el punto en que un evento está ausente por la aceleración extrema. Por otro lado, cuando se relata un suceso que ocurrió en tan sólo un minuto a través de una narración larga de lo que veía y sentía el personaje mientras sucedía dicho evento, Bal le llama deceleración y, en su extremo, pausa. Estas distintas elecciones en cuanto a la trama traen consigo una construcción específica de significados (Bal en Herman y Vervaeck, 2005: 61).

Platón distinguía entre la '*mimesis*' y la '*diegesis*'. La representación mimética se refiere a la evocación de la realidad tal cual sucedió, por ejemplo, transcribir una conversación palabra por palabra. En los juzgados, las secretarías tratan de transcribir una versión mimética de los testimonios orales que se realizan. La diegesis, por su parte, resume eventos y conversaciones, ó los alarga y embellece. En este tipo de representaciones, la voz del narrador siempre aparecerá (Herman y Vervaeck, 2005: 14-15). De acuerdo con Herman y Vervaeck en una narrativa siempre están presentes la representación mimética y la diegésica, a distintos niveles.

Aunque las narraciones no son una completa representación mimética, la diegesis (por ejemplo el que una persona dé mayor fuerza a una parte del relato, alargue episodios y acorte otros) otorga significados sobre el propio narrador, su identidad, sus propósitos y sobre lo qué es importante para él.

En esta misma idea de la capacidad de las narrativas para referir a los hechos o embellecerlos, Labov distingue entre la 'reportabilidad' y la 'credibilidad' de un relato. Hay narraciones altamente reportables (es decir, que nos interesa escuchar) por ejemplo las

historias de fantasmas en un pueblo, que tienen baja credibilidad pero alta reportabilidad, pues son interesantes. También hay narraciones altamente creíbles que tienen poca 'reportabilidad' (es decir poco interés del narrador o la audiencia por escucharlas) como por ejemplo la narración de un suceso cotidiano como la forma en que alguien preparó un sándwich.

Un evento reportable es uno que justifica en sí mismo el desarrollo de una narrativa y que reclama la atención social necesaria para entregarla. El concepto de reportabilidad (Norrick, 2005) es relativa a una situación y a un narrador y su audiencia. En un extremo de la escala, la muerte y el peligro alto de muerte son altamente reportables en casi cualquier situación. En el otro extremo, el hecho de que una persona haya comido un plátano en su merienda podría ser reportable solo en algunos contextos familiares de alta relajación. La mayoría de las narrativas se focalizan en eventos más reportables (Labov, sf, 5).<sup>39</sup>

Quizá un suceso de baja reportabilidad, requeriría de un mayor número de mecanismos de 'licencia poética' para interesar a su audiencia, lo mismo que una narración de baja credibilidad. En un estudio de narraciones orales sobre sucesos "fantásticos" se encontró que las personas utilizan enunciados evaluativos para dar credibilidad al relato. Por ejemplo:

Yo siempre fui alguien escéptico, pero una vez en casa de mis abuelos [...]

Yo siempre me burlaba de las personas que contaban historias de fantasmas, pero en una ocasión me pasó que... no se que fue, no me lo explico de manera racional.

No me vas a creer pero cuando yo era chiquita... casi nunca lo cuento porque pienso que la gente no me va a creer. Tú sabes que yo no cuento mentiras [...]

Los relatos inician con una advertencia (no me lo vas a creer) o una contextualización (yo siempre fui escéptico), estas evaluaciones son usadas por el narrador para aumentar su credibilidad en el relato.

---

<sup>39</sup> Cita en idioma original: A reportable event is one that itself justifies the delivery of the narrative and the claim on social attention needed to deliver it. Some events are more reportable than other. The concept of reportability or tellability (Norrick, 2005) is relative to the situation and the relations of the narrator with the audience. At one end of the scale, death and the danger of death are highly reportable in almost every situation. And the other end, the fact that a person ate a banana for lunch might be reportable only in the most relaxed family setting. Most narratives are focused on a most reportable event (Labov, sf, 5).

Existen distintos medios estilísticos, elecciones de palabras, construcciones gramaticales que resultarán en narraciones complejas. Todas estas elecciones, son elecciones que construyen el narrador y la audiencia simultáneamente a la construcción de significados sociales. Esto nos lleva a la última característica de la narración de acuerdo a Hinchman y Hinchman: el contexto social.

El último elemento de la definición de narración por parte de Hinchman y Hinchman (1997) es que siempre se dirigen a “*una audiencia*”, es decir, que son una manifestación de lenguaje que contempla un efecto del **contexto social** en el que se produce.

Polkinghorne afirma que una narrativa usualmente tiene tres diferentes presentaciones. Un primer tipo de presentación es aquella que se dirige a uno mismo, es la historia que nos contamos a nosotros mismos para dar sentido a lo que hacemos: “*Ahora estoy escribiendo un libro*”. La segunda es una historia presentada a otros a través del habla, la escritura o las acciones. La tercera es la recepción, interpretación y entendimiento de una historia de otro que escuchamos o leemos (en Czarniawska, 1997: 19).

En cualquiera de los 3 casos, las narraciones presuponen una audiencia. En este sentido “*Las historias pueden ser vistas como acciones conjuntas*” (Plummer, 1995: 20).<sup>40</sup> El narrador requiere de un mínimo de colaboración de su pareja conversacional para relatar su historia. Hay momentos en la conversación donde 'el escucha' se vuelve activo para co-participar en la construcción de la narración. Mishler (1986) afirma que usualmente la audiencia ofrece al narrador algunas pistas no verbales y respuestas cortas como “*aja*”, “*correcto*”, “*hmmm*” e incluso preguntas sobre el relato (en Elliott, 2005:11) para ayudarlo a construir su relato, es decir, la audiencia tiene una participación activa de la audiencia en la construcción misma del relato.

Por supuesto, el narrador no solamente se ve influenciado por la audiencia inmediata sino también por aquellos que a lo lejos escuchan la conversación (en un tren, una fiesta, un bar) o futuras audiencias a las que se les compartirá el relato (Elliott, 2005).

Tanto el narrador como la audiencia (también llamado '*narrate*'), además comparten usualmente el mismo contexto social y en ocasiones cultural que les permite construir significados a partir de las narraciones. En palabras de E. Bruner, “[...] *el relato sucede en*

---

<sup>40</sup> Cita en idioma original: stories can be seen as joint actions (Plummer, 1995: 20).

*un contexto, previo a la conversación, y la relación entre el narrador y su audiencia”* (Bruner, 1986: 152).

Relacionando este tema al campo de la literatura y el análisis literario, la idea del lector (la audiencia) estuvo excluida en la narratología estructuralista hasta el siglo XVII. Sin embargo, a partir del siglo XVIII autores como Wolfgang Iser y Hans Robert Jauss empezaron a desarrollar dos teorías que por primera vez incluyeron al lector en la crítica literaria evidenciando el rol central que juega la audiencia en los relatos. Cualquier narración literaria tiene presente a un lector (o narratee) aunque permanezca invisible (en Herman y Vervaeck, 2001).

Algunas novelas, son escritas como si fueran dirigidas a una audiencia en particular, una persona o grupo que queda dramatizado como un personaje más. Esto es así en la novela epistolar (en forma de carta). Por ejemplo, en la novela epistolar de la escritora francesa Amélie Nothomb, *“Una forma de vida”*, la autora intercambia cartas con un personaje ficticio, un soldado del ejército norteamericano en Irak que padece de alta obesidad. Las narraciones de Amélie Nothomb se dirigen al soldado mientras que las narraciones del soldado se dirigen a Amélie la escritora. Por otro lado, se presupone una audiencia mayor, los lectores de la novela, quienes somos testigos del intercambio de cartas.

En otras ocasiones la audiencia no aparece dramatizada e incluso aparece invisible. La invisibilidad no implica que no exista una audiencia. Por ejemplo ¿a qué audiencia fue dirigida la famosa novela *“1984”* de Geroge Orwell?, o ¿a qué audiencia fue dirigida *“Los Miserables”* de Victor Hugo? ¿Podemos excluir a la audiencia de la narración misma?

Una vez aclarados los tres componentes básicos de la narración, (trama, significado y contexto social), profundizaré en la idea central de este apartado: la vida social se construye narrativamente.

### 3.3 LA VIDA SOCIAL ES UNA NARRATIVA

*El hombre es el animal que habla.*

Gusdorf, 1957: 10

Tradicionalmente se hacía referencia solamente a la función de “entretenimiento” que las narraciones cumplen en la vida social, ó, si acaso, a su función como medio para aleccionar a los grupos sociales (mitos y leyendas).<sup>41</sup> Sin embargo, a raíz del surgimiento de la perspectiva narrativa, diversos autores han ubicado a las narraciones como una forma básica de la vida social, como un mecanismo a través del cual hacemos sentido de la acción social cotidiana. En este sentido, las narrativas cobran una nueva importancia como fenómeno social digno de ser estudiado.

Pero ¿a qué nos referimos cuando aseveramos que la narrativa es una forma esencial de vida social ó a que la vida social es narrativa? Uno de los principios de la filosofía propuesta por Alasdair MacIntyre es precisamente que “*la vida social es una narrativa*” y que este aspecto nos distingue de otros seres vivos:

Una de las razones para una entusiasta adopción del abordaje narrativo en las ciencias humanas y sociales pudiera ser que es útil pensar en la narrativa como la forma más típica de vida social. (MacIntyre, 1981/1990: 129). MacIntyre y muchos otros abogan por la idea de que el abordaje narrativo de los fenómenos sociales se limita a la esfera de los seres humanos: los seres humanos pueden aferrarse al recuento de aquello de lo que son autores, otros seres no pueden (MacIntyre, 1981/1990: 209 en Czarniawska: 2000: 3)<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> De acuerdo con Gabriel (2000) la función principal de las historias, desde una perspectiva folklorista, no era otra sino “entretener” a la audiencia, hacer todo con tal de que la historia sea placentera. De acuerdo con Gabriel (2000: 9-13) las características de las historias, desde este punto de vista folklorista, son las siguientes: son plásticas, tienen una naturaleza de diseminación, usualmente tienen un giro en su trama, la calidad de la historia depende de la forma en que es narrada, los personajes de las historias experimentan emociones o incluso contradicciones y usualmente aparecen elementos inesperados y sobrenaturales. Otros autores han hablado de otras funciones de las historias como: estimulan la imaginación (Bettelheim, 1976), proveen educación moral (MacIntyre, 1981), justifican y explican (Kemper 1984; Lévi-Strauss 1958/1976, 1978) informan, recomiendan y advierten (Van Dijk, 1975) (en Gabriel, 2000: 9).

<sup>42</sup>Cita en idioma original: One of the reasons for an eager espousal of a narrative approach in both the humanities and social sciences might be that it is useful to think of an enacted narrative as the most typical form of social life (MacIntyre, 1981/1990: 129). MacIntyre and many others advocates of a narrative approach to social phenomena limit the concept of action to human being: Human beings can be held to account for that of which they are the authors; other beings cannot (MacIntyre, 1981/1990: 209) (en Czarniawska, 2004: 3).

Los autores de esta perspectiva afirman que encontramos narrativas en grupos sociales de cualquier tipo y cualquier época.

Más allá, bajo toda esta diversidad de formas, la narrativa está presente en cada época, en cada lugar, y en cada sociedad; comienza con el principio de la humanidad y no ha existido y no existirá una persona sin narrativa (Barthes, 1996: 79 en Czarniawska, 1997: 11).<sup>43</sup>

Se han encontrado muchas similitudes en la forma en que se estructuran las narraciones en distintas sociedades. También se ha estudiado la temprana aparición de narraciones con tramas sencillas en el infante. Aspecto que se presenta a continuación.

### 3.3.1 LAS NARRACIONES EN EL INFANTE

De acuerdo con Gusdorf (1957) y otros autores como Bruner (1991) el lenguaje existe como un depósito previamente a la existencia del niño. El lenguaje adquiere el valor de institución y se impone al habla individual bajo la forma de un vocabulario y una gramática.

Todo lenguaje es primeramente recibido; el niño pequeño lo recibe ya hecho del ambiente, como recibe de él su alimento... Las palabras están allí antes aún de la emergencia de la conciencia personal, a la que proponen o imponen sentidos cristalizados (Gusdorf, 1957: 44).

De acuerdo con Berger y Luckmann (1997: 89), durante la socialización se internalizan estructuras objetivadas del mundo social a la conciencia individual, esto, a través del lenguaje.

El proceso de socialización es clave para que el bebé adquiera el lenguaje o “se le transfiera” ese lenguaje institucionalizado. Antes de hablar, diría Gusdorf (1957: 54), el hombre es un ser en relación y esta naturaleza relacional es la condición previa para todo intercambio hablado. En este proceso de socialización los padres (u otros adultos) juegan un rol importante en la formación del lenguaje de los niños.

Las madres generalmente adaptan su lenguaje al nivel del lenguaje de los niños. Esto es llamado habla materna; se ha encontrado prácticamente en todas las culturas del planeta, y tiene ciertas características comunes: las

---

<sup>43</sup> Cita en idioma original: Moreover, under this almost infinite diversity of forms, narrative is present in every age, in every place, in every society; it begins with the very history of mankind and there nowhere is nor has been a people without narrative (Barthes 1996: 79 en Czarniawska 1997:11).

oraciones son muy cortas, hay un montón de repetición y redundancia, hay una cualidad de “cantito”, y contiene muchas palabras especiales de bebé; también va de acuerdo al contexto de las cosas inmediatas que están alrededor, con referencia constante a cosas cercanas y actividades que están sucediendo en el aquí y ahora (Boere, 2007).

Boere (2007) refiere que entre los 18 y los 24 meses comienzan las frases de dos palabras o discurso telegráfico como: “*mira, perro*”, “*se cayó*”. Estas frases tienen una trama mínima puesto que refieren a un cambio en los sucesos de un objeto (el perro que entra, el objeto que cae). Son los primeros intentos de narrativas que los niños construyen para entender el mundo y conocerlo. Courage (1997) también argumenta que alrededor de los 2 años los niños empiezan a ordenar sus memorias autobiográficas de manera narrativa: *mis* pequeñas historias sobre lo que *me* pasó (en McAdams, 2008:250).

A los 3 o 4 años, las narraciones se vuelven más sofisticadas y los niños comprenden que las acciones están motivadas por la intencionalidad humana. De acuerdo con Brewer y Lichtenstein (1982), los niños de 5 años ya construyen historias que suceden en un tiempo y espacio, que involucran a una serie de personajes que actúan en base a deseos y creencias. Los niños de esta edad no solamente construyen las historias con cierta estructura sino además se focalizan a evitar las narraciones aburridas y a crear narraciones que evoquen suspenso y curiosidad (en McAdams, 2008: 250-251).

Conforme se mueven a la adolescencia y a la vida adulta, ellos ponen juntos los episodios recordados sobre el pasado en una forma autobiográfica que pueda ser organizado en términos de periodos de vida (ejemplo, “cuando estaba en escuela primaria,” “antes de que mi padre dejara a mi madre”), eventos generales (“juegos de pelota de la secundaria que disfrutaba,” o “entrevistas de trabajo”) y conocimientos sobre eventos específicos (“mi cumpleaños número 7”, “mi graduación de carrera”) (Conway y Pleydell-Pearce, 2000 en McAdams 2008: 244).<sup>44</sup>

Una vez adquirida la capacidad para la construcción de narrativas, los seres humanos también adquirimos la capacidad para construir significados socialmente.

---

<sup>44</sup> Cita en idioma original: As they move into adolescence and adulthood, they collect together remembered episodes from the past into an autobiographical storehouse that may be organized in terms of lifetime periods (e.g., “when I was in grade school,” “before my father left my mother”), general events (“high school football games I enjoyed,” “job interviews”), and event-specific knowledge (“my 7<sup>th</sup> birthday,” “senior prom”) (Conway and Pleydell-Pearce, 2000 en McAdams, 2008: 244).

### 3.3.2 LA NARRACIÓN- CONSTRUCCIÓN DE SIGNIFICADOS INTERNOS Y EXTERNOS

Como vimos en la definición de Hinchman y Hinchman, las narrativas portan significados, sociales. Pero más allá de esta afirmación, también tienen un papel activo en la construcción activa de dichos significados.

Berger y Luckmann, refieren al proceso de construcción de **significados internos**. Sostienen que una narración común, es aquella que nos relatamos a nosotros mismos, “[...] *me oigo a mi mismo a medida que hablo: mis propias significados subjetivos se me hacen accesibles objetiva y continuamente, e ipso facto se vuelven “Más reales” para mí*” (Berger y Luckmann, 1997: 56). Así, las narraciones son un medio que nos permite acceder y recuperar constantemente la información de nuestra memoria.

La memoria son creaciones personales; consisten en elecciones, distorsiones e invenciones de eventos pasados en una forma en que benefician la meta actual del individuo, sus intereses, o estados de ánimo... Las memorias son, de acuerdo con Adler, una herramienta eficiente para hacer inferencias sobre el estilo de vida y personalidad (Michal Nachmias en Lieblich, et al., 1989: 79).<sup>45</sup>

Al contar y recontar nuestra vida o alguno de nuestros sucesos, las narraciones se van modificando incrementalmente, revelando algo de nosotros. Psicólogos como Gergen (1983), White y Epston (1992) afirman que nuestras identidades se construyen narrativamente (más que solo cognitivamente). Nuestra **identidad** está en continua construcción, y evaluación, a través de nuestras narraciones. En ellas engrandecemos ciertos sucesos en el relato que se ligan a nuestra identidad dominante, mientras pasamos por alto aquellos que no la respaldan. En el libro “*La edad de la punzada*” de Xavier Velasco, se pueden detectar una diversidad de narraciones que realiza el personaje principal, un adolescente en los 80s, acerca de su propia vida. Obsérvese los siguientes dos fragmentos:

Me hago amigo de los que nadie quiere, y por lo visto nada nos divierte tanto como saber que se habla mal de nosotros.... Soy malo en los deportes, pero destaco en los torneos de osadía. Si se ofrece quebrar una ventana, lo más aconsejable es recurrir a mí, que busco ser querido por

---

<sup>45</sup> Cita en idioma original: Memories are personal creations; they consist of choices, distortions, and inventions of past events in a manner that benefits the individual's current goals, interests, or moods...Memories therefore are, according to Adler, an efficient tool for making inferences about an individual's personality and lifestyle (Michal Nachmias en Lieblich, et al., 1989: 79).

los que nadie quiere y haría lo que fuera por impresionarlos. ¿A quién hay que matar? les pregunto de pronto muy sonriente porque sé que no puedo reprobar ese examen.

Detesto ser tímido. Hay docenas de niñas en la Copa Davis y no me atrevo ni a verles los ojos. Miro al suelo, si alguna se me acerca, y me maldigo luego porque ya sé que de todas maneras nunca le voy a hablar. No se me ocurre ni por dónde empezar.

Xavier Velasco, La edad de la punzada.

El adolescente, narra diversas versiones de sí mismo. En el primer fragmento construye una identidad de “maloso” que quiere tener frente a sus amigos, y luego se narra como “extremadamente tímido” con las niñas que le gustan. Este ejemplo, aportado por una novela autobiográfica, ejemplifica cómo nos narramos a nosotros mismos en la vida cotidiana.

En esa misma línea de argumentación E. Bruner afirma que cuando relatamos ciertas historias dominantes, excluimos otras emociones y experiencias vividas. En ocasiones, como en el proceso terapéutico, pueden crearse narraciones nuevas que sustituyen la historia dominante de nosotros mismos. “[...] *Solamente después de que la nueva narrativa se convierte en dominante existe una reexaminación del pasado, un redescubrimiento de viejos textos, una recreación de nuevos héroes de liberación y resistencia.*” (Bruner, 1986: 143).<sup>46</sup>

Un ejemplo extremo de la importancia que tiene narrar para hacer sentido de lo que nos pasa son los estudios acerca de las experiencias traumáticas. Por ejemplo Freeman (1993) argumenta que experiencias traumáticas o especialmente vergonzosas de la vida dificultan que una persona incorpore este nuevo acontecimiento a la narrativa de su identidad. “*porque tal vez el narrador (o la audiencia del narrador también) carecen de los supuestos del mundo, los constructos cognitivos, las categorías experienciales necesarias para crear una historia que haga sentido*” (en McAdamas, 2008: 253).<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Cita en idioma original: Only after the new narrative becomes dominant is there a reexamination of the past, a rediscovery of old text, and a recreation of the new heroes of liberation and resistance (Bruner, 1986: 143).

<sup>47</sup> Cita en idioma original: because the narrator (and perhaps the narrator’s audience as well) lacks the world assumptions, cognitive constructs, or experiential categories needed to make the story make sense (Freeman en McAdamas, 2008: 253).

Además de ayudarnos a significar lo que pasa dentro de nosotros mismos, las narraciones están también presentes en nuestra vida cotidiana cuando intentamos hacer sentido de **los actos o intenciones de los otros**.

Para poder comprender nuestras vidas, debemos ponerla en forma narrativa; y hacemos lo mismo cuando tratamos de entender las vidas de otras personas. Por tanto, cada acción adquiere un significado al adquirir un lugar en la vida narrativa o, como le llamaremos en este libro, una identidad narrativa (Czarniawska 1997: 14).<sup>48</sup>

Un buen ejemplo de lo anterior, es este fragmento del libro de cuentos de Etgar Keret, “*Un hombre sin cabeza*”, donde un personaje trata de hacer sentido del por qué su novia Reut, lo dejó.

Quando Reut me dijo que quería que cortáramos me quedé como piedra. El taxi acababa de pararse frente a su casa, ella se bajó por el lado de la acera y dijo que no quería que subiera con ella, que tampoco tenía intención de hablar de todo eso y que sobre todo no quería volver a oír nada de mí nunca más, ni siquiera un 'Feliz año nuevo' o un 'Felicidades' por su cumpleaños, y después cerró con tanto ímpetu la portezuela del taxi que el taxista escupió una palabrota. Si nos hubiéramos pelado antes, o algo parecido, habría estado un poco más preparado para aquello, pero la velada había transcurrido precisamente de lo mejor. Bueno, puede que la película no hubiera sido nada del otro mundo, pero aparte de eso de verdad que todo había ido sobre ruedas. Y ahora, de repente, el monólogo ese, el portazo y ¡se acabó! Todo nuestro último medio año juntos, a la basura.”

Etgar Keret, *Un hombre sin cabeza*

En el relato anterior, el narrador (que es a su vez el personaje principal del cuento) relata el rompimiento con su pareja tratando de significar cuáles fueron las razones del rompimiento. Los seres humanos hacemos esto consistentemente, nos volvemos a narrar lo los hechos sucedidos en un intento por encontrarles sentido.

Las narraciones, además de ser un medio para entender el mundo interno de la persona y los significados sociales, también son auténticas orientadoras de la experiencia.

---

<sup>48</sup> Cita en idioma original: In order to understand our own lives, we put them into narrative form; and we do the same when we try to understand the lives of other people. Thus every action acquires meaning by acquiring a place in a narrative of life or, as it will be called in this book, in a narrative of identity (Czarniawska, 1997: 14).

### 3.3.3 NARRATIVA COMO MEDIO ORIENTADOR DE LA EXPERIENCIA

De acuerdo con Czarniawska (1997) los seres humanos pasamos la vida planeando, mentando y justificando lo que hacemos. Y lo hacemos casi siempre a través de narraciones que compartimos con los otros. La narrativa es una forma esencial para hacer sentido y orientarnos en la vida social.

Bruner (1991), a su vez, argumenta que el conocimiento social que orienta nuestra vida cotidiana es narrativo más que conceptual (cognitivo). Por lo tanto, propone entender cómo la narración organiza nuestra experiencia explicando el proceso de construcción de significado.

Los estudios acerca de la función de la narración en la construcción de realidades no se interesan en evaluar la correspondencia entre el discurso y el habla, o entre el decir y el hacer. Más bien, su interés radica en cómo estos dispositivos discursivos se constituyen en orientadores de la acción. Su realidad y pertinencia no resultan de su verdad en sentido estricto, sino de su uso [...] (García y Mendoza, s.f.: 64).

De acuerdo con Bruner el significado que los individuos atribuyen en una interacción cotidiana depende en gran medida de lo que dicen “*antes, durante o después de actuar*” (Bruner, 1991: 33), es decir que, la forma en que narro mi vida tiene efectos en cómo actúo y no solamente al revés (primero aparece los hechos y después son narrados). Por ejemplo, si una mujer narra con sus amigas la infidelidad de su marido como “*tan sólo una canita al aire*” y todas construyen el relato como “*algo normal que sucede en la crisis de los 50s*”, probablemente esta narración tenga una relación con el acto de perdonar; acción que sucede después de la narración.

Polkinghorne (1988, 162) nos da un ejemplo en el que una madre ve morir a su hija en un accidente automovilístico. La madre lo narra como un castigo de Dios por su conducta sexual promiscua antes de que fuera madre. Esa narración sobre el significado de la muerte de su hija deriva en expresiones de culpa.

En pocas palabras, los seres humanos no solo actuamos en base a “realidades” sino a “significados que construimos de dichas realidades”. Los significados contruidos, orientarán nuestros actos.

### *3.4 NARRACIONES PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE SIGNIFICADOS EN LA ORGANIZACIÓN*

Este último apartado de la sección, reflexiona sobre la presencia de las narrativas en el ámbito organizacional, pues el caso de estudio de este trabajo son las microempresas, un tipo particular de organización.

De acuerdo con Gabriel (2000: 5) las narraciones son un fenómeno en la organización que compite con otro tipo de manifestaciones del lenguaje incluidos la teoría, los clichés, las estadísticas, los reportes, entre otros.

Las organizaciones son construcciones sociales, por lo que en ellas también estarán presentes las narrativas. En los trabajos de Boje (2001), Czarniawska (2000) y Gabriel (2000) se argumenta precisamente que las narraciones forman parte de un proceso nunca acabable de construcción de significado en las organizaciones.

En este mismo sentido, García y Mendoza (s.f.: 78) sugieren que el uso de la perspectiva narrativa en las organizaciones parte del supuesto de que el lenguaje juega un papel activo en la constitución y desempeño de las mismas. De acuerdo con los autores, su papel es tan fuerte que llegan a influir incluso en la definición estructural de las mismas. García y Mendoza ofrecen el ejemplo de que:

El discurso de la calidad, como criterio de eficiencia y competitividad o como herramienta retórica, se ha alojado en el manejo empresarial tanto como en el diseño y justificación de las políticas públicas. [...] se ha convertido en una suerte de caballo de Troya que indistintamente vehiculiza estrategias estatales o gerenciales, de control o de disuasión. Sin embargo, ha llegado a tal grado de internalización en el ambiente productivo que las organizaciones gremiales lo conciben como la realidad sin más, incuestionable (García y Mendoza, s.f.: 69).

#### *SÍNTESIS DE LA SECCIÓN*

En esta sección presenté la teoría general de este trabajo, la teoría narrativa y algunos de sus principales supuestos. Resalté la idea de que las narraciones se convierten en verdaderas orientadoras de nuestros actos sociales; para, finalmente, reflexionar que las organizaciones también se construyen narrativamente y orientan la acción colectiva, de la misma manera.

Una vez revisado el papel que juegan las narraciones en nuestra vida cotidiana (en cuanto a forma social), presento en la siguiente sección el surgimiento de la perspectiva narrativa en las ciencias sociales en general y los estudios organizacionales en particular (en cuanto a campo de estudio).

## SECCIÓN 4. PERSPECTIVA NARRATIVA EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL Y LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

### *INTRODUCCIÓN A LA SECCIÓN*

Esta sección complementa la sección anterior, enriqueciendo la **teoría general** que sustenta este trabajo. En la sección anterior expuse la idea central de que las narraciones están presentes en la vida social como mecanismos que nos permiten construir sentido y orientan nuestros actos. En este sentido, las narrativas ya no interesan solamente desde el punto de vista lingüístico sino también desde el punto de vista sociológico.

En esta sección, presento el surgimiento de la 'perspectiva narrativa' como campo de estudio en diversas disciplinas. El análisis narrativo se ha desarrollado en la investigación social junto con un gran número de aproximaciones 'de lenguaje' como la semiótica, la hermenéutica, el análisis conversacional, el análisis discursivo, el abordaje textual a los documentos, la etnometodología, entre otros. Todos estos abordajes utilizan las distintas manifestaciones del lenguaje como un medio para aprehender fenómenos sociales complejos.

En esta sección también exploro los alcances que tiene el análisis narrativo como abordaje metodológico al campo de lo social (en general) y de los estudios organizacionales (en particular). Argumento que las narraciones, al tener un papel protagónico en la constante significación de la vida social, también se convierten en un mecanismo para aprehender dichos significados socialmente construidos. En este sentido, analizo la pertinencia del análisis narrativo en el campo organizacional como una ruta para acceder a los significados organizacionales construidos socialmente y tener una visión de organización polifónica<sup>49</sup>.

Por último, menciono algunas de las principales críticas que se hace a esta perspectiva y algunas respuestas que han dado sus principales defensores.

---

<sup>49</sup> 'Polifónica' se refiere a incorporar múltiples voces o perspectivas en la construcción de una "versión de organización".

#### *4.1 ANTECEDENTES, ORÍGENES Y DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA NARRATIVA EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*

Para comprender el surgimiento de la perspectiva narrativa es esclarecedor partir de las disciplinas que han permitido su desarrollo. La perspectiva narrativa, podríamos simplificar, tiene sus orígenes en la influencia de dos grandes grupos de disciplinas. [1] Por un lado, nos encontramos con las aportaciones de la lingüística como la filología, fonética, gramática, semántica, análisis literario quienes focalizan su estudio en el lenguaje en sí mismo. [2] Por el otro lado, podemos encontrar a estudiosos de las ciencias sociales como psicólogos, etnógrafos, antropólogos, sociólogos interesados en comprender los fenómenos sociales a través del lenguaje. Así, la perspectiva narrativa es híbrida en sus orígenes como refiere en el siguiente fragmento Bruner:

Descubrí, al ponerme a estudiar esta cantidad de trabajos nuevos, que había dos estilos de abordar la narración, descubrimiento que se abrió paso en mí mientras daba dos seminarios sobre narrativa simultáneamente. En uno de ellos, en la Nueva Facultad de Estudios Sociales, casi todos los participantes eran psicólogos. En el otro, en el Instituto de Humanidades de Nueva York, había dramaturgos, poetas, novelistas, críticos, redactores. En los dos seminarios había interés por los temas psicológicos; los dos interesaban los temas literarios. Los dos tenían interés en los lectores y en los escritores. A los dos les importaban los textos. Pero uno de los grupos, el de los psicólogos, se dedicaba a trabajar de “arriba hacia abajo”<sup>50</sup>, el otro de “abajo hacia arriba” (Bruner, 1988).

Comenzaré describiendo las disciplinas de la lingüística puesto que su interés en el lenguaje inició antes que en las disciplinas de las ciencias sociales. El origen de la **lingüística** se atribuía en el occidente a los filósofos antiguos de Grecia; pero más recientemente, se descubrió un texto más antiguo escrito en el siglo IV antes de nuestra era sobre la gramática hindú, el autor es Panini (Benveniste, 1999: 33). En los orígenes de la lingüística interesaba una perspectiva histórica de la lengua (diacrónica) cuyo objetivo era rastrear el origen de las lenguas y su relación a través del tiempo. En esta línea de estudio

---

<sup>50</sup> Los que trabajan de “arriba hacia abajo” parten de una teoría para anclarse y luego, con dicha teoría, se sumergen a un texto o narración. Los que trabajan de “abajo hacia arriba” se enfocan en un cuento, novela, poema o línea y lo toman como una porción de realidad que estudian.

se ha descubierto que varias culturas del idioma occidental vienen de un origen común del sánscrito: sánscrito- hebreo- griego- latín- español y portugués.

A Saussure se atribuye otro tipo de comienzo ya que reaccionó contra la consideración histórica del lenguaje distinguiendo entre dos ejes en los que se puede ver la lengua: la diacrónica (histórica) y la sincrónica (sin tiempo). Saussure se enfocó a la segunda estudiando la forma del lenguaje. Se le atribuye a Saussure ser padre del estructuralismo, aunque él jamás utilizó este término. Saussure, desarrolló la noción de signo lingüístico como la unidad de base de todo sistema signifiante compuesto de signifiante y significado. De acuerdo con Saussure *“Una palabra, por sí sola, no significa absolutamente nada. Solo por oposición, por 'vecindad' o por diferenciación con otra, un sonido por relación a otro sonido, y así sucesivamente”* (Benveniste, 1999: 34).

En los últimos 30 o 40 años se han desarrollado en el campo de la lingüística un conjunto de disciplinas que han buscado dar explicaciones de otras perspectivas del lenguaje como la gramática, la filología, la fonética, la gramática comparada, el análisis literario, entre otras.

La *'lingüística'* engloba las otras ciencias, *“La lingüística es el intento de apresar ese objeto evanescente que es el lenguaje... todo lo que atañe al lenguaje es objeto de la lingüística”* (Benveniste, 1999: 32). La *'semiología'* estudia el valor simbólico del lenguaje. La *'filología'* se ocupa del tenor de los textos. La *'fonética'* estudia los sonidos. La *'gramática comparada'* estudia la comparación de las lenguas entre ellas. El *'análisis literario'* estudia la composición de los textos escritos y su ubicación en el contexto histórico.

Por otro lado, encontramos un conjunto de disciplinas de las **ciencias sociales**, como la sociología, la etnografía, la psicología, la antropología, que recientemente han puesto su mirada en el lenguaje como un medio para comprender aspectos sociales complejos. Para estas disciplinas, el centro del objeto de estudio no es el lenguaje en sí mismo sino los aspectos psico-sociológicos que devela.

De acuerdo con Smith (2000: 313), psicólogos de los siglos XIX y XX emplearon el lenguaje escrito y hablado en estudios de la mente, como por ejemplo: Galton, James, Wundt, Freud, Stanly Hall y Piaget. Sin embargo, en los años 20s se rechazaron estos métodos por subjetivos, introspectivos y mentalistas. No es hasta los años 50s y 60s que estos métodos se retoman con nueva fuerza.

De acuerdo con Barbara Czarniawska (1997) han surgido tres formas posmodernas o tradiciones para comprender el mundo a partir del lenguaje: la hermenéutica literaria, la fenomenología y la etnometodología.

- La hermenéutica literaria de Ricoeur (1981) sugiere que la acción significativa de las personas debe considerarse como un texto. Las acciones significativas comparten los factores constitutivos del texto. La teoría de la interpretación puede extenderse entonces al campo de las ciencias sociales (Czarniawska, 1997).
- La segunda tradición es la de la fenomenología introducida en las ciencias sociales por Alfred Schütz y sus pupilos Berger y Luckmann. La fenomenología parte del pensamiento de Edmund Husserl que invita a estudiar los fenómenos tal como aparecen ante nuestra conciencia. Schütz introduce la fenomenología al mundo social (Czarniawska, 1997). Desde el punto de vista fenomenológico se requieren objetivaciones como el lenguaje para aprehender lo social.
- La tercera tradición es el pragmatismo americano que tiene dos propuestas relevantes. Una es el interaccionismo simbólico representado por Blumer y Becker y el otro es la etnometodología desarrollado por Garfinkel, Cicourel y Sacks (Czarniawska, 1997:12-13). El 'interaccionismo simbólico' concibe lo social como el marco de la interacción simbólica de individuos. Por su parte, la 'etnometodología' es una perspectiva sociológica que toma en cuenta los métodos que los seres humanos utilizan en su vida diaria: por ejemplo, los métodos para tomar decisiones (Czarniawska, 1997) Van Dijk, resalta la importancia de la 'pragmática', distinguiéndola en la siguiente cita de la sintaxis y la semántica: *“Mientras la sintaxis organiza la forma y la semántica el significado y la referencia de esas oraciones y textos, la pragmática analiza su función (o fuerza) ilocutiva como actos de habla”* (Van Dijk, 1996: 59).

Estas perspectivas posmodernas consideran que el mundo se constituye por un lenguaje compartido y que es posible conocer el mundo por medio de particulares formas discursivas (Hassard, 1996: 47).

Estas dos grandes fuentes de influencia, tanto las disciplinas de la lingüística como de las ciencias sociales, facilitaron el origen y desarrollo de la perspectiva narrativa. A partir de

entonces, la perspectiva narrativa ha tenido un acelerado desarrollo en las ciencias sociales en general y en el campo del estudio de las organizaciones en los últimos años. Como expuse en la sección 3, esta perspectiva considera que las 'narrativas' siempre están presentes en la vida social cotidiana. Esto las convierte en uno de los principales medios para acceder al entendimiento de la acción humana y sus intencionalidades. A continuación describo los orígenes de la perspectiva narrativa en las ciencias sociales.

Todorov utilizó el término 'narratología' en el año 1969 en un esfuerzo por elevarlo “a un estado de objeto de conocimiento para una nueva ciencia” (citado en Godzich, 1989, p.ix, citado en Riessman, 1993: 1).<sup>51</sup>

Sin embargo, de acuerdo con Czarniawska (2004), el interés en las narrativas aparece mucho antes que los 70s. Roland Barthes, crítico literario y semiólogo francés es uno de los autores más citados en proclamar el rol central de las narrativas en la vida social.

Los inicios del análisis narrativo puede colocarse en los estudios hermenéuticos de la Biblia, el Talmud y el Corán. La explicación contemporánea usualmente comienza con el trabajo del formalista ruso, Vladimir Propp, que publicó la morfología del cuento en 1928, analizando meticulosamente lo que observó en la estructura de los cuentos rusos [...] El estudio literario contemporáneo, afirma Donald E. Polkinghorne (1987) tiene sus orígenes en cuatro tradiciones: los formalistas rusos, el nuevo criticismo estadounidense, el estructuralismo francés y la hermenéutica germana (Czarniawska, 2004: 3).<sup>52</sup>

La influencia de estas cuatro tradiciones impulsó el esparcimiento de la teoría literaria a las humanidades y las ciencias sociales. Riessman ubica en los años 80s el estudio de 'las historias' o 'narraciones' de las personas con el propósito de conocer cómo el narrador impone orden al flujo de sus experiencias y cómo da sentido a los eventos y acciones de su vida (Riessman, 1993:1-3). Autores pioneros comenzaron a realizar trabajos de investigación en diversas disciplinas usando como instrumento central las narrativas.

---

<sup>51</sup> Cita en el idioma original: [...] to the status of an object of knowledge for a new science (citado en Godzich, 1989, p.ix, citado en Riessman, 1993: 1).

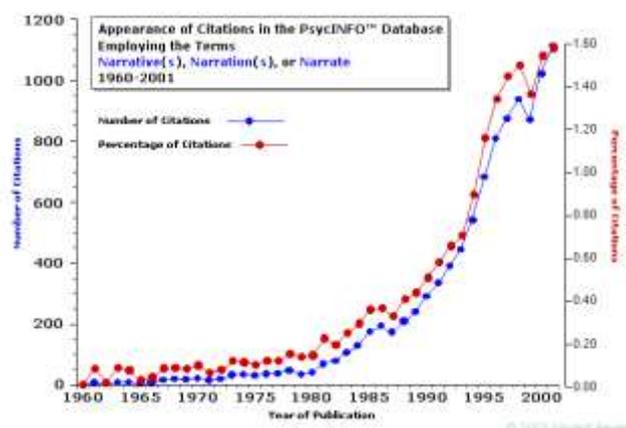
<sup>52</sup> Cita en idioma original: The beginnings of narrative analysis can well be placed in the hermeneutic studies of the Bible, Talmud and Koran. Contemporary accounts usually begin with the work of a Russian formalist, Vladimir Propp, who published his Morphology of the Folktale in 1928, meticulously analyzing what he saw as the underlying structure of Russian folktales [...] The contemporary literary study of narrative, claims Donald E. Polkinghorne (1987), has its origins in four national traditions: Russian formalism, US new criticism, French structuralism, and German hermeneutics (Czarniawska, 2004: 3).

Walter R. Fischer (1984) puntualizó el rol central de las narrativas en la política y el análisis narrativo en las ciencias políticas; Jerome Bruner (1989) y Donald E. Polkinghorne (1987) hicieron lo mismo con la psicología; Laurel Rihardson (1990) para la sociología; mientras Deirdre McCoskey (1990) escudriñó las narrativas del saber económico. Para los 90s, el análisis narrativo se había convertido en un abordaje común en los estudios científicos (ver por ejemplo a Curtis 1994; Silvers, 1995 en Czarniawska, 2004:3).<sup>53</sup>

En los 90s inicia el auge del análisis narrativo con la aparición de la revista “*Narrative and Life History*” publicado en Estados Unidos en 1991. A partir de dicha publicación se han incrementado las investigaciones de corte narrativo<sup>54</sup>, especialmente en investigaciones de tipo cualitativas en campos como: el comportamiento de la salud, la antropología, la criminología, la sociología de la familia, la sociología de las relaciones, la sociología de la educación, la historia, la psicología, la literatura, el cine, la publicidad y los estudios organizacionales, por supuesto (Elliott, 2005; Polkinghorne, 1988; Boje, 2001 y Gabriel, 2000).

El uso de las narrativas en investigación ha crecido tremendamente en los últimos 30 años. En la siguiente gráfica elaborada por Vincent W. Heven se puede observar la tendencia de crecimiento de los trabajos narrativos hasta el año 2001 (ver figura 1).

**Figura 1. Crecimiento de trabajos con enfoque narrativo**



<sup>53</sup> Cita en idioma original: Walter R. Fisher (1984) pointed out the central role of narrative in politics and of narrative analysis in political sciences; Jerome Bruner (1989) and Donald E. Polkinghorne (1987) did the same for psychology; Laurel Richardson (1990) for sociology; while Deirdre McCoskey (1990) scrutinized the narrative of economic expertise. By the 1990s, narrative analysis had also become a common approach in science studies (see, e.g., Curtis 1994; Silvers, 1995 in Czarniawska, 2004: 3).

<sup>54</sup> La investigación narrativa, acorde a nuestra definición, refiere a cualquier estudio que usa o analiza materiales narrativos (Lieblich, et al., 1998: 2-3).

La gráfica anterior de Vincent W. Heven reflejan el crecimiento de las citas hasta el año 2001. En los últimos años esta tendencia ha continuado en aumento.

Durante los últimos 15 años, el concepto de narrativa e historia de vida se convirtieron en temas visible en las ciencias sociales. Gradualmente ganaron un lugar en la teoría, investigación y aplicaciones de varias disciplinas [...] Citando la terminología Kuhniana, algunos han nombrado a esta evolución histórica como “revolución narrativa” [...] (Bruner, 1991; Sarbin, 1986 en Lieblich, et al., 1998: 1).<sup>55</sup>

Para complementar esta sección, en el anexo B ofrezco un breve panorama de algunos estudios de corte narrativo en distintas disciplinas y las herramientas de análisis que utilizan dichos estudios.

#### 4.2 NARRACIONES, INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

*La conciencia comienza cuando el cerebro adquiere el poder, el simple poder debo añadir, de contar una historia.*

Damasio: 1999 (en McAdams, 2008)<sup>56</sup>

El análisis narrativo ha crecido en los últimos años ya que autores de distintas disciplinas han encontrado que las narraciones son un instrumento de investigación social. Estudiar las narrativas de las personas nos permite revelar la vida social y cultural de quien habla (Riessman, 1993: 5).

A continuación expongo cinco aspectos sociales que permiten revelar las narraciones: [1] el mundo interno de las personas, [2] el mundo social y el contexto cultural, [3] fenómenos temporalizados, [4] estructuras de poder y [5] la negociación de significados en las propias disciplinas.

---

<sup>55</sup> Cita en idioma original: During the last 15 years, the concepts of narrative and life story have become increasingly visible in the social sciences. Gradually they have earned a place in the theory, research, and application of various disciplines, among them psychology, psychotherapy, education, sociology, and history. Citing Kuhnian terminology, some have termed this historical evolution “the narrative revolution” [...] (Bruner, 1991; Sarbin, 1986 en Lieblich, et al., 1998:1).

<sup>56</sup> Cita en idioma original: Consciousness begins when brains acquire the power, the simple power I must add, of telling a story (Damasio, 1999: 10 en McAdams, 2008: 244).

#### 4.2.1 NARRACIONES, MEDIO PARA DEVELAR EL MUNDO INTERNO

En la sección 3, presenté los argumentos que defienden algunos autores acerca de que en la vida cotidiana construimos nuestros significados narrativamente y que son también las narrativas el medio a través del cual develamos a otros este **mundo interno** en la vida cotidiana. En este sentido, las historias narradas por individuos también se convierten en un canal claro del que dispone un investigador para aprehender el mundo interno de una persona y su realidad experimentada (Lieblich, et al., 1998: 7).

Una de las áreas de estudio más recurrentes del análisis narrativo, ha sido el estudio de la **identidad** a través del análisis de las narrativas de las personas. Dichos estudios parten del supuesto que construimos nuestra identidad narrativamente. Gusdorf (1957) afirma que es a través de la palabra que expresamos o revelamos nuestra identidad personal. Según las palabras que utilizamos podemos confirmar también la identidad del otro con el cual entramos en contacto, o, en su caso, 'infirmar' su identidad. A su vez McAdams afirma que:

[...] las historias que construimos para hacer sentido de nuestras vidas son fundamentalmente acerca de nuestra lucha por reconciliar quienes imaginamos que éramos, somos y podríamos ser en nuestras cabezas y nuestros cuerpos; con lo que creemos que éramos, somos y podríamos ser en contextos sociales de la familia, comunidad, lugar de trabajo, etnia, religión, género, clase social y cultura (McAdams, 2008: 242-243)<sup>57</sup>.

De acuerdo con McAdams (2008), existe un creciente número de teóricos e investigadores como Birren et al., (1996), Riessman (1982), Habermas y Bluck (2000) y McAdams mismo (1985) que consideran que la construcción de las narrativas sobre la identidad comienza en la adolescencia y en la vida adulta se continúa trabajando en dichas narraciones. Las narraciones permiten integrar las reconstrucciones del pasado y futuro anticipado para dar a la vida una semblanza de unidad y propósito. De acuerdo con Worthman (2001) estas narraciones de identidad cambian de acuerdo a la audiencia a quien se relata la autobiografía. McLean (2005) también encontró que los jóvenes adolescentes cuentan sus memorias a los padres, pero conforme crecen, prefieren la audiencia de los pares (en McAdams, 2008: 245).

---

<sup>57</sup> Cita en idioma original: [...] the stories we construct to make sense of our lives are fundamentally about our struggle to reconcile who we imagine we were, are, and might be in our heads and bodies with who we were, are, and might be in the social context of family, community, the workplace, ethnicity, religion, gender, social class, and culture writ large (McAdams, 2008: 242-243).

Este tipo de estudios ha sido particularmente desarrollado en el campo de la psicología.

El supuesto de trabajo [...] es que los aspectos formales de la estructura, tanto como los contenidos, expresan la identidad, las percepciones, y los valores del relator. Analizar la estructura de una historia revelará la construcción personal del individuo de su experiencia de vida (Lieblich, et al., 1989: 88).<sup>58</sup>

Sellerberg y Leppänen (2012) construyeron una tipología de 4 tipos de identidad que adquieren los emprendedores tras la bancarrota de sus negocios. Ante el fenómeno de la bancarrota, les pareció interesante a las autoras investigar cómo se posicionan los emprendedores discursivamente a sí mismos frente a otros actores del mercado (banco, proveedores, clientes).

Cuando las personas encuentran que el curso de su vida esperado ha sido interrumpido, como en el caso de los emprendedores que van a bancarrota, pueden tender a reconstruir su experiencia por medio de la construcción de narrativas (Williams, 1984: Loloock et al., 2009). Las narrativas pueden ser utilizadas para articular nuevas versiones sobre lo que sucedió y caracterizar la situación presente, imponer trayectorias del pasado, moldear relaciones pasadas, y dar sentido al rumbo que el individuo otorga al momento presente (Sellerberg y Leppänen, 2012: 5).<sup>59</sup>

Las narraciones son como una ventana que expone lo que sucede “dentro de las personas”. De acuerdo con Smith (2000), el lenguaje permite hacer inferencias sobre otras experiencias subjetivas como las intenciones, la memoria, el pensamiento y estructuras internas que influyen en la conducta. “[...] *las narrativas contienen el punto de vista de lo que sucedió, refiriéndonos a los aspectos significantes*” (Gee, 1991 en Smith, 2000: 328).<sup>60</sup> Por ejemplo, un estudio de Cox (2003) focalizó el proceso de toma de decisiones en algunos individuos que decidieron hacerse la prueba de la enfermedad de Huntington (en Elliott, 2005: 122).

---

<sup>58</sup> Cita en idioma original: The working assumption [...] is that the formal aspects of structure, as much as content, express the identity, perceptions, and values of the storyteller. Analyzing the structure of a story will therefore reveal the individual's personal construction of his or her evolving life experience (Lieblich, et al., 1989: 88).

<sup>59</sup> Cita en idioma original: When people find their expected life-courses have been disrupted, as in the case for bankrupt entrepreneurs, they may attempt to reconstruct their experience by constructing narratives (WILLIAMS, 1984: LOLOCK ET AL., 2009). Narratives may be used to articulate new versions of what happened and characterize the present situation, impose trajectories on the past, recast past relationships, and give a sense of where the individual is heading at present (Sellerberg y Leppänen, 2012: 5).

<sup>60</sup> Cita en idioma original: [...] narrative contains a point of view towards what happened, telling us what is significant (Gee, 1991 en Smith, 2000: 328).

#### 4.2.2. NARRACIONES, MEDIO PARA APREHENDER EL MUNDO SOCIAL Y EL CONTEXTO CULTURAL

Diversos autores como E. Bruner (1986), Rosaldo (1986), Frank (1995) Lieblich, et al. (1998), Smith (2000) ven en las narrativas no solo un medio para acceder al mundo interno de los individuos sino al **mundo social y al contexto cultural** que lo rodea. Lieblich, et al. citan el abordaje del construccionismo social propuesto por Gergen, Van-Langenhove y Harré entre otros, en su creencia de que *“al estudiar las narrativas interpretativas del yo, el investigador puede acceder no sólo a la identidad individual y su sistema de significados, sino también a la cultura y mundo social del que relata”* (Lieblich, et al., 1998: 9).<sup>61</sup>

El antropólogo Edward Bruner (1986: 153) afirma que cualquier antropólogo debe aceptar la responsabilidad de entender la sociedad como 'relatada y vuelta a relatar'. Su colega antropóloga Rosaldo (1986) comparte esta misma idea en esta cita sobre un estudio que hizo con los cazadores Ilongot.

Los etnógrafos pueden aprender mucho sobre la acción significativa al escuchar a los narradores mientras ellos describen sus propias vidas [...] Intentaré mostrar cómo las narrativas pueden proveer una rica fuente de conocimiento sobre los significados que las personas encuentran en sus vidas cotidianas. Dichas narrativas usualmente revelan más acerca de lo que vale la pena de ser vivido más que sobre cómo es vivido rutinariamente (Rosaldo, 1986: 98).<sup>62</sup>

A través de 20 narraciones de algunos integrantes de la tribu Ilongot, la autora no solamente puede esclarecer lo qué sucede en este tipo de comunidad sino también puede definir el tipo de experiencias que buscarían en futuras cazas. Por ejemplo, que los cazadores miden su poder no sólo con el número de animales que matan sino también por su capacidad de improvisar y enfrentar la adversidad. En resumen, *“A través de palabras y expresiones que usamos, así como las historias y las tramas en que aparecen las palabras, uno*

---

<sup>61</sup> Cita en idioma original: by studying and interpreting self-narratives, the researcher can access not only the individual identity and its systems of meaning but also the teller's culture and social world (Lieblich, et al., 1998: 9).

<sup>62</sup> Cita en idioma original: Ethnographers can learn much about meaningful action by listening to storytellers as they depict their own lives [...] I will attempt to show how narrative can provide a particularly rich source of knowledge about the significance people find in their workaday lives. Such narratives often reveal more about what can make life worth living than about how it is routinely lived (Rosaldo, 1986: 98).

*puede rastrear la cadena de asociaciones que hacen sentido de la realidad social” (D’Iribarne, 2011: 462).*<sup>63</sup>

Otro estudio que ejemplifica el estudio del mundo social a partir del análisis narrativo es el libro de Arthur W. Frank, *“The Wounded Storyteller”*. Frank (1995) analiza las narrativas de las personas enfermas acerca de su propia enfermedad y refiere la importancia social de narrar el proceso de la enfermedad. Frank encuentra tres tipos de estructura en las narrativas de enfermedad: la narrativa de restitución, la narrativa de caos, y la narrativa de misión. Para Frank,

Reflexionar sobre una historia implica experimentar sus efectos en la vida de uno y encontrar en dichos efectos una cierta verdad de la vida de uno. Por tanto, en este libro las historias de enfermedad de las personas no son “datos” que soportan varias proposiciones que yo desarrollo. Más bien, las historias son el material que utilizo para modelar la teoría-y la vida-con las historias (Frank, 1995: 23).<sup>64</sup>

Frank describe la importancia de dar voz a las narraciones del enfermo acerca de su propio proceso. Su estudio permite conocer a mayor profundidad las vivencias de enfermos que en diversas investigaciones de las ciencias de la salud han sido silenciadas.

#### 4.2.3 LAS NARRATIVAS, UN MEDIO PARA ESTUDIAR FENÓMENOS TEMPORALES

En la sección 3 expuse que la definición misma de narración implica el relato de un suceso temporal en forma de trama. En este sentido **temporal**, la narrativa provee de un medio para estudiar experiencias pasadas o intenciones futuras.

En cuanto al acceso de a las experiencias pasadas, Labov and Waletzky (1967) afirman que la narrativa provee de *“un método para recapitular experiencias pasadas al combinar una secuencias verbal de cláusulas a la secuencia de eventos que realmente ocurrieron.” (p.12) Es esta*

---

<sup>63</sup> Cita en idioma original: Through both the words and the expressions used, as well as through the stories or plots in which these words appear, one can begin to trace the chain of associations for making sense of social reality (D’Iribarne, 2011: 462).

<sup>64</sup> Cita en idioma original: To think with a story is to experience it affecting one’s own life and to find in that effect a certain truth of one’s life. Thus in this book people’s illness stories are not “data” to support various propositions that I advanced. Instead, the stories are the material that I use to model theorizing- and living-with stories (Frank, 1995: 23).

*colocación de eventos en una secuencia lo que se considera por muchos como el aspecto que define a una narrativa” (en Elliott, 2005: 7).*<sup>65</sup>

El estudio sobre criminales de Sampson y Laub es un ejemplo de este tipo de aportación ya que rastrea en el pasado las decisiones que los llevaron a comenzar una conducta criminal. Otro ejemplo de estudio temporalizado es el de Liebliech, et al. (1998), quienes estudiaron vivencias pasadas de estudiantes de secundarias (en el momento de la investigación eran adultos) para comparar la experiencia entre las escuelas secundarias integradas vs las escuelas secundarias tradicionales en Israel. El momento histórico de la aparición de estas secundarias integradas, ya había pasado, por lo que se requería de una metodología que permitiera rastrear en el pasado cómo fueron experimentadas ambos tipos de escuelas. El análisis narrativo permitió este estudio.

Bell realizó otro estudio “temporal” focalizado en analizar narraciones de mujeres hijas de DES<sup>66</sup>. Le interesaba particularmente estudiar la transformación (a través del tiempo) de los significados que atribuían al estar expuestas a esta enfermedad (citado en Riessman 1993: 25).

De esta manera, las narraciones son un medio accesible para recuperar eventos pasados e interpretar lo que significan estos eventos en el presente de las personas que los relata. Un historiador que es ampliamente conocido por usar el análisis narrativo en disciplina es Hayden White. White afirma que *“el historiador se ve forzado a entramar el conjunto de historias construyendo su propia narrativa en una comprensiva o arquetípica estructura narrativa”* (White en Polkinghorne, 1988: 54).

El antropólogo Edward Bruner (1986: 153) afirma que las historias en parte son estáticas y en parte dinámicas. Esto significa que no tenemos un significado fijo del pasado, cada vez que contamos una historia, a audiencias diferentes, la historia se modifica un poco. En este

---

<sup>65</sup> Cita en idioma original: [...] method of recapitulating past experiences by matching a verbal sequence of clauses to the sequence of events that actually occurred” (p.12). It is this placing of events in a sequence which is therefore considered by many to be the defining feature of narrative (en Elliot, 2005:7).

<sup>66</sup> DES refiere a Diethylstilbestrol (DES) que fue un estrógeno manufacturado en un laboratorio y que se recetó entre 1938 y 1971 pues se creía que prevenía abortos y partos prematuros en las mujeres embarazadas. En un estudio de 1971 se descubrió que este medicamento estaba altamente asociado con el desarrollo de un raro cáncer vaginal en mujeres jóvenes hijas de las mujeres que tomaron DES durante su embarazo. Fuente: Consultado el 2 de agosto, 2013 en <http://www.cdc.gov/des/consumers/about/history.html>.

sentido los antropólogos y otro tipo de informantes, deben aceptar la responsabilidad de que la sociedad sea narrada y vuelta a narrar de acuerdo a como van evaluando el presente.

En otra reflexión respecto a la temporalidad, E. Bruner refiere a que dicha temporalidad de las narrativas nos permite enmarcar e interpretar el presente mismo:

Como antropólogos, usualmente creemos que investigamos el presente más o menos científicamente, y a partir de él reconstruimos el pasado y anticipamos el futuro. Desde mi punto de vista, comenzamos con una narrativa que contiene ya un principio y un final, que enmarca y nos permite interpretar el presente” (Bruner, E., 1986: 142).<sup>67</sup>

Incluso las narraciones nos permiten estudiar intenciones futuras o anticipaciones del futuro. Por ejemplo, para la investigación de que versa este trabajo es interesante estudiar ¿Cómo imaginan los microempesarios el futuro de sus organizaciones? ¿Qué anticipaciones hacen de acuerdo a la evaluación del momento presente? Boje llama 'antenarrativas' a estas narraciones sobre el futuro o una forma prospectiva de hacer sentido (Boje, 2008: 1).

De esta manera, Bruner (1986: 141- 153) defiende que la narrativa es apropiada para el estudio del cambio, del ciclo de vida o de cualquier proceso de desarrollo porque enfatiza el orden y la secuencia. Permite prestar interés en experiencias vividas por personas así como la naturaleza temporal de dichas experiencias (Elliott, 2005: 6). En este sentido, nos permite llevar a cabo estudios sociales más dinámicos.

#### 4.2.4 EL ESTUDIO DE LAS NARRACIONES PARA DEVELAR ESTRUCTURAS DE PODER

Las narraciones también han sido estudiadas para develar estructuras de poder en los grupos sociales. Existen tres grandes abordajes narrativos para estudiar dichas estructuras de poder: la deconstrucción de las narrativas o discursos, el análisis de macro-historias (o grandes narrativas) y el análisis de microhistorias (o narrativas subyugadas).

---

<sup>67</sup> Cita en idioma original: As anthropologists, we usually think that we first investigate the present more or less scientifically, and thereafter reconstruct the past and anticipate the future. In my view, we begin with a narrative that already contains a beginning and an ending, which frame and hence enable us to interpret the present (Bruner, 1986: 142).

La **deconstrucción de las narrativas** parte de las ideas de Foucault quien estudió los discursos en prisiones y clínicas para observar cómo los conceptos contemporáneos como 'prisión' o 'castigo' han cambiado su significado y uso a través del tiempo (en Boje, 2001: 48). Foucault consideraba que el “saber es poder” y que los usos discursivos son usos de poder. La deconstrucción era el proceso que sugería Foucault para develar las estructuras de poder “escondidas” en los discursos. Estos estudios de Foucault han orientado una gran variedad de estudios de deconstrucción.

Otro tipo de estudios de poder a través de las narrativas ha sido el análisis de las **grandes narrativas**. En cada cultura existen narraciones dominantes (o macrohistorias) e historias no escuchadas (o microhistorias). Las grandes narrativas son definidas por Brown como un régimen de verdad o meta-narrativas que subyugan o marginan otros discursos (en Boje, 2001:35). El estudio de Edward Bruner presentado en el apartado anterior también sería un ejemplo de análisis de las grandes narrativas que han sido aceptadas como verdad en la comunidad de antropólogos estadounidenses.

Feministas como Heilbrun (1988) argumentan que, “en sociedades occidentales, muchas mujeres se han visto desprovistas de las narrativas, textos, tramas o ejemplos, en los que podrían asumir el poder- o tomar el control sobre- sus vidas” (Heilbrun, 1988: 17 en McAdams, 2008: 247).<sup>68</sup>

Las historias dominantes de hombres poderosos y sabios han subyugado el papel de la mujer culturalmente.

Por otro lado, las **narrativas subyugadas** (micronarrativas) refieren a las historias de las “pequeñas personas” o, en otras palabras, a las narrativas excluidas de mujeres, minorías étnicas, obreros, charlatanes, etc. El análisis de las micronarrativas permite identificar lo incoherente, discontinuo, contradictorio y “lo roto” en relación a las grandes narrativas de la vida diaria. En el análisis de las microhistorias la tarea es criticar o amplificar la teoría contemporánea al incluir las voces marginales o menos escuchadas (Boje, 2001: 48). También se llama contra-narrativas a las narraciones que provienen de las minorías o grupos marginales (McAdams, 2008: 247).

---

<sup>68</sup> Cita en idioma original: Feminists such as Heilbrun (1988) argue that, in Western societies, many women “have been deprived of the narratives, or the texts, plots, or examples, by which they might assume power over- take control over- their lives” (p.17) (en McAdams, 2008: 247).

Un estudio que ejemplifica la multiplicidad de relatos que están presentes en una organización y la comparación entre las grandes narrativas y las microhistorias es el de Aktouf (1986), quien encontró que los directivos y los obreros de una fábrica eran testigos opuestos de una misma realidad en una organización. Mientras el vocabulario del obrero denota relegamiento y un sentimiento de traición por parte de la alta jerarquía, el lenguaje de los directivos obedece a un tipo de lenguaje que establece el orden jerárquico. Para realizar su análisis Aktouf compara la forma y el contenido del lenguaje entre estos dos niveles empresariales. Una aportación sumamente interesante de Aktouf en este estudio es que los directivos prohibían conversaciones entre los obreros para fomentar la productividad. Desde el punto de vista de Aktouf, la prohibición del diálogo es la negación de la categoría de persona para estos trabajadores. “*Del silencio al desprecio hay muy poca distancia*” (Aktouf, 1986: 14). Al pedir al obrero que no hable, se le niega el estatuto de persona.

El estudio del poder a través de las narrativas ha partido de una postura crítica que busca dar voz a los más marginados socialmente.

#### 4.2.5. EL ESTUDIO DE LAS NARRACIONES DE LA PROPIA PRÁCTICA PROFESIONAL

Otra área de desarrollo narrativo, ha sido el estudio de las narraciones de la propia práctica que han realizado ciertos autores.

Existen trabajos y antologías que concentran su análisis en una disciplina específica: psicología (Ellen Herman, 1995), antropología (Clifford y Marcus, 1986), sociología (Richard Harvey Brown, 1977; Ricca Edmondson, 1984), estudios sociales de la ciencia y tecnología (Ashmore, 1989), administración y organizaciones (Czarniawska, 1999<sup>a</sup>; Rhodes, 2001) (en Czarniawska, 2004: 115).<sup>69</sup>

Estos autores analizan cómo narran los expertos los resultados de investigación y la construcción de teoría en sus propias disciplinas. Por ejemplo, Misa Landau (1984: 1991 en Czarniawska, 2004) es una paleo-antropóloga que afirma que las teorías de la evolución

---

<sup>69</sup> Cita en idioma original: There are Works and anthologies that concentrate on analysis of a specific discipline: psychology (Ellen Herman, 1995), anthropology (Clifford and Marcus, 1986), sociology (Richard Harvey Brown, 1977; Ricca Edmondson, 1984), social studies of science and technology (Ashmore, 1989), management and organization. (Czarniawska, 1999<sup>a</sup>; Rhodes, 2001) (Czarniawska, 2004: 115).

humana de sus colegas paleontólogos están escritas con una estructura similar a la narración de los cuentos rusos. Aplicó el análisis de Propp<sup>70</sup> al estudio de las teorías y encontró nueve de las funciones de la estructura del cuento ruso en los textos de sus colegas. En los relatos paleontológicos los autores:

[...] distinguen a un héroe humilde (un primate no-humano) que sale a un viaje (deja su hábitat natural), recibe ayuda esencial y equipamiento de parte de un donante (un principio evolucionario, ejemplo la selección natural o ortogénesis), pasa por una serie de pruebas (impuesta por predadores, clima duro, o competidores), y finalmente llega a un nivel superior (es decir, más humano) (Landau en Czariawska, 2004: 78).<sup>71</sup>

Landau coincide con E. Bruner en su observación de que las narrativas son una excelente vía para negociar significados y concluye que los científicos ganarían mucho al darse cuenta de estos patrones narrativos en sus propias teorías y teorías previas (en Czarniawska, 2004: 79).

Otro estudio muy conocido sobre el análisis de las narrativas de las propias disciplinas es el del antropólogo Edward Bruner, quien interpretó la secuencia de la narración de los antropólogos (análisis de trama) sobre la historia de los nativos americanos. Encontró que la estructura de la narración antropológica había sufrido un cambio a partir de los años 70s. Antes de los 70s las narraciones antropológicas sobre los indios americanos tenían tres fases: el presente como desorganizado, el pasado como glorioso y el futuro como asimilación. A partir de los años 70s, se construyen narrativas distintas que han tratado de entender el mismo fenómeno. Los escritos presentan nuevamente tres momentos, pero muy diferentes a los narrados antes de los 70s: el presente es visto como un movimiento de resistencia, el pasado como un pasado de explotación y el futuro como un renacimiento étnico. En este sentido, diría Bruner *“las estructuras narrativas proveen roles sociales de los antropólogos al igual que de las personas indígenas”* (Bruner, E. 1986: 140).<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> En la sección 5 menciono las funciones que Vladimir Propp encontró en los cuentos rusos.

<sup>71</sup> Cita en idioma original: [...] featuring a humble hero (a non-human primate) who departs on a journey (leaves his natural habitat), receives essential aid or equipment from a donor figure (an evolutionary principle- e.g. natural selection or orthogenesis), goes through test (imposed by predators, harsh climate, or competitors), and finally arrives at a higher (that is, more human) state (Landau en Czariawska, 2004: 78).

<sup>72</sup> Cita en idioma original: In this sense narrative structures provide social roles for the anthropologist as well as for the Indian people (Bruner, E., 1986:140).

En síntesis, mencioné 5 razones por las cuales las ciencias sociales han focalizado el estudio de las narrativas como dato primario: acceso al mundo interno, el mundo social, fenómenos temporalizados, estructuras de poder y narraciones de la propia disciplina. Esta lista no pretende ser exhaustiva, sin embargo nos permite observar los alcances de esta perspectiva de estudio.

En el último apartado de la sección realizo una revisión de la aportación de esta perspectiva al campo particular de las organizaciones.

#### *4.3 PERSPECTIVA NARRATIVA EN LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES*

De acuerdo con Dufour (1985), mientras la teoría administrativa siga tratando los problemas organizacionales desde la práctica de la racionalidad económica, será imposible explicar adecuadamente el problema de las relaciones humanas. Es por esto, que muchos autores como Dufour (1985), Czarniawska (1997), Boje (2001), Gabriel (2000), Montaña (1998), Mendoza (s.f.), Aktouf (1986), entre otros afirman que es innegable que el lenguaje se convierta en un objeto de estudio para los estudiosos de la vida organizacional, factor clave para la comprensión de situaciones y comportamientos en el trabajo. En palabras de Smith (2000), el análisis narrativo provee información que puede (o puede no) ser accesible por otros medios.

Ya Fayol reconocía la importancia de las comunicaciones orales en la administración. Henry Mintzberg también señalaba que los gerentes pasaban más de dos tercios de su tiempo en actividades del habla (en Aktouf, 1986).

Los analistas de empresas, por ahora los más escuchados, han descubierto que los administradores dedican casi el sesenta por ciento de su tiempo y sus actividades al habla. Esta consecuencia empírica, establecida y verificada por numerosos autores, todavía no ha conducido una adecuada elaboración teórica, por haber dejado de recurrir a las disciplinas apropiadas para hacerlo: las ciencias de lenguaje (Dufour, 1985).

A continuación sintetizaré cómo es que se fue incorporando esta perspectiva narrativa como medio para comprender a las organizaciones.

Los trabajos de corte narrativo en el estudio de las organizaciones comienzan en los años 70s y se han incrementado en los últimos años (ver tabla 2). Czarniawska afirma que la

perspectiva narrativa entró al campo de los estudios organizacionales al menos en tres formas:

[1]<sup>73</sup> la investigación organizacional que está escrita en forma de historias (cuentos del campo organizacional, para parafrasear la expresión de Van Maanen 1988), [2] la investigación organizacional que conceptualiza la vida organizacional como una historia y [3] la teoría organizacional como lectura de una historia (aproximación interpretativa) (Czarniawska 1997: 26).<sup>74</sup>

Los primeros trabajos de los 70s y 80s con autores como Martin, Kilmann y Wilkins presentan historias, narraciones y mitos organizacionales como un medio de la organización para cumplir propósitos educativos y críticos. En estos artículos se resalta la función de las narraciones en las organizaciones que permite: resolver problemas, diseñar la organización, tener control social, enfocar los recursos humanos, entre otros.

Otro grupo de trabajos que aparecieron un poco más tarde, se focalizaban en el estudio de las narraciones organizacionales en sí mismas, su intención es rescatar estas historias como parte del fenómeno organizacional. Entre ellos encontramos trabajos como el de Wilkins y Martin (1978), "*Organization Legends*", o el artículo de D. Boje (1991), "*Organizations as Storytelling Networks*".

En los 90s se comenzaron a publicar algunos artículos donde aparecen las narrativas como instrumento para comprender otros fenómenos en las organizaciones: la identidad organizacional, las estructuras de poder, los elementos de la cultura organizacional, entre otras. Perspectiva que comparte el presente estudio.

Más adelante aparecieron los primeros libros del análisis narrativo en las organizaciones con la labor pionera de Czarniawska (1997), Gabriel (2000) y Boje (2001).

En la siguiente tabla se presenta algunos de los trabajos que se han escrito desde el punto de vista de este abordaje.

---

<sup>73</sup> Numeración añadida a la cita.

<sup>74</sup> Cita en idioma original: organizational research that is written in a storylike way ("tales from the field," to paraphrase the expression in Van Maanen 1988), organizational research collects organizational stories ("tales of the field"), and organization research that conceptualizes organizational life as story making and organization theory as story reading (interpretative approach) (Czarniawska 1997: 26).

**Tabla 2. Presencia de la perspectiva narrativa en los Estudios Organizacionales<sup>75</sup>**

<b>Año</b>	<b>Autores</b>	<b>Artículo / Libro</b>
1975	Mitroff y Kilmann	Artículo: Stories managers tell: A new tool for organizational problem solving.
1976	Mitroff y Kilmann	Artículo: On organizations Stories: An Approach to the Design and Analysis of Organizations through Myths and Stories
1978	Wilkins	Artículo: Organizational Stories as Expressions of Management Philosophy: Implications for Social Control in Organizations
1979	Wilkins y Martin	Artículo: Organizational Legends
1982	Martin	Artículo: Stories and Scripts in Organizational Settings
1983	Martin, Feldman , Hatch y Sitkin	Artículo: The Uniqueness Paradox in Organizational Stories
1983	Wilkins	Artículo: Organizational Stories as Symbols which Control the Organization
1983	Martin y Powers	Artículo: Truth or Corporate Propagand: The Value of a Good War Story
1984	Wilkins	Artículo: The Creation of Company Cultures: The Rol of Stories in Human Resource Systems
1987	Mumby	Artículo: The political function of narrative in organizations
1988	Mahler	Artículo: The Quest for Organizational meaning: Identifying and Interpreting the Symbolism in Organizational Stories
1989	Zaleznik	Artículo: The Mythological Structures of Organizations and its Sociology
1990	Martin	Artículo: Deconstructing organizational taboos: the suppression of gender conflict in organizations
1990	Czarniawska y Joeres	Artículo: Linguistic Artifacts at Service of Organizational Control
1991	Gabriel	Artículo: On Organizational Stories and Myths: Why it is Easier to Slay a Dragon than to Kill a Myth
1991	Boje	Artículo: The storytelling organization: a study of storytelling performance in an office supply firm
1991	Gephart	Artículo: Succession, sensemaking, and organizationa change: a story of a deviant college president
1993	Hansen y Kahnweiler	Artículo: Storytelling: an Instrument for Understanding the Dynamics of Corporate Relationships
1993	Hazen	Artículo: Toward polyphonic organization
1994	Boje	Artículo: Organizational storytelling: The struggles of pre-modern, modern and

<sup>75</sup> Esta tabla no pretende ser exhaustiva, es un primer acercamiento del autor a los trabajos narrativos en el campo de los Estudios Organizacionales.

		postmodern organizational learning discourses
1995	Boje	Artículo: Stories of the Storytelling Organization: A Posmodern Analysis of Disney as 'Tamara-Land
1995	Boyce	Artículo: Collective Centering and Collective Sense-Making in the Stories and Storytelling of one Organization
1995	Czarniawska	Artículo: Narration or Science? Collapsing the Division in Organization Studies
1995	Gabriel	Artículo: The unmanaged organization: Stories, fantasies and subjectivity
1996	Boyce	Artículo: Organizational Story and Storytelling: a Critical Review
1996	Boje, Fitzgibbons y Steingard	Artículo: Storytelling at Administrative Science Quarterly: Warding off the Postmodern Barbarians
1997	Barry	Artículo: Telling changes: from narrative family therapy to organizational change and development
1997	Barry y Elmes	Artículo: Strategy retold: From narrative family therapy to organizational change and development
1997	Czarniawska	Libro: Narrating the Organizations: Dramas of Institutional Identity
1998	Czarniawska	Libro: A Narrative Approach to Organizational Studies
1997	Boje, Rosile, Deenehy y Summers	Artículo: Restorying reengineering: some deconstructions and postmodern alternatives
1998	Boje	Artículo: The Postmodern Turn from Stories-as Objects to Stories-in Context Methods
1999	Boje	Artículo: Nike, Greek goddess of victory or cruelty? Women's stories of Asian factor life
1999	Boje	Artículo: Is Nike roadrunner or Wile E. Coyote? A postmodern organization analysis of double logic
1999	Boje, Luhman y Baack	Artículo: Hegemonic tales of the field: a telling research encounter between storytelling organizations
1999	Czarniawska	Libro: Writing Management. Organization Theory as a Genre
2000	Boje, Alvarez y Schooling	Capítulo: Storytelling in organizational Theory
2000	Boje	Artículo: Postmodern Organization Science: Narrative Ethics, Tamara and the Binary Machine
2000	Boje	Artículo: Phenomenal complexity theory and change at Disney: Response to Letiche
2000	Boje	Artículo: Nike corporate writing of academic, business, and cultural Practices
2000	Gabriel	Libro: Storytelling in Organization. Facts, Fictions and Fantasies
2001	Boje	Libro: Narrative Methods for Organizational and Communication Research
2002	Barge	Artículo: Antenarrative and managerial practice.

2002	O'Conner	Artículo: Storied business: typology, intertextuality, and traffic in entrepreneurial narrative.
2003	Czarniawska	Capítulo: The uses of narrative in social science research
2004	Boje	Artículo: Beyond Open Systems: Commentary on "Complexity, Stories, and Knowing"
2004	Boje, Roslie, Durant y Luhman	Capítulo: Enron spectacles: a critical dramaturgical analysis. Special Issue on Theatre and Organizations.
2004	Bryant y Cox	Artículo: Conversation stories and shifting narratives of organizational change
2005	Collins y Rainwater	Artículo: Managing change at Sears: a sideways look at a tale of corporate transformation
2005	Boje y Rodes	Artículo: The leadership of Ronald McDonald: double narration and stylistic lines of transformation
2005	Boje, Driver y Cai	Artículo: Fiction and Humor in Transforming McDonald's Narrative Strategies
2006	Boje	Artículo: Pitfalls in Storytelling Advice and Praxis
2006	Boje	Artículo: The Dark Side of Knowledge Reengineering Meets Narrative/Story
2007	Boje	Capítulo: The antenarrative cultural turn in narrative studies
2007	Boje	Capítulo: From Wilda to Disney: Living Stories in Family and Organization Research
2008	Boje	Libro: Storytelling Organizations

En resumen, la tercera perspectiva de los autores narrativos entiende a la organización como una continua construcción narrada de significados y, en este sentido, las narraciones se convierten en el vehículo para acceder a dichos significados construidos.

Estudiar las narrativas resulta sumamente útil al permitirnos: 1) tener una ruta para acceder a los significados organizacionales construidos socialmente y 2) tener una visión de organización polifónica. A continuación expongo ambas aportaciones.

Como ruta para acceder a los **significados organizacionales construidos**, la perspectiva narrativa ofrece un poderoso instrumento para *“lograr desmontar/deconstruir analíticamente los mecanismos que permiten el funcionamiento de las organizaciones”* (García y Mendoza, s.f.: 70).

De acuerdo con Czarniawska, *“La principal fuente del conocimiento organizacional es narrativa... las historias organizacionales capturan la vida organizacional en una forma que*

*ninguna compilación de hechos podría”* (Czarniawska, 1997: 21).<sup>76</sup> En este sentido, las historias abren una valiosa ventana a la vida emocional, política y simbólica de las organizaciones ofreciendo al investigador un poderoso instrumento para realizar su investigación. Las historias permiten estudiar temas como la identidad institucional, la cultura, el cambio, el poder, las políticas en las organizaciones vistas desde el punto de vista de sus miembros.

Czarniawska defiende que la narración no es la única ruta para entender las organizaciones, pero es una ruta particularmente útil que tenemos a la mano y que podemos explotar.

En la investigación de campo de las organizaciones Gabriel (2000) refiere que en las organizaciones construimos significados a partir la forma en que narramos los eventos.

Muchas de las historias que he recolectado en distintas organizaciones son narrativas altamente cargadas, no son la mera reconstrucción de eventos, sino su interpretación, enriquecimiento, re alzamiento, y su infusión de significado. Las omisiones, exageraciones, sutiles cambios en el énfasis, uso del tiempo, insinuaciones, usos metafóricos son algunos de los mecanismos usados. Estas, lejos de convertirse en un obstáculo para la investigación, son distorsiones que pueden ser interpretadas como una aproximación o intento de re-crear la realidad poéticamente (Gabriel, 2000).<sup>77</sup>

Desde el punto de vista narrativo, el analizar el contenido y la forma de diversos relatos nos permitirá acceder a realidades organizacionales más profundas. Los usos que se ha dado a este tipo de análisis al ámbito general de las ciencias humanas, también se ha incorporado en el estudio organizacional. Es decir, develar el mundo interior, aspectos sociales y culturales, estructuras de poder, fenómenos temporalizados y análisis de los mismos discursos del campo de estudio.

La segunda utilidad del estudio de las narrativas es su capacidad de poder recrear a la organización desde una **polifonía de voces** o múltiples perspectivas. Esto permite una mirada más rica y compleja de la organización.

---

<sup>76</sup> Cita en idioma original: The main fount of organizational knowledge is the narrative [...] organizational stories capture organizational life in a way that no compilation of facts ever can; this is because they are carriers of life itself, not just “reports” on it (Czarniawska, 1997: 21).

<sup>77</sup> Cita en idioma original: Many of the stories that I collected in different organizations are highly charged narratives, not merely recounting events, but interpreting them, enriching them, enhancing the, and infusing them with meaning. Omissions, exaggerations, subtle shifts in emphasis, timing, innuendo, metaphors are some of the mechanism used. Far from being an obstacle to further study, such distortions can be approached as attempt to re-create reality poetically (Gabriel, 2000).

Tradicionalmente se habían estudiado las organizaciones desde una perspectiva *univocal* (se escuchaba una única voz o versión que, en la mayoría de las ocasiones, era aquella del investigador, consultor, gerente o la versión institucional). Sin embargo, de acuerdo con Thatchenkery y Upadhyaya (1996: 309) una organización es mejor entendida como multiplicidad de discursos que operan simultáneamente en ella.

Polkinghorne (1988, 163) menciona un ejemplo organizacional en que por un lado estaba la narrativa oficial de la organización que relataba el trato justo y cuidadoso a los empleados. Y, por otro lado, las narraciones de algunos empleados que relataban a la organización como un especie de “ogro” que los explotaba. Encontraron por lo menos dos versiones narradas de la misma organización. Al dar voz a ambos tipos de relatos, nos acercamos a una mejor y más compleja comprensión de la organización.

Gabriel (2000) ejemplifica, a su vez, que en una organización, un mismo suceso fue narrado con tres diferentes historias. Se refiere a un episodio de la explosión de un extintor Halon en una organización de investigación y publicación. Cada narración estaba basada en otra interpretación del evento: 1) un accidente, 2) una prueba del carácter, 3) un intento de homicidio. Si el investigador sigue las historias con el narrador, puede acercarse a la comprensión o significado construido por cada individuo o grupo en relación al suceso.

Las narraciones en las organizaciones, de acuerdo con Boje (2001: 1) suelen ser entonces: fragmentadas, polifónicas (muchas voces) y complejas. Este abordaje es útil para contemplar la organización como una narración poli-vocal o polifónica. Nos permite repensar a las organizaciones desde los significados que le otorgan sus miembros, permitiendo comparar las narraciones dominantes con las voces menos escuchadas.

De acuerdo con Elliott (2005: 6) el análisis narrativo empodera a los participantes de la investigación permitiendo su contribución a los temas sobresalientes en el área de investigación. Esta perspectiva cumple con propósitos sociales como por ejemplo, dar voz a los marginados y grupos no privilegiados al explorar sus voces silenciadas (Gergen y Thatchenkery, 1996: 12). Las narrativas dominantes, las más escuchadas, son las propuestas por la gerencia, y en este sentido no solo son estructuras de significado, sino también estructuras del poder. Existe una rama del análisis narrativo que toma una postura crítica y busca de-construir las narraciones dominantes que oprimen a los trabajadores.

La perspectiva narrativa entonces, resulta particularmente interesante para el estudio de la vida psicológica y social dentro de las organizaciones. Sin embargo, así como encontramos autores que defienden la capacidad explicativa de las narrativas, también encontramos algunas **críticas** al abordaje. A continuación presento algunas de las principales críticas.

#### *4.4 CRÍTICAS Y LIMITACIONES DEL MODELO NARRATIVO*

Como parte de esta sección, resulta importante revisar las principales críticas que se atribuyen en este abordaje. Agrupo las críticas que se suelen hacer a este modelo en tres: 1) la legitimidad de que una historia personal pueda dar cuenta de fenómenos mayores (ej sociales, culturales, antropológicos), 2) la crítica a la subjetividad y veracidad de las narraciones ¿realmente explican hechos reales? y 3) la subjetividad de la que parte el investigador para interpretar los hechos narrados. A continuación se presentan los argumentos de estas críticas y algunas respuestas que ofrecen los autores de la perspectiva narrativa.

**La primera crítica** que se le hace a esta perspectiva es la de que las narraciones no pueden dar cuenta de las realidades sociales generales al ser personales: son el punto de vista o la expresión de una sola o varias personas. Es decir, se critica la posibilidad de que una historia individual pueda dar cuenta de fenómenos mayores. En otras palabras ¿cómo se puede inferir una explicación general por ejemplo antropológica a partir de un número pequeño de narraciones?

Por ejemplo en la investigación de Rosaldo (1986) de los cazadores Ilongot, la autora describe lo que significa para la tribu la actividad de caza a partir del análisis de 20 narrativas. Para la tribu, la actividad de caza no solamente es una actividad para el sustento de las familias, también significa una metáfora de cómo enfrentan la vida y sus adversidades.

Los autores narrativos como Rosaldo defienden la idea de que algunos cuantos relatos pueden dar cuenta de aspectos sociales generalizables. Czarniawska, por ejemplo, sostiene que las narraciones, aunque sean relatadas por alguien en particular, se van legitimando socialmente a través del tiempo y esto las hace útiles en el estudio de lo social.

¿Cómo puede una narrativa individual estar relacionada a las sociales? Para entender a la sociedad o parte de la sociedad, es importante descubrir un repertorio de historias legitimadas y encontrar como surgieron- esto es lo que le llamo arriba la historia de las narrativas. Entonces, como MacIntyre recuerda a su lector, el significado principal de la educación en las sociedades pre-modernas era relatar historias en un género que encajara con el tipo de sociedad en que la historia era relatada en un proceso de socialización [...] (Czarniawska, 2004: 6).<sup>78</sup>

De acuerdo con Harré, nunca somos autores solitarios de nuestras propias narrativas, nuestras narrativas son aceptadas, rechazadas o mejoradas por nuestros compañeros en nuestras conversaciones (en Czarniawska, 1997: 14). El narrador, siempre tiene una audiencia, un “otro” que es copartícipe del relato. Recordemos el carácter intersubjetivo del lenguaje que sugieren Berger y Luckmann (sección 2 de este documento). En esta misma línea argumentativa d’Iribarne (2011) afirma que los significados son algo que está en constante negociación y donde los actores juegan un importante papel en la creación de significados. En este sentido, la narración de una persona ya tiene incorporada la versión de otras tantas.

D’Iribarne, por ejemplo, ha entrevistado a personas de empresas concretas y a partir de ahí ha hecho inferencias de aspectos culturales de diversos países como México, EUA y Francia. El autor, refiere que hay temas recurrentes que se pueden distinguir claramente entre países.

Lo que nos permite movernos de unas cuantas entrevistas a considerarlo como un elemento de toda una cultura, es la extrema coherencia entre los datos: normalmente, durante un caso de estudio, hay temas que se pueden observar en cada entrevista sobre las formas en que las personas viven y trabajan juntos, los miedos que juegan un rol en la sociedad que está siendo estudiada (d’Iribarne, 2011: 468).<sup>79</sup>

Una vez defendida la capacidad generalizable de las narraciones Lieblich, et al., describen los usos explicativos que se pueden dar a las historias individuales de una o varias

---

<sup>78</sup> Cita en idioma original: How can individual narratives be related to societal ones? To understand a society or some part of a society, it is important to discover its repertoire of legitimate stories and find out how it evolved- this is what I have called above a history of narratives. Thus as MacIntyre reminds his reader, the chief means of moral education in pre-modern societies was the telling of stories in a genre fitting the kind of society whose story was being told in the process of socialization [...] (Czarniawska, 2004: 6).

<sup>79</sup> Cita en idioma original: That allows us to move from a few interviews to a culture considered in its entirety is the extreme coherence of the data: normally, during a case study, the ideal ways of living and working together, as well as the fears that play a central role in the society being studied, can be observed in every interview (D’Iribarne, 2011: 468).

personas. *“Pueden usarse para hacer comparaciones entre grupos, para aprender sobre un fenómeno social o periodo histórico o para explorar la personalidad”* (Lieblich, et al., 1998: 2-3).<sup>80</sup>

En este sentido, en los métodos simbólicos interpretativos se toma la versimilitud como base para argumentar que se ha hecho una contribución al entendimiento. La verisimilitud es la resonancia de la experiencia de uno con las experiencias de otros (Hatch, 2006: 15). Es por esto, que la amplitud de la muestra en los estudios narrativos está sujeta, en gran parte, con la saturación de los hallazgos.

**La segunda crítica** que se realiza al análisis narrativo se enfoca en la subjetividad de las narrativas, es decir, si las narraciones pueden tomarse como un indicador de lo que “realmente sucedió”. Presenté en la sección 3, con el concepto de 'licencia poética', la manera en que las personas distorsionan y embellecen los sucesos que relatan. También expuse cómo todos los relatos tienen elementos de 'mimesis' y 'diegesis'. Es, por tanto, entendible la desconfianza que provoca la subjetividad de los conceptos explicativos de las narrativas. A algunos críticos de esta propuesta, les preocupa la discrepancia entre “lo que sucedió” y “la versión relatada” o la discrepancia entre lo que la gente “dice” y lo que “hace de verdad”.

En relación al primero de los casos, la discrepancia entre los hechos ocurridos y el relato, los críticos del enfoque narrativo, piensan que estudiar la narración no tendría valor para el estudio de lo social, al no tratarse de una representación totalmente mimética de la realidad (ideal moderno).

Por ejemplo, si estudiamos las narraciones que relatan éxtasis religiosos o milagros, podemos dudar de la credibilidad del relato o, pensar que el narrador miente o exagera sucesos que no son verdad. Algunos dirían ¿Para qué estudiar algo que no sucedió o que es mentira?

Contemplemos la respuesta que ofrece Schafer ante esta crítica:

Las estructuras narrativas que construimos no son narrativas secundarias acerca de datos, sino narrativas primarias en las que establecemos lo que cuenta como un dato (Schafer en E. Bruner, 1986:142).

---

<sup>80</sup> Cita en idioma original: It may be used for comparison among groups, to learn about a social phenomenon or historical period, or to explore a personality. (Lieblich, et al., 1998:2-3).

La respuesta de la perspectiva narrativa, es que para el grupo social o persona que relata (por ejemplo la experiencia milagrosa), los significados presentes en la narración funcionan como verdad. Son significados cristalizados que se toman como una realidad y que orientan su vida cotidiana. En ese sentido, se vuelve información digna de ser estudiada (al sociólogo y al psicólogo les interesa conocer cómo el otro entiende el mundo en el que se mueve). Por ejemplo, si la persona relata el haber sobrevivido por milagro en un accidente de auto. Quizá signifique (entienda) este hecho como una forma en la que fue cuidado por Dios. Este significado construido en su relato con otros, orienta su conducta presente y futura: por ejemplo el ir más relajado por la vida porque se sabe cuidado por una fuerza divina.

En este sentido, la narración nos acerca a comprender la complejidad humana en la construcción de significado y, desde la perspectiva narrativa, sería ingenuo pensar que el lenguaje es capaz de hacer un reflejo completamente objetivo de la realidad (aspiración de la ciencia moderna).

Gergen (1996) afirma que las narraciones más que reflejar la realidad, crean el sentido de “lo que es verdad” para las personas. Entonces en un sentido sociológico, las narraciones son relevantes no porque presentan información sobre 'hechos' de los eventos sino porque enriquecen y asignan significado a los eventos mismos<sup>81</sup>. Lo importante como medio explicativo no está en su forma de referir a la realidad, sino de entender el significado social (Gabriel, 2000: 135).

No abogamos por un relativismo que trate a las narrativas como textos o ficción. Por otro lado, no tomamos el valor de las narrativas como una representación completa y adecuada de la realidad. Creemos que las historias se construyen alrededor de eventos centrales de la vida, y permiten una amplia periferia de libertad, de selección individual y creativa, adiciones, énfasis e interpretaciones de estos “hechos recordados” (Lieblich et al., 1998: 8).<sup>82</sup>

---

<sup>81</sup> En este sentido, Elliott (2005) distingue entre la aproximación realista y la aproximación constructivista durante una entrevista cualitativa. El abordaje naturalista trata de responder a preguntas de ¿qué? Ej. ¿Qué pasó?, mientras el abordaje constructivista prioriza las preguntas ¿cómo? Ej. ¿Cómo relatas lo que pasó?

<sup>82</sup> Cita en idioma original: We do not advocate total relativism that treats all narratives as texts of fiction. On the other hand, we do not take narratives at face value, as complete and accurate representations of reality. We believe that stories are usually constructed around a core of facts or life events, yet allow a wide periphery for the freedom of individuality and creativity in selection, addition to, emphasis on, and interpretation of these “remembered facts” (Lieblich, et al., 1998: 8).

En este sentido, diría Gabriel (2000), la relación entre los 'hechos' y las 'historias' es plástica, las historias interpretan los eventos, le otorgan significado a través de distorsiones, omisiones y embellecimientos. Así, por ejemplo, su estudio sobre la explosión del extintor Halon (un mismo evento) provoca distintas versiones sobre el suceso. Una mujer relata la trama infiriendo que se trató incluso de un intento de homicidio mientras que alguien más lo interpretó como un suceso que fortaleció el carácter de los ahí presentes. Franzosi (1998) y Labov (1972) argumentan que si se reordenan los eventos de la narración de distinta manera, típicamente resultaría en un cambio de significado. Estos significados, son los que interesan a los sociólogos.

El análisis narrativo, entonces, nos ofrece un medio para reflexionar en cuestiones relativas a la gestión de versiones ya que el actor tiene diversas formas en que puede dar cuenta de un hecho. El narrador produce relatos con ciertas identidades morales y motivos determinados (dirigidos a una audiencia).

Es útil distinguir la narración en el sentido amplio de géneros o formas literarias (comedia, novela negra, etc.) de la idea de que se pueden producir versiones de sucesos empleando tipos distintos de convenciones narrativas (por ejemplo, enfoque cero contra enfoque interno) y que esta producción está relacionada con aspectos de los motivos y los personajes. Producir narraciones también implica elegir dónde empezar y dónde acabar, qué incluir y qué excluir, qué poner al lado de qué, etc. [...] lo importante de la narración es lo que muestra acerca de la naturaleza de las partes implicadas y, especialmente, de sus identidades morales (Potter, 1996: 220-221).

De acuerdo con Gabriel, las historias emergen como grandes fábricas de significado: “[...] *creándolo, transformándolo, probándolo, sosteniéndolo, modelándolo o remodelándolo*” (Gabriel, 2000:4).<sup>83</sup> La interpretación es inevitable ya que la imaginación es la que determina qué se incluye y qué se excluye de una narración (Riessman, 1993).

En resumen, las narraciones nos interesan en sí mismas, no por la referencia que puedan hacer a la realidad sino porque incluyen el filtro del significado del que relata. Como comenzamos este apartado, las narraciones se toman como fuente primaria o dato, no como fuentes secundaria de otro dato al que “refieren”.

---

<sup>83</sup> Cita en idioma original: [...] creating it, transforming it, testing it, sustaining it, fashioning it, and refashioning it (Gabriel, 2000:4).

Otra acusación que se hace referente a la subjetividad y veracidad de los relatos es que la gente no necesariamente hace lo que dice que va a hacer. Esto tiene, de acuerdo con J. Bruner, una curiosa implicación:

Esta es que lo que la gente hace es más importante, más real, que lo que la gente dice, o que esto último sólo es importante por lo que pueda revelarnos sobre los primeros. Es como si el psicólogo quisiera lavarse totalmente las manos respecto a los estados mentales y su organización, como si afirmásemos que, al fin y al cabo, “decir” es algo que versa sólo sobre lo que uno piensa, siente, cree o experimenta. Es curioso que haya tan pocos estudios que vayan en la dirección opuesta: ver cómo lo que uno hace revela lo que piensa, siente o cree (Bruner, 1991: 31-33).

En relación a la enorme crítica que hacen algunos autores acerca de la subjetividad de lo que “decimos” y la importancia de estudiar lo que “hacemos”, Bruner (1991) se cuestiona el punto de que la psicología y sociología han favorecido el estudio de las acciones dejando, a un lado, el mundo interior. Para Bruner, es precisamente la vida interior (lo que está significado en lo que decimos), lo que es realmente interesante de ser estudiado por los psicólogos y los sociólogos.

En este estudio, por ejemplo, no me interesa solamente estudiar conductas: haber cerrado o mantener a flote una empresa. Las conductas por si solas, carecen de información, de significados. Cerrar la empresa no nos dice mucho sobre lo que significó esta práctica. Me interesa conocer qué significó para las personas cerrar la empresa, y cómo significan los motivos que los orillan a hacerlo. Ejemplo: ¿Cerró la empresa por miedo a la criminalidad? ó ¿debido a que no encontró el apoyo familiar?

Veamos a continuación la última crítica que se realiza al enfoque narrativo en relación a la subjetividad del que parte el investigador para interpretar las narraciones estudiadas.

**La tercera crítica** que se le hace al enfoque narrativo es que el investigador deberá interpretar las narrativas para poder inferir algo sobre el aspecto social estudiado, y que, en este proceso, podrá añadir elementos de su propia subjetividad. En otras palabras, que dos investigadores diferentes podrían tener hallazgos dispares sobre un mismo relato.

Algunos autores narrativos advierten que, en efecto, trabajar con material narrativo requiere de una escucha dialógica de, al menos, tres voces:

La voz del narrador, representada por la grabación o la transcripción; el marco teórico, que provee de conceptos y herramientas para la interpretación, y un monitoreo reflexivo del acto de lectura e

interpretación, es decir, tener autoconciencia en el proceso de decisiones a través del cual se arrojan conclusiones a partir del material (Bakhtin, 1981 en Lieblich, et al., 1998: 10).<sup>84</sup>

Por su parte, E. Bruner (1986: 147) afirma que en un trabajo de campo hay tres momentos de narración (y por lo tanto de interpretación) a lo que él llama: “*the three tellings of fieldwork*”. [1] La primera narración es cuando el investigador informa a las personas el objetivo de la investigación o qué tipo de información se busca. [2] La segunda narración es cuando se toman la información verbal y visual y se procesa a través de los diarios de campo y toma de notas. Parte de este proceso es la transcripción donde necesariamente hay una dramática reducción, condensación o fragmentación de lo datos. [3] Existe una tercera narración que es la que realiza el investigador al compartir sus resultados con colegas. Incluso E. Bruner refiere que existe una cuarta narración que es la que dan cuando otros especialistas leen lo escrito y lo sintetizan en clases para otro público.

Tanto en la propuesta de E. Bruner como con la de Lieblich, et al. (1998), nos encontramos con que una narración es usualmente interpretada en más de 3 ocasiones. Es por esto que se requiere una gran sensibilidad en los procedimientos interpretativos; más aún si, como afirma Harris, en este tipo de abordaje el significado se alcanza a través de la interacción entre entrevistado y entrevistador (en Elliott, 2005: 18-19).

Entonces partimos que en este enfoque de estudio ningún trabajo de este tipo es libre de interpretación, ningún investigador es inocente, cualquiera tiene guías interpretativas con las cuales se acerca a la narración: su cultura, lenguaje, experiencias, expectativas, interacciones con otros o con otros textos (Lieblich, et al., 1998: 76). Esto también lo piensan respecto a cualquier otro estudio, no solamente los estudios de corte narrativo).

Ningún etnógrafo es realmente inocente – todos comenzamos con una narrativa en nuestras cabezas que estructura nuestras observaciones iniciales en el campo [...] Las estructuras narrativas sirven como guías interpretativas; nos dicen qué constituye un dato, definen el tópico de estudio, y dirigen la construcción en la situación de campo que la transforma de lo desconocido a lo familiar (E. Bruner, 1986: 146).<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> Cita en idioma original: the voice of the narrator, as represented by the tape or the text; the theoretical framework, which provides the concepts and tools for interpretation; and a reflexive monitoring of the act of reading and interpretation, that is, self-awareness of the decision process of drawing conclusions from the material (Lieblich, et al., 1998: 10).

<sup>85</sup> Cita en idioma original: No ethnographer is truly innocent- we all begin with a narrative in our heads which structures our initial observations in the field [...] Narrative structures serve as interpretative guides;

Lieblich, et al. (1998: 2) advierten que el análisis narrativo no propone una “verdadera” lectura de las narraciones sino una lectura entre muchas posibilidades. Por ejemplo en su estudio, diversos autores se aproximan a la transcripción de historia de vida de Sara. En ellos encuentran tres interpretaciones distintas de la muerte de la hermana de Sara en su niñez. Cada lectura individual y única revela nuevos elementos y facetas del episodio. Como este tipo de trabajo es interpretativo siempre será personal, parcial y dinámico, por lo que los académicos que trabajan con este abordaje deben sentirse cómodos trabajando con cierta ambigüedad. El investigador que desea utilizar las historias como instrumento, debe sacrificar, por lo menos temporalmente, sus deseos de buscar lo objetivo y confiable y debe estar preparado para involucrarse en el significado emocional de los textos, en las distorsiones y las ambigüedades (Gabriel, 2000: 135).

Dichas interpretaciones surgen siempre de un contexto social que rodea tanto al investigado como al investigador. De acuerdo con D'Iribarne, un significado preciso de una palabra como 'amor', 'amistad' o 'confianza' o una expresión no pueden entenderse en aislamiento de un contexto social (D'Iribarne, 2010: 43). Lieblich coincide con este punto:

[...] cada historia es afectada por el contexto social en el que se narra: el objetivo de la entrevista (por ejemplo, obtener un empleo o participar en un estudio), la naturaleza de “la audiencia”, y la relación formada entre narrador y escucha(s). Por ejemplo, ¿son similares en entorno cultural? ¿Son del mismo o diferente género?, el estado de ánimo del narrador, entre otros. Por tanto una historia de vida particular es en una (o más) instancias una de las posibles versiones polifónicas de la identidad y vida de las personas, que utilizan de acuerdo a momentos específicos de influencia (Lieblich, 1998: 8).<sup>86</sup>

Por otro lado, este tipo de metodología, al igual que otras metodologías interpretativas como la de 'análisis de contenido', ha construido sus propios mecanismos de confiabilidad y validez. La confiabilidad del análisis implica que la información sea repetible, unidimensional y estable en el tiempo. Para evaluarla se pueden utilizar, por ejemplo, la

---

they tell us what constitute data, define topics for study, and place a construction on the field situation that transforms it from the alien to the familiar (Bruner, 1986: 146).

<sup>86</sup> Cita en idioma original: [...] each procured story is affected by the context within which it is narrated: the aim of the interview (for example, getting a job or participating in a study), the nature of the “audience”, and the relationship formed between teller and listener(s) for example, Are they similar in cultural background, or of the same or different gender?, the mood of the narrator, and so forth. Hence the particular life story is one (or more) instance of the polyphonic versions of the possible constructions or presentations of people’s selves and lives, which they use according to specific momentary influences (Lieblich, 1998: 8).

asignación de puntuaciones sobre ciertos temas realizados por diversos investigadores para tener medidas de repetición en la homogeneidad de las interpretaciones (Smith: 2000: 327). Por otro lado, la validez refiere a que las interpretaciones tengan una relación con aquello de lo que pretenden referir. Para más información revisar Smith (2000) y Lieblich et al, (1998) quienes refieren a algunos de esos mecanismos.

En resumen, la perspectiva narrativa está basada en una epistemología posmoderna que considera que la aproximación interpretativa a través del lenguaje es un medio útil para describir fenómenos sociales complejos y que para ello, se requiere soltar el ideal moderno de la búsqueda objetiva de una única verdad.

### *SÍNTESIS DE LA SECCIÓN*

En esta sección continué la revisión de la teoría general del presente trabajo: la posibilidad de aproximarnos a los significados sociales a través del estudio de las narrativas.

Revisé la teoría narrativa como un abordaje que ha tenido un auge en los últimos veinte años en diversas disciplinas de las ciencias humanas. Resalté el papel de las narrativas, no como medio para informar sobre hechos sino como un medio para construir significados sociales y acceder a ellos.

Así, el análisis narrativo abre una puerta para conocer los significados construidos socialmente permitiéndonos acceder a diversas versiones narradas o 'voces' presentes en un fenómeno organizacional: 1) permite acceder al mundo interno de las personas, 2) reconstruir el mundo social y el contexto cultural, 3) describir fenómenos temporalizados, 4) incluso develar prácticas de poder y 5) analizar las narraciones de las propias disciplinas.

Expuse tres fuertes críticas que se realizan a esta perspectiva y las respuestas que los autores narrativos ofrecen a dichas limitantes: 1) el que narrativas personales reporten hechos generalizables, 2) que sean aspectos subjetivos y que no informen sobre los hechos reales, y 3) las subjetividad del investigador al interpretar las narrativas.

De acuerdo con Czarniawska (1997: 6) una vez aclarada la importancia de las narrativas como medio para entender lo organizacional, requerimos de herramientas para interpretar

dichas narrativas, lo que nos lleva al análisis estructural narrativo que presento en la siguiente sección.

## SECCIÓN 5. ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE UNA NARRACIÓN

### *INTRODUCCIÓN A LA SECCIÓN*

En la sección 3 del marco teórico resalté el papel central que juegan las narraciones en la vida social de las personas. Un hallazgo interesante de autores como Propp (2009), Mandler (1984), Labov y Waletzky (1967) y Gergen (1983) es que las narraciones (tanto literarias como de la vida cotidiana) están organizadas con ciertas estructuras y que dichas estructuras son compartidas en diversas culturas y sociedades.

El análisis estructural en el ámbito literario ha aportado un lenguaje y teoría que focalizan los elementos estructurales de las narraciones: la trama, los actos, los personajes, escenarios, dirección de la narración, voz del narrador, entre otros.

Dicho lenguaje y teoría se ha utilizado también para analizar las narraciones de la vida cotidiana, labor pionera de Lévi-Strauss (1968) en el estudio de las metáforas, Labov, Waletzky (1967) en relatos sobre peligros de muerte y Gergen (1983) en narraciones acerca del yo. Dichos autores parten del supuesto de que los elementos de la estructura de la narración informan sobre aspectos del mundo interno y del mundo social del que narra. Y que las estructuras con las que armamos nuestros relatos, están ligada estrechamente a la construcción de significados que hacemos. Las personas aprenden a temprana edad que para que sus narraciones tengan impacto (asusten, orienten, informen, evalúen, recomienden), éstas deben tener estructuras que impacten a la audiencia en la forma en que desearían. El cambio en la estructura narrativa, se traduce en cambios en el significado que el relator y la audiencia construyen.

En esta sección reviso dos modelos teóricos que focalizan elementos estructurales de una narración para estudiar aspectos sociales:

- el análisis de trama de una narración de acuerdo con K. Gergen y M. Gergen (1983) quienes han reflexionado sobre la estructura presente en las 'narraciones acerca del yo' o 'autonarraciones' para dar cuenta de aspectos psicológicos.
- y la propuesta de las 5 formas gramaticales de Burke (1969) o pentágono de Burke que son: acto, escenario, agente, agencia y propósito. Burke encontró que cualquier

teoría o descripción sobre los motivos humanos, contiene alguno(s) de estos elementos estructurales en su narración.

Los dos modelos que presento en esta sección se toman como **teoría sustantiva** de esta investigación, ya que guiaron la construcción de su estrategia metodológica. Los elementos estructurales de las narraciones enmarcan la guía interpretativa a partir de la cual se analizan las narraciones obtenidas durante este estudio.

Pero antes de presentar ambos modelos, realizo una breve semblanza de los orígenes del análisis estructural de las narraciones.

### *5.1 ORÍGENES DEL ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LAS NARRACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES*

Vladimir Propp (1895-1970) semiólogo y formalista ruso estudió las fábulas o cuentos rusos en su estructura quien a su vez influyó en otros autores como Mandler (1984) y socio-lingüistas como Labov y Walezsky (1967). Estos autores coinciden que las distintas culturas comparten ciertas estructuras básicas en sus narraciones (Czarniawska, 2004: 76).

**Vladimir Propp** (2009) en su libro “*Morfología del cuento*” publicado en 1928 realiza un análisis de los cuentos rusos tradicionales y encuentra que éstos tienen estructuras compartidas. Propp detectó en dichos cuentos, que los protagonistas realizaban funciones similares a lo largo de narración. A partir de un interesante trabajo de análisis, construyó una lista de '31 funciones personaje' que se repiten en los cuentos y que nombró de acuerdo a la acción principal del protagonista. A continuación se presentan 7 de las 31 funciones de personaje que encontró Propp (2009: 37- 85):

1<sup>87</sup>.Uno de los miembros de la familia se aleja de la casa (ALEJAMIENTO)

2. El héroe es objeto de una prohibición (PROHIBICIÓN)

11. El héroe se va de la casa (PARTIDA)

---

<sup>87</sup> Propp numera las funciones del 1-31. En este fragmento mantengo la numeración original del autor ya que elegí funciones del inicio, intermedio y final para que el lector tenga una idea del tipo de funciones que nombra Propp.

12. El héroe es sometido a una prueba, una cuestionario, un ataque, etc. que le prepara para la recepción de un objeto de un auxiliar mágico (PRIMERA FUNCIÓN DEL DONANTE)

20. El héroe vuelve (REGRESO)

22. El héroe es perseguido (PERSECUCIÓN)

31. El héroe se casa y asciende al trono (BODA) (Propp, 2009).

La obra de Propp es ampliamente conocida en el ámbito del análisis literario ya que fue pionero en observar y analizar la estructura de las narraciones. Su trabajo influyó en el futuro trabajo de Mandler.

**Mandler** afirma que las narraciones tienen una estructura que permanece relativamente estable en varias historias. Mandler sugirió mucho más adelante, en 1984, que las narraciones tienen 3 momentos estructurales: 1) Ubicación a la narración, 2) Episodios y 3) Final que puede contener una lección moral.

1. Una ubicación, en la que se introduce al protagonista y otros personajes, y contiene enunciados sobre el tiempo y el lugar de la historia. [...]
2. Episodio(s)
  - 2.A. el inicio (uno o más eventos)
  - 2.B. el desarrollo:
    - la reacción del protagonista: simple (enojo, miedo) o compleja. Si es compleja es seguida por:
    - el establecimiento de una meta (qué hacer ante los eventos iniciales)
    - un camino hacia la meta y un logro (éxito o fracaso)
  - 2.C. El final, que incluye un comentario: en relación a las consecuencias del episodio, o la reflexión del protagonista o del narrador. El final del episodio final se convierte en
3. El final, que puede contener una lección moral (en Czarniawska, 2004: 82-83).<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> Cita en idioma original: 1. A setting, which introduces a protagonist and other characters, and statements about the time and place of the story. [...]

2. Episode (s)

2.A. a beginning (one or more events)

2.B a development:

- the reaction of a protagonist: simple (anger, fear) or complex. If complex, it is followed by

- the setting of a goal (what to do about the beginning event(s))

- a goal path, an outcome (success or failure)

Una interesante aportación de Mandler es que antes de narrar los episodios del relato, los narradores dedican algunas oraciones a orientar a la audiencia. También detectó una fase final (en la que se da la lección moral) que Labov y Waletzky bautizaron como 'oraciones evaluativas'.

Tanto Propp como Mandler analizaron textos literarios, fue labor pionera de autores como Lévi-Strauss (1968) y Labov y Waletzky (1967) encontrar que dichas estructuras narrativas se encontraban también en las narraciones orales de las personas en su vida cotidiana.

**Labov y Waletzky**, en su famoso artículo de 1967 focalizan la estructura que tienen las narraciones orales. Presentan el estudio de 600 narraciones que obtuvieron a partir de la pregunta ¿alguna vez has estado cerca de la muerte? Estudiaron las narraciones sobre anécdotas de cercanía con la muerte en diversidad de personas americanas de entre 10-72 años, de comunidades blancas y negras, de zonas rurales y urbanas.

En su artículo citan 14 narraciones para realizar un análisis de la estructura básica de dichas narraciones orales. Su análisis es a nivel de oraciones; más que palabras, párrafos o textos completos (como Propp y Mandler). Uno de los elementos que analizaron fue la secuencia temporal en los relatos.

De acuerdo con Labov, las narraciones en diversas culturas presentan la siguiente estructura en forma de oraciones: resumen, orientación, complicación, evaluación y 'coda' (ver tabla 3). Labov y Waletzky sugieren que algunas oraciones son clave para definir la secuencia de la narración (complicación u oraciones narrativas) mientras que otras son de otro tipo (orientadoras y evaluativas) (Labov, 1972 en Álvarez, 2001).

---

2C The ending, including a commentary: concerning the consequences of the episode, or the protagonist's or the narrator's reflection. The ending of the final episode becomes  
3. The ending, which might also contain a moral lesson (en Czarniawska, 2004: 82-83).

**Tabla 3. Estructura del relato de Labov (Álvarez, 2001)**

1	El <b>resumen</b> encapsula el propósito del relato y responde a la pregunta ¿qué se trata?
2.	La <b>orientación</b> : identifica el tiempo, lugar, personas y la situación o actividad en que sucedieron las cosas. Responde a las preguntas ¿quién? ¿cuándo? ¿qué? ¿dónde?
3.	La <b>complicación</b> : es la acción que desencadena la historia misma
4.	La <b>evaluación</b> : es el medio usado por el narrador para indicar la razón por la cual cuenta el cuento: su razón de ser, y qué propósito persigue el narrador. Podría responder a la pregunta ¿y qué es lo interesante?
5.	La <b>coda</b> : está formada por las cláusulas libres que se encuentran al final del relato; tienen a veces la particularidad de reunir el tiempo narrativo con el tiempo presente. ¿Qué sucedió al final?

Labov y Waletzky observaron que de 14 narraciones, 11 comenzaban con oraciones libres o '*free clauses*' que orientaban al escucha respecto a la persona, lugar, tiempo y conducta de la narración. Estas oraciones libres usualmente precedían las 'oraciones narrativas' (secuenciales) y decidieron llamarles 'oraciones de orientación del relato'. Este concepto es similar a lo que Mandler llamó 'ubicación en la narración'. Las narraciones usualmente comienzan con una orientación que responde a las preguntas ¿quién?¿cuándo? ¿dónde?¿qué hacían? Es interesante notar que estas oraciones están ausentes en algunos relatos de niños o en narraciones de adultos que fallan en ubicar al auditorio en los sucesos del relato (Labov y Waletzky, 1967: 32). En el siguiente ejemplo se muestra la orientación que relata un entrevistado ante la pregunta de Labov y Waletzky:

(¿Alguna vez estuviste en una situación en la que estuvieras en peligro serio de ser asesinado?) Si, yo estaba en los Boy Scouts en esa época. Y estábamos haciendo la carrera de 50 yardas, nosotros estábamos en el embarcadero, e íbamos a hacer la carrera de 50 yardas. Habíamos unos 8 o 9 de nosotros, bajando, regresando [...] (Labov y Waletzky, 1967: 5).<sup>89</sup>

El entrevistado orienta a la audiencia en relación a el lugar, la actividad, quienes estaban presentes, qué estaban haciendo cuando ocurrió la experiencia del peligro de muerte.

De acuerdo a Labov y Waletzky (1967), el cuerpo central de la narrativa agrupa una serie de eventos (en oraciones) a las que llamaron 'complicación' o 'acción complicada'. Las

---

<sup>89</sup> Cita en idioma original: (Were you ever in a situation where you where in serious danger of being killed?) Yeah, I was in the Boy Scouts at the time. And we was doing the 50-yard dash, racing, but we was at the pier, parked off, and so we was doing the 50-yard dash. There was about eight or nine of us, you now, going down, coming back [...] (Labov y Waletzky, 1967: 5).

llamaron también oraciones narrativas y encontraron que en el relato hay oraciones que no pueden ser cambiadas de posición sin que haya un cambio de interpretación semántica.

Algunas de las oraciones pueden cambiar orden sin alterar el significado de la narración mientras que, si otras cambian de orden alteraría por completo el significado de toda la narración. Veamos el siguiente ejemplo que aportan los autores:

W Y me estaban alcanzando

X y crucé la calle

Y y me tropecé, hombre...(Labov y Waletzky, 1967)

El enunciado X se puede colocar antes del W sin cambiar la interpretación semántica, pero no podemos cambiar X después de Y sin que se altere la interpretación original de los sucesos.

Otro tipo de oraciones que proponen Labov y Waletzky (1967) son los de 'evaluación'. De acuerdo con Polany (1989) la mayoría de narraciones adultas utilizan una variedad de recursos para establecer un punto de 'evaluación' en la historia. Usualmente la evaluación toma lugar en el relato antes de presentarse momentos críticos. Una forma de evaluación son las 'oraciones irrealis' que refieren a eventos que no pasaron, o pudieron haber pasado o todavía no han pasado. Ej. *“Imagínate si no hubiera llegado aquel grupo de personas, mientras se acercaba el agresor... seguro hubiera muerto”*. Estos enunciados sirven para evaluar lo que ocurrió en la narrativa comparándolo con una realidad alternativa. Otra forma de enunciado evaluativo es cuando el narrador interrumpe la narración para describir cómo se sentía en ese momento. También pueden citar cosas que se dijeron a sí mismo, o una tercera parte que testiguaba lo que sucedió. Ej. *“Me iban a alcanzar y pensé: este es el final”*.

El final de la narración se señala usualmente con un 'coda', que lleva de los enunciados de la narración al presente y que estimula la pregunta ¿y luego qué pasó?

Labov y Waletzky, como señalé anteriormente, estudiaron relatos sobre experiencias cercanas a la muerte. De acuerdo con los autores, la forma en que los narradores construyen o estructuran sus propios relatos, es clave para transmitir a la audiencia que estuvieron en una situación verdaderamente riesgosa.

Las narrativas usualmente son contadas en respuestas a cierto estímulo del exterior que establece algún punto personal de interés. Por ejemplo, en las narrativas que presentamos aquí, encontramos muchos ejemplos de narrativas sobre el peligro de muerte. Cuando se pregunta a la persona si estuvo en alguna ocasión en un peligro serio de muerte y contesta que “sí”, se le pregunta después ¿qué sucedió? La persona se encuentra en una posición en que tiene que demostrar al oyente que él estuvo realmente en peligro. Mientras más vívido y real aparezca el peligro, más efectiva será la narrativa” (Labov y Waletzsky, 1967: 34).<sup>90</sup>

Esta original aproximación al estudio de aspectos sociales influyó futuros trabajos como el de Kenneth Gergen y Mary Gergen (1983) quienes estudiaron aspectos de construcción de identidad a través de las narraciones de las personas. A continuación presento su propuesta analítica.

## 5.2 ANÁLISIS GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE UNA NARRACIÓN

*Un hombre es siempre un narrador de historias; vive rodeado por sus historias y las historias de otros; observa todo lo que pasa a través de ellas, y trata de vivir su vida como si las recontara.*<sup>91</sup>

Jean Paul Sartre, Nausea

Los psicólogos Kenneth Gergen y Mary Gergen (1983) encontraron que los relatos que construimos las personas acerca de nuestra propia vida o 'autonarraciones' comparten ciertos elementos estructurales que pueden ser analizados para comprender cómo significa la persona su propia identidad y los sucesos que le ocurren.

Dichos autores, afirman que se puede inferir significados psicológicos de una persona a través del análisis general de la trama de su narración. De acuerdo con Gergen, determinadas formas de narración son ampliamente compartidas dentro de una cultura. A

---

<sup>90</sup> Cita en idioma original: Narratives are usually told in answer to some stimulus from outside and to establish some point of personal interest. For example, among the narratives given here we find many examples of narratives dealing with the danger of death. When the subject is asked if he were ever in serious danger of being killed, and the says “Yes,” he is then asked, “What happened?” He finds himself in a position where he must demonstrate to the listener that he really was in danger. The more vivid and real the danger appears, the more effective the narrative (Labov y Waletzsky, 1967: 34).

<sup>91</sup> Cita en idioma original: A man is always a teller of tales; he lives surrounded by his stories and the stories of others; he sees everything that happens to him through them, and he tries to live his life as if he were recounting it (Sartre, 2006).

continuación describo cuatro herramientas analíticas que permiten analizar la estructura general de una narración:

- Evaluación de los relatos (progresión, regresión y estabilidad)
- 'Turning Points'/ Puntos de cambio en el relato
- Tramas clásicas en el relato
- Identidad del narrador en el relato

### 5.2.1 EVALUACIÓN DE LOS RELATOS (PROGRESIÓN, REGRESIÓN Y ESTABILIDAD)

Al relatar nuestras vidas, no solamente relatamos los sucesos que nos pasaron, sino que también usamos oraciones evaluativas para construir un sentido de dichos sucesos. Como indiqué arriba, Labov y Waletzky fueron unos de los primeros autores en hablar de la presencia de estos enunciados evaluativos en los relatos. Los **enunciados evaluativos**, usualmente rompen con las oraciones de complicación y las oraciones de resolución.

La evaluación de una narrativa está definida por una parte de la narrativa que revela la actitud del narrador hacia la narrativa enfatizando la importancia de ciertas unidades de la narración en comparación con otras. Esto puede ser realizado con una variedad de medios:

Evaluación semántica

Oración directa: “¡Y me dije a mi-mismo: aquí quedé...”

Intensificadores léxicos: “El fue apaleado muy, muy fuerte”

[...] (Labov y Waletzky, 1967: 37).<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Cita en idioma original: The evaluation of a narrative is defined by us as that part of the narrative which reveals the attitude of the narrator towards the narrative by emphasizing the relative importance of some narrative units as compared to other. This may be done by a variety of means:

Semantically defined evaluation:

Direct statement: “I said to myself: this is it. “

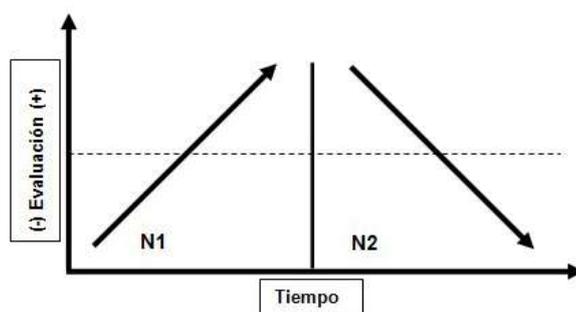
Lexical intensifiers: “He was beat up real, real bad” (Labov y Waletzky, 1967: 37).

K. Gergen y M. Gergen (1983) sostienen que en los relatos que construimos hacemos tres tipos de evaluaciones que podemos identificar en la trama: progresiva, regresiva y de estabilidad.

La narración progresiva está constituida por fragmentos en los que el relato avanza de manera continua hacia un fin con una evaluación cada vez más positiva por parte del narrador. Un ejemplo de relato progresivo es la historia infantil “*La Cenicienta*”, Cenicienta empieza como una chica sometida ante la madrastra y sus hermanastras y al final del relato acaba como una princesa en el castillo encontrando el amor (ver figura 2, línea N1).

La narración regresiva o en declive, por su parte, presenta un deterioro o declive en la evaluación de los sucesos por parte del narrador. Le película del director mexicano González Iñárritu, “*Amores Perros*”, es un ejemplo de este tipo de relato, todos los personajes de la narración (excepto quizá el indigente) presentan un proceso de deterioro conforme avanza el relato (ver figura 2, línea N2).

**Figura 2. Narración progresiva (N1) y narración declive (N2)** <sup>93</sup>

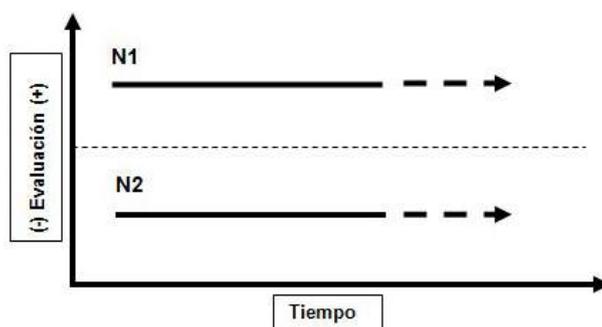


La tercera es la narración de estabilidad, que se presenta cuando el relato es estable en el tiempo (ya sea con una evaluación positiva o negativa- ver figura 3, líneas N1 y N2) La película “*Mar Adentro*”, es un ejemplo de relato de estabilidad negativo, el personaje principal es un paciente con parálisis (cuadripléjico) que lleva 20 años en cama y que desea para sí mismo la muerte. Él narra su historia evaluándola negativamente, salvo por los momentos en que en su imaginación viaja volando hacia el mar.

---

<sup>93</sup> Esta y las 3 gráficas siguientes son tomadas de (Masías- Hinojosa, 2010) quien tiene un artículo de la estructura narrativa en los relatos de Conversión religiosa a la Iglesia Metodista Pentecostal de Chile.

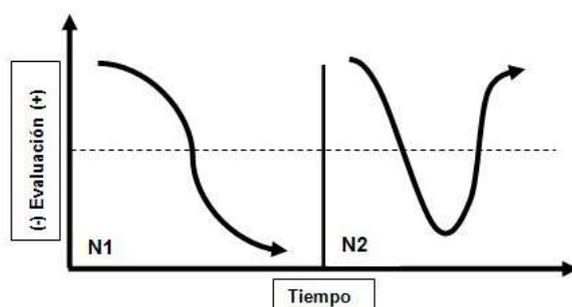
**Figura 3. Narración de estabilidad positiva (N1) y narración de estabilidad negativa (N2)**



El análisis de una trama completa a través de una gráfica, permite ver visualmente cómo el narrador y/o la audiencia evalúan los fragmentos del relato. Estos 3 tipos de narraciones (progresivos, regresivos y de estabilidad) usualmente se encuentran combinados en el relato (ver la figura 4 líneas N1 y N2).

**Figura 4. Ejemplos de narraciones combinadas**

**Regresión y estabilidad (N1) Regresión y progresión (N2)**



Los cuentos rusos que analizó Vladimir Propp a principios del siglo pasado presentan una estructura similar a la línea N2 de la figura 4. Los héroes tienen una complicación (regresión), reciben algún apoyo de un donante (progresión) y finalmente regresan a casa y son coronados (progresión y estabilidad positiva).

Una herramienta que permite detectar los cambios en la trama entre estos tres tipos de narraciones, es la detección de los 'turning points' o cambios de trama en el relato.

### 5.2.2 'TURNING POINTS' O PUNTOS DE CAMBIO EN EL RELATO

De acuerdo con McAdams y otros autores, “*Las historias de vida contienen recuentos de puntos altos, puntos bajos, puntos de cambio y otros eventos emocionalmente cargados* (Singer y Salovey; 1993; Tomkins, 1979)” (McAdams, 2008: 252).<sup>94</sup> Ubicar los puntos de cambio en el relato permite detectar momentos que el narrador considera clave en el trayecto de su vida.

Por ejemplo, Sampson y Laub (1993) estudiaron las narraciones de criminales para detectar en sus narrativas el 'punto de cambio' (turning points) en que iniciaron sus carreras criminales (en Elliott, 2005: 120). “[...] Sampson y Laub fueron capaces de acceder a la información proveniente de la perspectiva de los propios entrevistados acerca de sus vidas y los factores que ellos mismo creían que los orientaron tanto a persistir como a desistir su conducta criminal” (en Elliott, 2005: 121).<sup>95</sup>

En el estudio de las secundarias de Lieblich et al., los autores refieren que la transición de la primaria a la secundaria fue universalmente experimentado como un 'punto de cambio' aunque no todos los entrevistados lo ubicaron en el mismo momento. El siguiente fragmento de la entrevista de Elias ejemplifica la noción de 'punto de cambio' en el relato:

De alguna manera, [ir a la escuela] abrió en mi vida una puerta que determinó todo lo que pasaría después. Podría haber ido a algún lugar completamente diferente- ¿quién lo sabría? Podría haber sido mejor o peor [...] pero en cualquier caso considero que lo estructuró todo (Lieblich et al., 1998: 92).<sup>96</sup>

Este fragmento, es una muestra de que Elias significa esta etapa de su vida como un momento clave de transición.

Detectar los 'puntos de cambio' en el relato permite ubicar en qué momento un relato progresivo se convierte en regresivo o estable; o cualquier comportamiento a la inversa. Al escuchar una narración el investigador puede preguntar directamente al entrevistado en qué momento exacto se dio el cambio de trama relatado. Esto nos lleva a los 'puntos de

---

<sup>94</sup> Cita en idioma original: Life stories contain accounts of high points, low points, turning points, and other emotionally charged events (Singer and Salovey, 1993; Tomkins, 1979) (McAdams, 2008: 252).

<sup>95</sup> Cita en idioma original: [...] Sampson and Laub are able to Access information about the respondents' own perspectives on their lives and on the factors which the respondent themselves believe have led them either to persist in or to desist from criminal and delinquent behavior (en Elliott, 2005: 121).

<sup>96</sup> Cita en idioma original: In a way it [going to high school] opened a door in my life, which determined everything that happened afterwards. I might have gone somewhere completely different- who knows? It might have been better or worse... but in any case I think it structured everything (Lieblich et al., 1998: 92).

cambio' o 'turning points' en la historia de vida del entrevistado (Lieblich et al., 1998: 91). Hay narraciones que resultan para la audiencia sumamente interesantes, entretenidas, y bien construidas. Quizá los puntos de cambio tienen mucho que ver con que los relatos sean interesantes. Las tramas sin 'puntos de cambio' pueden ser más difíciles de escuchar. Frank (1995) encontró un tipo de narración de estabilidad negativa (ver figura 3, línea N2) en su estudio de relatos de enfermos al que bautizó 'la narrativa del caos'. Frank cita un fragmento del relato de Nancy, una mujer con una enfermedad crónica que además vive con su madre con Alzheimer:

Y si yo trato de tener la cena lista y me estoy sintiendo realmente mal, ella se coloca enfrente del refrigerador. Luego ella va y quiere poner la mano en el horno. Y luego ella se coloca frente del microondas y luego se coloca en frente de la máquina de lavar trastes. Y si le pido que se mueva, ella se enoja conmigo. Y eso es horroroso. Así es como tengo un momento malo, verdaderamente malo (Frank, 1995: 99).<sup>97</sup>

Esta narrativa de caos, que implica una estabilidad negativa, es muy común en las personas enfermas y es difícil de escuchar por la audiencia ya que, como afirmaría Frank, es una narración sin trama (sin giros en la historia).

### 5.2.3 TRAMAS CLÁSICAS, UN MODELO ESTRUCTURAL

De las tres estructuras básicas de un relato (progresión, regresión y estabilidad) se desprenden otras tramas más complejas. Autores como Frye (1957), White (1987), Gergen (1983) y Frank (1995) han encontrado que las narraciones cotidianas que construimos son similares entre personas y también entre culturas. Encontraron también que la estructura de las narraciones cotidianas se parece a la estructura de la tipología clásica que propuso Aristóteles (comedia, tragedia, romance y sátira) (Boje 2001: 108).

En el “romance”, un héroe enfrenta un conjunto de retos en camino hacia su meta y eventualmente tiene una victoria, y la esencia del viaje es la lucha en sí misma. La meta de la “comedia” es la restauración del orden social, y el héroe debe requerir habilidades sociales para reponerse de los gajes que amenazan dicho orden. En la “tragedia”, el héroe es derrotado por las fuerzas del mal y alejado de la sociedad. Finalmente la “sátira”

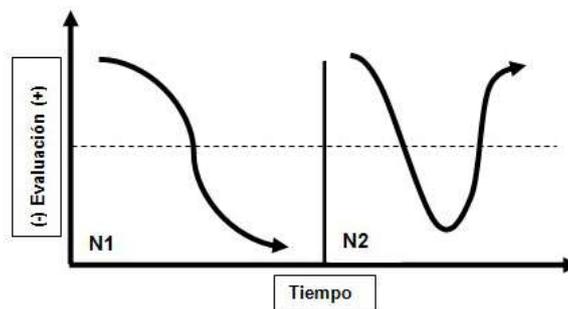
---

<sup>97</sup> Cita en idioma original: And if I'm trying to get dinner ready and I'm already feeling bad, she's in front of the refrigerator. Then she goes to put her hand on the stove and I got the fire on. And then she's in front of the microwave and then she's in front of the silverware drawer. And- and if I send her out she gets mad at me. And then it's awful. That's when I have a really, a really bad time(Frank, 1995:99).

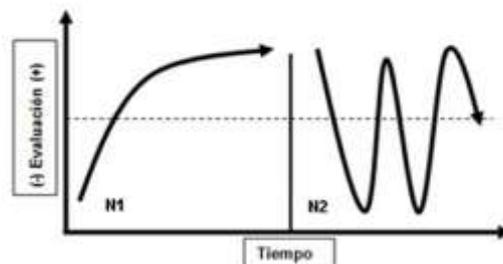
provee una perspectiva cínica de la hegemonía social (Lieblich, et al., 1998: 88).<sup>98</sup>

De acuerdo con Masías-Hinojosa (2010) Gergen y Gergen destacan cuatro narrativas clásicas que están presentes en los relatos de la cultura occidental: narración trágica (ver figura 5, línea N1), comedia-novela (ver figura 5, línea N2), y vivieron felices para siempre (ver figura 6, línea N1) y epopeya heroica (ver figura 6, línea N2).

**Figura 5: Narración trágica (N1) y comedia-novela (N2)**



**Figura 6. Narración ¡y vivieron felices para siempre! (N1) y epopeya-heróica (N2)**



Un ejemplo de este tipo de análisis es el que realizó el académico organizacional sueco Kaj Sköldbberg, quien estudió el cambio organizacional y encontró estos patrones de trama clásicos en las distintas versiones de la misma secuencia de eventos en una organización (Sköldbberg, 1994: 2002 en Czarniawska, 2004: 22).

Una versión del cambio fue trágica. La organización terminaba en una crisis debida a un error fatal: había sufrido de la ignorancia de las

---

<sup>98</sup> Cita en idioma original: In the “romance”, a hero faces a series of challenges en route to his goal and eventual victory, and the essence of the journey is the struggle itself. The goal of “comedy” is the restoration of social order, and the hero must have the requisite social skills to overcome the hazards that threaten that order. In “tragedy”, the hero is defeated by the forces of evil and ostracized from society. Finally, the “satire” provides a cynical perspective on social hegemony (Lieblich, et al., 1998: 88).

inexorables leyes del destino- en este caso una falta de conciencia de los costos [...] Otra versión de la organización fue de comedia romántica [...] el estado inicial de la organización que estudió Sköldberg estaba caracterizada por una regulación ridícula. El estado final fue la desregulación, atada implícitamente a una mítica era dorada...en la tercera versión, la de aquellos que criticaban la reforma, se pronunció un cuento de acuerdo a la convención satírica. Caricaturizaba ambos dramas previos, mostrando que eran incompatibles (Czarniaswska, 2004: 22).<sup>99</sup>

#### 5.2.4 LA IDENTIDAD DEL NARRADOR EN LA TRAMA

De acuerdo con McAdams (2008), un creciente número de teóricos e investigadores concuerdan en que las personas construyen sus identidades narrativamente: Birren et al., (1996), Riessman (1982), Habermas y Bluck (2000), McAdams (1985). Estos autores afirman que los adolescentes comienzan a narrar sus propias identidades y que como adultos lo seguimos haciendo. Las narraciones acerca de nosotros mismos, nos permiten dar sentido a nuestras vidas y explicarnos dónde estamos y a dónde vamos. Muy similar a los escritores, las personas vamos trabajando en nuestras historias en un esfuerzo por construir un producto integrado y significativo.

Entonces, simultáneamente al proceso de la construcción de la trama de nuestras narraciones, construimos la identidad del personaje principal: nosotros. Por ejemplo, si alguien relata un evento en forma de trama 'épico-heroica', la misma persona aparecerá 'narrada' con la identidad del 'héroe'. Imaginemos que el mismo suceso es relatado en forma de 'drama', ahora el personaje principal aparecerá narrado como 'una víctima'. En las narraciones del yo, el personaje principal es la persona misma que relata. Esto fue algo que interesó estudiar también a K. Gergen y M. Gergen.

K. Gergen y M. Gergen (1983) ponen especial énfasis en detectar cómo aparece la identidad del narrador en la estructura general de su narración con los otros. Gergen (1996) afirma que la palabra es clave en la construcción de nuestra propia identidad. De

---

<sup>99</sup> Cita en idioma original: One version of the change was tragic. The organization has ended up in a crisis due to a fatal error: it has suffered from ignorance of the inexorable laws of fate- in this case a lack of cost awareness... Another version of the reorganization was a Romantic Comedy [...] The initial state of the organizations Sköldberg studied was characterized by ridiculous regulation. The final state was deregulation, implicitly tied to a Mythical Golden Age [...] In the third version, that of the critics of the reform, a tale was enacted according to the Satirical convention. It caricatured both the previous dramas, showing that they were incompatible” (Czarniawska, 2004: 22).

acuerdo con él, la auto-concepción no es entonces una estructura cognitiva del individuo, sino que es una construcción constante en el discurso. En otras palabras, la identidad no es algo fijo sino un proceso dinámico de construcción a través del relato. De acuerdo con Gergen, los relatos nos permiten hacernos inteligibles. La vida ideal, proponía Nietzsche, es aquella que corresponde al relato ideal (Gergen, 1996: 232).

El modo en que los individuos recuentan sus historias- aquello que recalcan y omiten, su posición como protagonistas o víctimas, la relación que el relato establece entre el que cuenta y el público-, todo ello moldea lo que los individuos pueden declarar de sus propias vidas. Las historias personales no son meramente un modo de contar a alguien (a sí mismo) la propia vida; son los medios a través de los cuales las identidades pueden ser moldeadas (Gergen, 1996: 240).

En los relatos, el narrador se puede posicionar a sí mismo como héroe, como víctima, como victimizador, entre otros. Este análisis informa de la construcción de la identidad del propio narrador dentro de su relato. Proceso que realiza en relación con su audiencia.

Una amante puede decirle a su compañero que ya no le interesa como antes, aplastando potencialmente su narración de estabilidad; sin embargo, éste puede contestarle que hacía mucho tiempo que se aburría con ella y que se siente contento de ser relevado de su papel de amante. En estos casos, cuando las partes en la relación retiran sus papeles de apoyo, el resultado es una degeneración general de las identidades. (Gergen, 1996: 258).

Este abordaje de K. Gergen y M. Gergen ha estimulado diversos estudios donde se analiza la trama general del relato y las identidades construidas en el mismo. Por ejemplo, en el estudio de Sampson y Laub sobre las historias de criminales, los autores citan un fragmento de una persona que relata la combinación de influencias que lo llevaron a irse por el buen camino. La trama indica una construcción de identidad que se aleja de la criminalidad.

Bueno, en primer lugar me fui de Boston. Empecé a trabajar constantemente y ahora tengo una familia- el hijo que siempre quise. Mi padre me ayudó a regresar al camino y él ha vivido con nosotros desde que me mudé aquí. Mi esposa siempre quiso que yo hiciera lo correcto y yo traté de seguir su consejo. Me separé de la vieja banda y de la casa de apuestas que mi tío dirige en la ciudad. En un pueblo pequeño como este,

tú tienes que caminar derecho (Laub y Sampson, 1998: 223 en Elliott, 2005: 121).<sup>100</sup>

En el ámbito literario, se ha llamado 'representación de la conciencia' a la capacidad que tiene una narración para ofrecer información sobre lo que sucede internamente en los personajes de la historia. En la literatura, el narrador puede utilizar formas estilísticas diversas para hacer asequible lo que sucede en el interior de los personajes. Por ejemplo, el narrar el diálogo interno de un personaje o que el autor elija a uno de los personajes para relatar la historia en primera persona (Herman y Vervaeck, 2005: 92). La polémica novela danesa “*Nada*” de Janne Teller es narrada desde la perspectiva de un personaje: una adolescente llamada Agnes. Al tomar la perspectiva de esta adolescente, Teller transmite la vida interior del personaje. En la misma línea, los psicoterapeutas White y Epston afirman que en las narraciones terapéuticas se pueden detectar fragmentos de 'panorama de acción' (descripciones de sucesos) y de 'panorama de conciencia' (descripciones de aspectos internos de la persona).

Una vez revisado el modelo de 'estructura general de la trama' de K. Gergen y M. Gergen expongo a continuación un segundo modelo analítico propuesto por el sociolingüística Burke, que permite analizar un relato a partir de 5 elementos estructurales. Dicho análisis permite dar explicaciones sobre las motivaciones sociales presentes en un relato.

### 5.3 EL PENTÁGONO DE BURKE: ACTO, ESCENA, AGENTE, AGENCIA, PROPÓSITO

El sociolingüista Burke (1969), en su libro “*Gramática de los Motivos*”, desarrolla el tema de la atribución de motivos en las narraciones. De acuerdo con dicho autor cuando las personas argumentamos “por qué hacemos algo” realizamos una atribución de motivos. De acuerdo con Burke, “*cualquier afirmación sobre motivos ofrecen respuestas a estas cinco*

---

<sup>100</sup> Cita en idioma original: Well for one thing I got out of Boston. I began to work steadily, and now I have a family- a son whom I always wanted. My father helped me to get back on the road to respectability and he has lived with us since we moved here. My wife always wanted me to do the right thing, and I try to follow her advice. I got away from the old gang and the bookie racket, which my uncle runs in the city. In small town like this you have to go straight (Laub y Sampson, 1998: 223 en Elliott, 2005: 121).

*preguntas: qué fue hecho (acto) dónde o cuándo fue hecho (escena), quién lo hizo (agente), cómo lo hizo (agencia), y por qué lo hizo (propósito)”*.<sup>101</sup> (Burke, 1969: XV)

Entonces, de acuerdo con Burke, los argumentos de por qué la gente hace lo que hace (la atribución de motivos) se puede ligar a 5 formas gramaticales presentes en los relatos: el acto, la escena, el agente, la agencia y el propósito.

En una afirmación completa sobre motivos, se deben de tener algunas palabras para nombrar el acto (nombrar lo que sucedió, en pensamiento o en acción), otras que nombren la escena (el contexto del acto, la situación en donde ocurrió); también, se debe indicar qué personas o tipo de personas realizaron el acto (agente), qué medios o instrumentos utilizaron (agencia) y su propósito (Burke, 1969: XV).<sup>102</sup>

Al modelo de Burke también se le llama 'modelo dramático' ya que el autor toma sus términos del campo del Teatro. Esta atribución de motivos está sistemáticamente presente en distintas argumentaciones, así se traten de argumentos metafísicos, juicios legales, poesía, ficción, trabajos científicos, noticias, chismes, ó, narraciones cotidianas.

Al igual que el teatro, estas distintas argumentaciones están sujetas a interpretaciones por parte del narrador y la audiencia. “*Se puede estar en un fuerte desacuerdo acerca de los propósitos detrás de cierto acto, o acerca de la característica del personaje que lo hizo, o cómo lo hizo, o en qué situación actuó, incluso se puede insistir en nombres totalmente diferentes para nombrar el acto en sí*” (Burke, 1969: XV).<sup>103</sup> Aunque una argumentación está sujeta a

---

<sup>101</sup> Cita en idioma original: [...] any complete statement about motives will offer some kind of answers to these five questions: what was done (act), when or where it was done (scene), who did it (agent), how he did it (agency), and why (purpose) (Burke, 1969: XV).

<sup>102</sup> Cita en idioma original: In a rounded statement about motives, you must have some words that name the act (names what took place, in thought or deed), and another that names the scene (the background of the act, the situation in which is occurred); also, you must indicate what person or kind of person (agent) performed the act, what means or instruments he used (agency), and the purpose (Burke, 1969: XV).

<sup>103</sup> Cita en idioma original: Men may violently disagree about the purposes behind a given act, or about the character of the person who did it, or how he did it, or in what kind of situation he acted-, or they may even insist upon totally different words to name the act itself (Burke, 1969: XV).

distintas interpretaciones, lo cierto es que todas ellas refieren a estas 5 preguntas que nombra Burke: ¿qué? ¿dónde? ¿quién? ¿cómo? y ¿por qué?

De esta manera, un mismo aspecto de la narración puede ser interpretado (por el narrador y/o la audiencia) como parte de cualquiera de estos elementos dependiendo de cómo este argumentado el relato. Burke desarrolla el ejemplo de cómo la guerra puede ser interpretada en un relato como cualquiera de estos 5 elementos:

Podemos tratarla como Agencia, ya que es un medio hacia un fin; como un Acto colectivo, subdividido entre muchos actos individuales; como un Propósito, que proclama un culto a la guerra. Para los hombres reclutados en el ejército, la guerra puede ser la Escena, una situación que motiva la naturaleza de su entrenamiento; y en la mitología, la guerra es el Agente, o tal vez el super-agente, en la figura del dios de la guerra (Burke, 1969: XX).<sup>104</sup>

A continuación describo cada uno de los 5 elementos gramaticales que propone Burke y sugiero algunas herramientas de análisis narrativo que proponen otros autores para analizar estos elementos narrativos. Comienzo con el acto.

### 5.3.1 ACTO

El acto es un término técnico que toma Burke (1969) del teatro, para referirse a las mayores divisiones que suceden en una puesta en escena. Los actos de una narración describen las principales acciones o sucesos que llevan a cabo los personajes en el marco de un escenario concreto. Responden a la pregunta ¿qué pasó?

Una narración (como se expuso en la sección 3) es, en primer lugar, una secuencia cronológica de eventos que son narrados en una forma general o trama. La trama, como un todo, ha sido estudiada con modelos como el de K. Gergen y M. Gergen. Sin embargo, es también esclarecedor analizar los distintos actos que aparecen en una trama. Analizar los actos que elige el relator para narrar nos permite interpretar los significados que otorga a las distintas fases de su relato (distintos sucesos o eventos).

---

<sup>104</sup> Cita en idioma original: We may be treated as al Agency, insofar as it is a means to an end; as a collective Act, subdivible into many individual acts; as a Purpose, in shames proclaiming a cult of war. For the man inducted into the army, war is a Scene, a situation that motivates the nature of his training; and in mythologies war is an Agent, or perhaps better a super- agent, in the figure of the war god (Burke, 1969: XX).

En el campo organizacional, los actos o acciones que narran sus actores se vuelven relevantes para comprender la construcción social misma de sus organizaciones. Recordemos que desde el punto de vista del construccionismo social, las organizaciones son nidos de acción colectiva que toman lugar en un esfuerzo por moldear el mundo y las vidas humanas, en este sentido la organización es un actividad en constante construcción, más que un resultado convertido en un objeto (Czanriawska, 1997).

Cada acto puede recurrir en mayor o menor medida a la 'mimesis' (la descripción de los hechos tal cual sucedieron) o a la 'diegesis' (proceso en el que un hecho se resume, alarga, etc. para dar un tipo de significación a los eventos). *“Por ejemplo, un evento central en una historia puede mantenerse no-dicho en una narración; o un evento que se lleva a cabo en un tiempo muy largo en la historia puede ser mencionado breve y casualmente en la narración”* (Herman y Vervaeck, 2005: 60).<sup>105</sup>

Ricoeur afirma que la exploración de la narración provee un profundo entendimiento de cómo está articulada la experiencia interna del tiempo (Polkinghorne, 1988: 128-129). En este sentido, la narración refleja la 'experiencia humana del tiempo' que se diferencia de la vivencia 'ordinaria del tiempo'. Algunos autores como James, Husserls y Bergson han explicado esta diferencia.

Una manera en que se pueden analizar los actos es en la forma en que son expuestos cronológicamente en el relato a través de: [1] su duración, [2] orden y [3] frecuencia, bajo los criterios de Genette (en Herman y Vervaeck, 2005: 60).

En cuanto al primer elemento de análisis de un acto, la duración, Herman y Vervaeck (2005:60: 63) exponen la distinción que hizo Günter Müller entre la duración de la acción o evento en el nivel de la narrativa, a esto se le llama el 'tiempo de la narración' (TN) y el 'tiempo de los sucesos' (TS) al supuesto de la duración real del evento. Bal, por su parte, distingue cinco posibles relaciones entre el TN y el TS.

- En el polo de la elipsis un evento que sucedió en la historia está ausente en su forma narrativa. El tiempo de la narrativa dura mucho menos al tiempo de la historia o los hechos. Se aceleró tanto el tiempo en la narración que no se alcanzó a

---

<sup>105</sup> Cita en idioma original: For instance, a central event in the story may well remain untold in the narrative; or an event that takes very long in the story might be mentioned briefly and casually in the narrative (Herman y Vervaeck, 2005: 60).

narrar algún evento. Los eventos que se mantienen no-dichos pueden ser realmente importantes. En una novela de crimen, por ejemplo, un evento no relatado sobre un asesinato puede ser muy importante para la narrativa. ( $TS \geq \infty TN$ ).

- La aceleración es otro término para referirse al resumen. Un evento que sucede en un periodo largo de tiempo (TS), puede ser sintetizado en un enunciado (TN). Ejemplo, “...y no nos volvimos a ver hasta después de 10 años”. ( $TS \geq TN$ )
- La escena se refiere a una casi perfecta cronología entre la duración del evento y su representación en la narrativa ( $TS=TN$ ). Por ejemplo cuando en una novela ofrecen un diálogo palabra por palabra tal cuál podría suceder en el tiempo real. Un claro ejemplo de escena es la novela “*Crónica de una Muerte Anunciada*” en la que Gabriel García Márquez narra el lento proceso de una muerte.
- La desaceleración ocurre cuando el tiempo requerido en una narración para leer o escuchar un suceso (TN) es mayor que el suceso mismo (TS). ( $TS \leq TN$ ) Una escena de película que ha sido ampliamente parodiada es la de la película “*Matrix*” en la que el personaje principal, Neo recibe varios balazos y en una escena desacelerada esquivo cada una de las balas con un arco hacia atrás.
- La pausa representa un extremo de la desaceleración, no sucede nada más, la historia se frena ( $TS \infty \leq TN$ ). Algunos narradores frenan la acción y relatan ideas filosóficas y cómo se sentían en ese momento y, tras una larga descripción, regresan a los hechos. Los estructuralistas toman un elemento cuantitativo para medir la duración, el número de páginas que toman los autores para referirse a una acción.

Además del tiempo, otra forma en que se pueden analizar los actos es el orden que está determinado en la relación entre la cronología lineal de la historia y el orden (no necesariamente lineal) en el que se narra el suceso. De acuerdo con Genette, para analizar el orden de una narración podemos explorar su dirección. Existen dos direcciones posibles en la narración, 'forwards' y 'backwards' también se utilizan los términos 'flashback y flashforward'. Genette usa el término acrónico para los pasajes que no se pueden definir en un tiempo (Genette en Herman y Vervaeck, 2005:63).

La tercera herramienta de Genette (en Herman y Vervaeck, 2005: 66) es analizar la frecuencia de los actos en la narración. En algunas narraciones los eventos aparecen el

mismo número de veces que sucedieron en la historia, a esto le llama frecuencia 'singulativa'. Por ejemplo en la película alemana “*Corre Lola Corre*”, se repite el inicio de la historia por lo menos 5 veces, con ciertas variantes. Si algo que sucedió varias veces en un evento, se describe solamente una vez en la narración, dando a entender que se repite, Genette le llama 'iteración'. Por último 'la repetición' es cuando una descripción toma lugar desde distintos puntos de partida, o el mismo evento es considerado por varios personajes. Como lo es el relato del choque automovilístico en la película “*Amores Perros*”, el mismo suceso aparece 3 veces narrado, tomando la perspectiva de 3 personajes distintos que se cruzan en ese momento: el joven, la modelo y el indigente.

De esta forma, los actos relatados en una narración pueden ser analizados por su duración, orden y frecuencia. El segundo elemento del pentágono de Burke es el escenario que aparece en los relatos.

### 5.3.2 ESCENA

Las narraciones se desenvuelven en tiempos y lugares específicos. Este espacio-temporal usualmente se describe con el término escenario. “*El crítico literario ruso Mikhail Bakhtin prefiere hablar de crono-topia, una combinación textual entre tiempo (chronos) y lugar (topo)*” (Herman y Vervaeck, 2005: 56)<sup>106</sup>

Burke (1969) utiliza la palabra 'escena' refiriéndose al escenario o contexto de una narración y afirma que la escena es un contenedor del acto y de los agentes. Responde a las preguntas cuándo y dónde sucedió la acción.

Un principio en el drama es que la naturaleza de los actos y agentes debe ser consistente con la naturaleza de la escena. Y mientras que los trabajos de comedia y género grotesque deliberadamente establecen una rara combinación de estos elementos, la audiencia permitirá esta libertad, ya que reafirma el mismo principio de consistencia en su propia violación<sup>107</sup> (Burke, 1969: 3).

---

<sup>106</sup> Cita en idioma original: The Russian literary critic Mikhail Bakhtin prefers to speak of a chronotope, a textual combination for time (chronos) and place (topos) (Herman y Vervaeck, 2005: 56).

<sup>107</sup> Cita en idioma original: It is a principle of drama that the nature of acts and agents should be consistent with the nature of the scene. And whereas comic and grotesque works may deliberately set these elements at odds with one another, audiences make allowance for such liberty, which reaffirms the same principle of consistency in its very violation (Burke, 1969:3).

Así, la historia de “*Los Miserables*” está enmarcada por el periodo industrial pre-revolucionario en Francia. Aspecto que se vuelve un contenedor de los sucesos que se desarrollan en la narración y un contenedor también para la descripción de sus personajes.

Chatman insiste también en la conexión fundamental entre acciones, actantes y escenario. Chatman propone que el escenario y los personajes son un elemento existente o fijo en la historia, y que las acciones y los sucesos son eventos o componentes dinámicos de las historias. Es imposible imaginar roles y eventos sin ubicarlos en un tiempo y un espacio (en Herman y Vervaeck, 2005: 57).

De acuerdo con Burke (1969: 3) la naturaleza de una escena se puede sugerir a través de elementos lingüístico, a través de 1) las líneas de la acción verbal en sí misma o 2) en pasajes descriptivos, como se realiza en muchas novelas. Un ejemplo de la primera es la obra de teatro musical “*West side story*” donde se puede inferir el escenario social de migración de puertorriqueños a Estados Unidos a partir de la forma en que comienzan a hablar los personajes del relato (el acento y el contenido). En el teatro y el cine, el escenario también se puede expresar en propiedades no-lingüísticas, por ejemplo en los materiales de escenarios en el teatro.

En la literatura, el teatro y el cine muchas historias tienen un escenario típico que cae en terrenos comunes o clichés. Bakhtin ha mostrado que cada género y cada tipo de discurso desarrolla sus propios patrones espacio-temporales o cronotopía. Por ejemplo, la novela estilo Gótica utiliza usualmente la típica casa embrujada y eventos que toman lugar en la noche (en Herman y Vervaeck, 2005: 58).

De acuerdo con Bal, uno puede explorar el espacio de un relato en pares tales como: adentro-afuera, alto-bajo, lejos-cerca, etc. Los estructuralistas utilizan oposiciones similares en cuanto a la caracterización del tiempo: largo-corto, continuación-interrupción, día-noche, luz-oscuridad. Un aspecto central en cuanto al tiempo y el espacio es que usualmente se establecen como fronteras. Si algún personaje o sus acciones trasgreden estas fronteras, entonces se convierten en un rol central de la historia (Herman y Vervaeck, 2005: 57).

### 5.3.3 AGENTE

El tercer elemento del pentágono de Burke son los agentes, es decir, aquellos que llevan a cabo la acción. De acuerdo con Herman y Vervaeck (2005), los eventos que se relatan en una narración no pueden concebirse independientemente de los agentes (personajes) que los realizan. Algunos autores como Burke les llaman agentes a dichos personajes, mientras que otros utilizan los términos: actor, personaje, actante.<sup>108</sup>

Algridas Gremias es un semiólogo francés que sugiere el uso del término 'actante' en lugar del término 'personaje', ya que refiere a que el actante es aquel que lleva a cabo el acto o se desempeña a lo largo del acto. El término actante permite observar una presencia dinámica y cambiante del personaje en el relato (en Czarniawska, 2004).

Esto permite notar cómo es que los actantes cambian de rol a través de la narrativa: un actante puede convertirse en un actor (adquirir un personaje) o mantenerse como objeto de la acción de alguien más. 'Así el héroe será el héroe sólo en ciertas partes de la narrativa- él/ella no era antes el héroe y él/ella podría no ser el héroe después' (p.6). Entonces el actante no es un concepto que define algo fijo, sino es una incorporación virtual en la trayectoria completa de la narrativa (p. 207) (en Czarniawska, 2004: 80).

<sup>109</sup>

Todorv concuerda con Gremias en esta visión dinámica de actante. Sugiere que los actantes se convierten, desde su punto de vista, en personajes; cuando logran mantenerse iguales a lo largo de una serie de acciones. Por lo tanto es la trama quien producirá los personajes de acuerdo con Todorv (Czarniawska, 2004: 84).

Los términos 'actante' y 'agente' también permiten incluir personajes no humanos como elementos claves que llevan a cabo el acto.

[...] bajo la palabra de "agente" se puede colocar cualquier propiedad personal a la que se le asigne un valor motivacional, tales como: "ideas",

---

<sup>108</sup> Aunque distintos autores conciben diferencias entre estos términos, en este documentos de utilizarán como sinónimos refiriéndonos a los personajes (humanos o abstractos) que llevan a cabo los actos o acciones en el relato.

<sup>109</sup> Cita en idioma original: This allows us to notice how actants change role through a narrative: an actant might become an actor (acquire a character) or remain an object of somebody else's action. 'Thus the hero will be the hero only in certain parts of the narrative- s/he was not the hero before and s/he may well not be the hero afterwards' (p. 6).' So defined, the actant is not a concept which is fixed once and for all, but is virtually subsuming an entire narrative trajectory' (p.207) (en Czarniawska, 2004: 80).

“fuerza de voluntad”, “miedo”, “malicia”, “intuición”, imaginación creativa” (Burke, 1969: XX).<sup>110</sup>

Por ejemplo, Burke hace un análisis del documento “*El Manifiesto Comunista*” como una corriente de motivos centrada en los agentes. Así, Burke afirma que este documento sugiere que cualquier cambio en las condiciones de la existencia material del hombre, viene acompañado de un cambio en las ideas, los puntos de vista, las concepciones o, en una palabra: la conciencia del hombre. 'Las ideas' actúan en la sociedad en un proceso revolucionario, siendo el 'agente' principal del cambio.

Al igual que Burke, Gremias afirma que además de las personas, existen otros actantes no humanos que pueden jugar estos roles como: una emoción, una motivación o una idea (la idea que se le metió en la cabeza). Por ejemplo, en un relato puede aparecer el miedo como un personaje que hace que sucedan ciertas cosas. En resumen, un agente puede ser tanto una persona (ejemplo James Bond en el relato del “*Agente 007*”) ó un elemento abstracto o cualidad que lleva a cabo ciertas acciones (las ideas en “*El Manifiesto Comunista*”, que llevan a la revolución).

Diversos autores han sugerido algunas herramientas analíticas para distinguir una tipología de agentes o personajes presentes en las narraciones. Vladimir Propp encontró en su análisis del cuento ruso que las funciones del relato eran realizadas por los siguientes tipos de personajes: “*El villano, el donante, el auxiliar, la princesa, el padre de la princesa, el mandatario, el héroe, el falso héroe*” (Propp, 2009: 105).

Bremond concibe dos roles fundamentales en los actantes de un relato: el activo y el pasivo. Las figuras activas dirigen los eventos de un relato, un claro ejemplo nuevamente es el personaje de James Bond y su papel activo en el relato. Las figuras pasivas, por otro lado, son influenciadas, modificadas o frenadas en su esfuerzo hacia el cambio (Herman y Vervaeck, 2005: 52).

Burke, por su parte propuso la clasificación tripartita de: agente, co-agentes y contra-agentes. “*un agente puede modificar su acto (por lo tanto puede ser parcialmente motivado) por amigos (co-agentes) o enemigos (contra-agentes)*” (Burke, 1969: XX).<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> Cita en idioma original: Again, under “Agent” one could place any personal properties that are assigned a motivational value, such as “ideas”, “the will”, “fear”, “malice”, “intuition”, “the creative imagination” (Burke, 1969: XX).

Gremias propone un modelo de actantes que también es conocido como la sistematización de roles de Bremond que resulta particularmente útil para el análisis de los personajes de un relato. Los actantes pueden mejorar o empeorar la situación del relato. La clasificación de Greimas distingue 6 tipos de roles de los actantes: “*remitente, objeto, destinatario, ayudante, sujeto y opositor*” (en Herman y Vervaeck, 2005: 53).<sup>112</sup> Greimas utiliza el término 'actantes' para referirse al rol o papel que el personaje juega en la narración como agente abstracto.

El 'sujeto' es aquel que lleva a cabo la acción, dirigida hacia un objeto específico u 'objetos'. Esta misión es inspirada por un “enviador” al que llama 'remitente' y quien se beneficia de la acción es el 'destinatario' o 'recibidor'. El agente que ayuda a esta misión es el 'ayudante', mientras que el que lo obstaculiza es el 'opositor' (en Herman y Vervaeck, 2005: 53).

De acuerdo con Gremias, un mismo personaje puede desempeñar más de uno de estos roles en el relato. Por ejemplo, la filosofía Marxista puede ser representada con los términos ofrecidos por Gremias. “*Su sujeto es la humanidad y su objeto la sociedad sin clase. La historia es el enviador y la humanidad (o por lo menos el proletariado) el recibidor. El proletariado también es el ayudador, mientras que el capitalismo juega un rol de oponente*” (Herman y Vervaeck, 2005: 53).<sup>113</sup> El modelo de Gremias incorpora los tres tipos de agentes de Burke (1969) y añade otros tres.

Este modelo, de acuerdo con Herman y Vervaeck (2005: 54), no ofrece un método sencillo para pasar del texto al modelo de actantes. Una desventaja, es que distintos lectores, pueden llegar a un análisis diferentes sobre estos roles. Resulta también difícil la aplicación de este modelo a textos narrativos extensos.

---

<sup>111</sup> Cita en idioma original: Our term, “Agent”, for instance, is a general heading that might, in a given case, require further subdivision, as an agent might have his act modified (hence partly motivated) by friends (co-agents) or enemies (counter-agents) (Burke, 1969: XX).

<sup>112</sup> Cita en idioma original: *sender, object, receiver, helper, subject y opponent* (en Herman y Vervaeck, 2005: 53).

<sup>113</sup> Cita en idioma original: Its subject is humanity and its object the classless society. History is the sender and humanity (or at least the proletariat) the receiver. The proletariat is the helper as well, whereas the capitalists play the role of the opponent (Herman y Vervaeck, 2005: 53).

Tradicionalmente se ha dicho que hay una proporción inversa entre la cantidad de acción, y la profundidad de análisis de los personajes. A mayor acción, menos profundidad se encuentra en el personaje. O en otras palabras, a mayor 'panorama de acción', menor 'panorama de conciencia' o viceversa. Un buen ejemplo serían las novelas de detectives en que suceden más cosas y los personajes suelen estar menos profundizados. Mientras que un contra ejemplo serían novelas como “*La insoportable levedad del ser*” de Milan Kundera, en que hay un amplio análisis de los personajes aunque 'suceden menos cosas'.

Un agente particular que aparece narrado en el campo organizacional, de acuerdo con Gabriel, es la organización misma que es tratada antropomórficamente (con características humanas), como un agente independiente y soberano (Gabriel, 2000: 39).

#### 5.3.4 AGENCIA

El cuarto elemento que, de acuerdo con Burke, está presente en cualquier narración de motivos es la agencia. La agencia para Burke se refiere a los medios o instrumentos que utilizan los agentes para lograr sus actos. Responde a la pregunta ¿cómo? Por ejemplo, el discurso científico de acuerdo con Burke (1969: 286) es un discurso basado en la agencia ya que explica los medios que puede utilizar el científico para llegar a teorías explicativas del mundo. Ofrece agencias, es decir instrumentos y métodos de cómo lograrlo: el método científico.

La agencia implica la habilidad para iniciar y completar nuestros actos. Tiene que ver con la capacidad que tiene o adquiere el agente para llevar a cabo sus actos en la narración.

Nuevamente el trabajo de Vladimir Propp es una referencia interesante en este tema. Ejemplifica distintas formas en el cuento ruso en el que el héroe desarrolla agencia a partir de la adquisición de un objeto mágico que se pone a su disposición para poder cumplir con su tarea heroica.

Los objetos mágicos en el cuento ruso pueden ser 1. Animales (caballo, águila, etc); 2) Objetos de donde surgen auxiliares mágicos (el eslabón para hacer fuego y el caballo, el anillo y los jóvenes); 3. Objetos con propiedades mágicas como el mazo, la espada, el violín, la bola y otros-, 4) Cualidades recibidas directamente como, por ejemplo, la fuerza, la capacidad para transformarse en animal, etc. (Propp, 2009: 58).

Hay 9 formas en que se transmiten estos objetos mágicos en los cuentos rusos. Estas son:

1. Trasmisión directa del objeto
2. El objeto se halla en un lugar indicado
3. El objeto se crea
4. El objeto se vende y se compra
5. Por casualidad el objeto cae en manos del héroe
6. El objeto aparece de pronto espontáneamente
7. El objeto se come o se bebe
8. Se roba el objeto
9. Diversos personajes se ponen a disposición del héroe (Propp, 2009: 59-60).

La agencia, entonces, está directamente relacionada con los agentes (quienes reciben la agencia) o capacidad de actuar. La agencia, también está presente o ausente dependiendo del tipo de género narrativo de la trama. El ejemplo anterior de Propp es un ejemplo de agencia que aparece en relatos de tipo épico-heróico. ¿Qué sucede con la agencia en las comedias y las tragedias? De acuerdo con Gabriel (2000) en el género comedia los personajes principales sufren de una mala fortuna y se les niega la agencia. De acuerdo con Bergson, el personaje no tiene agencia y esto lo hace merced de leyes fuera de su control. Mientras el agente trata de lidiar con estos elementos fuera de control, más ridículo se ve. La diferencia entre la comedia y la tragedia es que la falta de agencia en la comedia se enfrenta con buena actitud por el personaje; mientras que la mala actitud del personaje convertiría la narración en una tragedia (Gabriel, 2000: 66).

### 5.3.5. PROPÓSITO

El último elemento analítico del pentágono de Burke es el propósito, es decir, la respuesta a la pregunta: ¿por qué realizamos cierta acción? El estudio de las intenciones y los propósitos ha sido de interés de psicólogos y sociólogos, puesto que como dijo Schütz, es imposible pensar en explicaciones la conducta humana si se ignoran sus intenciones. Van Dijk, al igual que Schütz afirma que *“un hacer (observable) de un agente es interpretado como una acción particular si podemos asignar una intención particular a ese agente con respecto a su hacer”* (Van Dijk, 1996: 60).

En las historias hay una tendencia a que el narrador atribuya motivos de las acciones narradas, es decir, los propósitos de los agentes dentro del relato. *“En general, la atribución de motivos es vital para determinar si la situación que enfrenta el protagonista es algo merecido o*

*inmerecido; esto, a su vez, afecta la construcción del protagonista como héroe, víctima, villano, superviviente, bufón, entre otros*” (Gabriel, 2000: 27).<sup>114</sup> Esta atribución de motivos es uno de los mecanismos más poderosos para hacer sentido en las narraciones.

Vladimir Propp (2009: 103) llamó a estas intenciones 'motivaciones de los personajes' entendiéndolas como los móviles o los fines de los personajes, que les impulsaron a realizar tal o cual acción. De acuerdo a Propp los motivos que pueden conducir a los personajes en los cuentos rusos son: la envidia, la miseria, la fuerza o la audacia del héroe, entre otros.

Los propósitos de los personajes, (ya se trate del propio narrador o de algún otro personaje) son elementos de la conciencia que se representan a través de la narración. De alguna forma, la narración nos debe permitir el acceso a esas intenciones que, podríamos decir, se ubican dentro de los personajes (entiéndase pensamientos, sentimientos, entre otras). La narración es, pues, un medio para acceder a estos elementos internos. Como expuse anteriormente Herman y Vervaeck (2001) llaman 'representación de la conciencia' a esta capacidad discursiva que tienen las obras literarias para acceder a la conciencia de los personajes, a su mundo interior.

Un propósito que puede aparecer en los relatos orales son los propósitos divinos de un evento. Gabriel (2000) llama a esto atribución de un significado providencial. De acuerdo con Gabriel, en muchos relatos organizacionales se presenta un incidente como si fuera ingeniado por una inteligencia superior con las finalidades de: alcanzar un objetivo en particular, lograr una conversión radical en el héroe, ofrecer una prueba de carácter o una intervención que restaura la justicia y castiga a los villanos.

Algo que se puede analizar en una historia no sólo es el propósito de las acciones de los personajes, sino también el propósito de narrar algo y la forma de narrarlo. Esto está estrechamente vinculado con los significados que se construyen en relación a un suceso.

Al respecto Gabriel (2000) cita que en “*el relato de historias organizacionales frecuentemente se mueve más allá del entretenimiento, buscan educar, persuadir, advertir, asegurar, justificar, explicar y consolar*”.<sup>115</sup>

---

<sup>114</sup> Cita en idioma original: In general, attribution of motive is vital in determining whether the predicament facing the protagonist is one that she or she deserves or not; this, in turn, affects the construction of the protagonist as hero, victim, villain, survivor, fool, and so forth (Gabriel, 2000: 27).

## *SÍNTESIS DE LA SECCIÓN*

En esta sección revisé las aportaciones iniciales que hicieron autores como Propp, Mandler, Lévi-Strauss, Labov y Waletzky al estudio de la estructura en las narraciones. Posteriormente, focalicé dos modelos interpretativos que han sido utilizados en el campo psicológico y sociológico: 'el análisis general de trama de K Gergen y M. Gergen', y el 'pentágono de Burke'.

Para el modelo de K. Gergen y M. Gergen, expuse el interés de analizar la estructura general de una trama a partir de la evaluación que hace el narrador de su propio relato. Y la utilidad de distinguir en el relato la forma de alguno de los modelos clásicos de tramas. También expuse cómo en la presentación de la trama, se puede inferir la construcción de significado que realiza el narrador sobre su propia identidad en el relato.

En cuanto al modelo dramático o pentágono de Burke, presente cada uno de los elementos estructurales que pueden aparecer en el relato: actos, escena, agente, agencia y propósitos. Describí estos cinco elementos estructurales de Burke junto con las reflexiones de otros autores estructuralistas.

Estos conceptos sirven como teoría sustantiva para el diseño metodológico de la investigación. Los elementos estructurales de las narraciones aquí presentados se convierten en la guía interpretativa a partir de la cual se analizan las narraciones obtenidas durante este estudio.

Como expuse en la introducción, este estudio pretende acercarse a los significados/conocimientos socialmente construidos por los microempresarios en torno a la supervivencia y mortandad de sus negocios. Las secciones 1- 5 aportaron el análisis que permite tener una mirada de la 'naturaleza narrativa' de la vida social y de la capacidad que ofrecen las narraciones para poder acceder a dichos conocimientos socialmente construidos. La última sección del marco teórico aporta las regularidades empíricas previas sobre el tema de la supervivencia y mortandad empresarial que podrán ser

---

<sup>115</sup> Cita en idioma original: The telling of organizational stories frequently moves beyond entertainment, seeking to educate, persuade, warn, reassure, justify, explain and console (Gabriel, 2000).

comparadas, contrastadas o complementadas con los resultados de la presente investigación. También ofrece una base teórica de conceptos interpretativos a partir de la cual se analizan los resultados de este estudio.

## SECCIÓN 6. GENERACIÓN DE PROPOSICIONES TEÓRICAS

A partir de los elementos teóricos desarrollados en las secciones 1-5 resumiré algunas proposiciones que me permitirán trabajar con las narraciones de los actores<sup>116</sup> organizacionales. Estas proposiciones teóricas serán los supuestos que guiarán el trabajo de investigación.

- Las organizaciones son permanentes construcciones de significados realizadas por los propios actores organizacionales.
- Los significados construidos socialmente en una organización, orientan la acción social de los actores organizacionales.
- Los significados construidos socialmente se cristalizan en rituales, objetos y lenguaje; y, por tanto, pueden ser “aprehendidos” o “recreados” a través de ellos.
- Las narraciones, manifestaciones particulares del lenguaje, son un medio útil para aprehender los significados construidos socialmente en una organización.
- Analizar elementos de las narraciones como trama, acto, agente, agencia, escenario y propósito, nos permite develar construcciones sociales de significado en la cotidianidad, como lo es la supervivencia y la mortandad empresarial.

---

<sup>116</sup> Por 'actores organizacionales' me refiero principalmente a los propietarios de los negocios, sin embargo podrían incluirse las perspectivas de: empleados, familiares del emprendedor, proveedores, clientes y otras personas o instituciones que participan en las actividades organizacionales.

## **SECCIÓN 7: SUPERVIVENCIA Y MORTANDAD EMPRESARIAL**

### *INTRODUCCIÓN A LA SECCIÓN*

En esta última sección del marco teórico reviso algunas regularidades empíricas y propuestas teóricas en torno al tema de la supervivencia y mortandad empresarial, concretamente de las MYPYME (ya que el análisis narrativo de esta investigación se centra en este tópico). Inicio la sección mencionando algunas limitaciones que se han presentado en el estudio de la MPYME y de las microempresas en particular. Posteriormente cito algunos estudios previos en torno a la supervivencia y mortandad empresarial y finalmente ofrezco una reflexión sobre las metáforas que se han utilizado para referir a este tema en el campo académico y oficial.

Esta sección permitirá contrastar los hallazgos de estudios previos con los hallazgos del presente estudio en torno a la supervivencia y mortandad empresarial en las MIPYME.

### *7.1 REGULARIDADES EMPÍRICAS EN EL ESTUDIO DE LA SUPERVIVENCIA/ MORTANDAD EMPRESARIAL*

De acuerdo con De la Rosa y Lozano (2011) el estudio de la MIPYME en México ha registrado un menor desarrollo frente a países como Francia y Canadá. Los autores citan a Torres (1988) quien menciona que en dichos países se han presentado dos tendencias en el estudio de las MIPYME:

- Tendencia de la especificidad: mediados 70s-80s estudian a la MIPYME a partir de sus características constantes y permanentes.
- Tendencia a la diversidad: mediados 80s- 90s, estudian a la MIPYME a partir de su diversidad o elasticidad.

Estas tendencias difícilmente se pueden encontrar en la literatura mexicana de MIPYME que es densa y heterogénea. De la Rosa y Lozano (2011) afirman que el conocimiento organizacional de la MPYME en México es un conocimiento en gran parte formado de ideas generalizadas con escasa base empírica.

Las nociones, las imágenes y el conocimiento que se tienen acerca de la MIPYME están generalmente compuestos por ideas ya hechas. Estas ideas, son en su mayoría, “generalizaciones concretas”, es decir, ideas ya

hechas generalizadas- ideas que se hacen válidas para todo el sector en conjunto de la MIPYME- con escasa – o ninguna- base empírica que manifiestan el desconocimiento que todavía se tiene de la realidad donde se desenvuelve el colectivo de MIPYME (Castillo, 1988/89:20 citado en de la Rosa y Lozano, 2011: 112).

Otra limitante resaltada por Olivares (2011: 15) es que existen muchos más estudios de las pequeñas y medianas empresas en comparación con las de las microempresas, el autor realiza un análisis donde compara publicaciones en congresos y revistas donde la mayoría de estudios refieren a las pequeñas y medianas empresas y, un escaso número, a las microempresas. En palabras del autor, *“aún cuando la proporción de las microempresas es significativa en todo el mundo, son escasos los estudios específicos de sus actividades, características y operaciones o, en su defecto, se pierden entre los realizados sobre las pequeñas y medianas empresas (pyme)”* (Olivares, 2011: 15).

La mayoría de estudios de la supervivencia y mortandad empresarial se podrían dividir en dos tipos: 1) estudios económicos sobre índices de mortandad y supervivencia<sup>117</sup>; y 2) estudios administrativos-gerenciales que otorgan explicaciones causales del fenómeno distinguiendo factores de mortandad y factores de supervivencia empresarial. Recientemente ha surgido una tercera perspectiva, 3) la perspectiva sociológica que comparte este trabajo de investigación. A continuación se describe brevemente cada aproximación de estudio, comenzando con la perspectiva económica.

Un primer abordaje, se ha aproximado al estudio del fracaso empresarial a través de su medición estadística. Exhiben índices de mortandad empresarial<sup>118</sup> en diversos países, usualmente presentado cifras altas en los primeros años de vida de las empresas. Dichos estudios han sido aproximaciones al fenómeno desde la economía que describen la gravedad de la problemática en un momento del tiempo. Haswell y Holmes (1989) afirman que son estas altas cifras en la tasa de mortalidad lo que ha fomentado el interés por

---

<sup>117</sup> A lo largo de este documento menciono primero el término supervivencia empresarial y posteriormente el de mortandad. En esta sección cambiaré el orden, puesto que comenzó a estudiarse primero la mortandad empresarial y los trabajos de supervivencia empresarial surgieron después y son menores en número. Incluso hay la creencia de que al estudiar la mortandad empresarial se está estudiando indirectamente lo contrario (lo que no mata las empresas es lo que las hace vivir).

<sup>118</sup> Los índices de mortandad empresarial surgen como una adaptación de los índices de mortandad humana que se estudian a nivel macroeconómico. El economista Thomas Malthus (1766-1834) por ejemplo estudió hace mucho que las tasas de mortalidad aumentaban agudamente en las recesiones económicas (en Hernández-Murillo y Martinek, 2010: 1).

investigar el tema de la supervivencia y mortandad empresarial (en Tweed y McGregor, 2005: 14).

Con este tipo de aproximación nos encontramos, por ejemplo, datos de la Administración Federal de Pequeños Negocios de los Estados Unidos (SBA) que sostienen que más del 50% de las empresas fracasan en el primer año y 96% de ellas en el transcurso de los primeros cinco años (Rodríguez, 2010), situación que se replica en México.

Martín (2008), en su libro *Indicadores del fracaso de las empresas mexicanas*, comenta que de las empresas analizadas, una de cada cuatro quebró al paso de cuatro años; otros autores, como Kirchoff y Phillip (1989), estiman que alrededor de 60% de las nuevas pequeñas empresas fracasan en sus primeros seis años de actividades, y 10% más perecen para su octavo año (Case, 1995 en Olivares, 2011: 16).

Contrario a estos números Tweed y McGregor (2005:15), argumentan que no hay claridad en cómo se han obtenido estos índices para establecer que una empresa ya no esté operando o haya fracasado. Dichos autores concluyen en su estudio que hay una tendencia a reportar índices de mortandad más pesimistas de lo que sucede en realidad debido a fallos que ocurren en el rastreo y seguimiento de las empresas. En este sentido, Tweed y McGregor (2005) enfatizan la importancia de estudiar la supervivencia empresarial o los índices de supervivencia con métodos de rastreo más rigurosos.

La perspectiva económica ha tenido una contribución importante al entendimiento del fenómeno de la supervivencia/mortandad empresarial como se presenta en la tabla 4.

**Tabla 4. Perspectiva económica en el estudio de la supervivencia/mortandad empresarial**

	<b>Perspectiva económica</b>
<b>Foco de la perspectiva</b>	Índices de mortandad e índices de supervivencia empresarial.
<b>Métodos utilizados</b>	Censos. Proyecciones estadísticas.
<b>Alcances</b>	Descripción de la problemática por país, región, giro, etc. Impactos macrosociales- generación de empleo, PIB.
<b>Aportaciones</b>	Generación de políticas públicas, prácticas gubernamentales y

## Limitaciones

- privadas para incidir en la supervivencia empresarial.
- No describen procesos ¿cómo mueren, cómo sobreviven?
- No abordan aspectos microsociales.
- No incorporan la perspectiva de los actores organizacionales.

Una segunda aproximación al conocimiento sobre la mortandad y la supervivencia empresarial han sido los **estudios administrativos y gerenciales** principalmente de corte cuantitativo cuya intención ha sido detectar cuáles son algunos de los factores que se pueden correlacionar a la mortandad o supervivencia de las empresas.

A continuación nombro primero algunos estudios que han encontrado factores que influyen en la mortandad empresarial y posteriormente revisaré estudios que se centran en detectar factores que favorecen la supervivencia empresarial.<sup>119</sup>

### *Factores de mortandad*

Podemos citar como ejemplo el trabajo que realizaron Geok y Wang en Singapore para detectar factores que afectan el fracaso de pequeñas y medianas empresas a través de una encuesta aplicada a gerentes y dueños de microempresas. Por su parte, Arias y Quiroga (2008) también realizaron un estudio mediante análisis estadístico y un modelo de regresión para detectar los factores del cese de actividades de las Pymes en el área metropolitana de Cali.

Everett y Watson (1998: 372-373) sugieren una tabla sintética para clasificar conceptualmente los tipos de factores que se han relacionado con el cierre o mortalidad de las empresas a partir de los resultados de este tipo de estudios (ver figura 7).

### **Figura 7. Factores de mortandad empresarial**

---

<sup>119</sup> En el resto del documento expongo los temas de supervivencia empresarial primero que los de mortandad empresarial por la lógica secuencial en el “ciclo de vida” de la empresa. Sin embargo, en esta sección presento primero los estudios de mortandad, puesto que estos se tratan de los más numerosos.

Empresa	Industria	Economía
No sistemático		Sistemático
Endógeno	Exógeno	

Geok y Wang (1996: 57) afirman que entre los factores exógenos del fracaso empresarial (provenientes de afuera del negocio) están los siguientes: recesión de la economía, inflación alta, costos de fuerza laboral altos (sueldos), elevadas tasas de interés, regulaciones estrictas del gobierno, impuestos, competencia del sector público, competencia de corporaciones extranjeras.

De acuerdo con Cleri, en las PYME se pueden ubicar 3 órbitas del entorno. La primera órbita del entorno refiere al entorno lejano no manejable: “*aspectos vinculados a megatendencias mundiales de carácter económico, político, social, tecnológico*” (2007: 26). Cleri recomienda tener formas de medir o evaluar estos cambios así como tener instrumentos para aprovechar las posibilidades. En cuanto a las dos órbitas restantes, Cleri afirma que:

Un segundo entorno está vinculado a la actividad, sector o industria en la que cada empresa actúa... el tercer nivel del ambiente es próximo. Es el de las relaciones directas con el exterior. Incluye los vínculos con los clientes, los proveedores, la comunidad y hasta con los competidores directos. Sobre este nivel se puede accionar, y aunque limitadamente, se logra algo de influencia (Cleri, 2007: 26-27).

Además de los factores exógenos, Geok y Wang (1996) afirman que existen dos grandes tipos de factores endógenos (provenientes de adentro del negocio) que influyen la mortandad empresarial:

- 1) características propias del emprendedor/propietario; y
- 2) aspectos operativos y financieros de la empresa (Geok y Wang, 1996: 57-58).

Como parte de los factores endógenos inherentes al emprendedor/ propietario se mencionan falta de: juicio del emprendedor, auto-confianza del emprendedor, experiencia y/o habilidad gerencial, vitalidad, entusiasmo, planeación, iniciativa, educación formal y conocimiento del producto. Además de miedo a tomar riesgos, estrés, presión y visión corta sobre el futuro, (Geok y Wang, 1996: 57).

Los factores endógenos inherentes a aspectos operativos y financieros de la empresa se argumenta que son falta de: control de inventarios, registros contables, análisis del flujo de caja, contador capacitado, control sobre el efectivo, análisis de la fuerza laboral, presupuestos, capital y automatización. Así como, administración ineficiente de cuentas pendientes, exceso de activos fijos, altos costos de operación, baja productividad laboral y estrategia de mercadotecnia inapropiada (Geok y Wang, 1996: 58).

### *Factores de supervivencia*

Cabe mencionar que paralelamente a estos trabajos realizados en torno a la mortandad empresarial, ha habido también trabajos (aunque en menor número) cuyo objetivo es explicar las causas que favorecen la supervivencia empresarial. De acuerdo con Surdez, Sandoval y Aguilar (2007) resulta clave estudiar también la supervivencia empresarial y los factores de éxito que han permitido a algunas empresas permanecer en el mercado por más de cincuenta años.

Agustín F. menciona que *“existen diversos factores que destacan la supervivencia de las microempresas entre ellos: “Los que son propios de la empresa, los pertenecientes a su entorno competitivo, y los asociados al capital humano del empresario”* (Arias y Quiroga citado en Agustín, 2011).

Respecto a los factores de supervivencia que son propios de la empresa se mencionan: el tamaño inicial, la rentabilidad, el financiamiento (Arias y Quiroga, 2008). Respecto al primero, de acuerdo con los estudios de algunos autores, el tamaño es una variable favorable en la supervivencia de la firma cuando esta comienza su ciclo de vida. Arias y Quiroga (2008) citan los trabajos de Segarra (2002) que argumenta la existencia de un tamaño mínimo eficiente para la supervivencia empresarial. Otros estudios de Wagner (1994) y de Mata y Portugal (1994) detectaron que el mayor tamaño mejoraba la capacidad de producción y gestión con clientes, proveedores y bancos. Surdez, Sandoval y Aguilar (2007) agregarían a este tipo de factores las características de la empresa como el personal que labora, el capital, la tecnología, ubicación, etc.

De acuerdo con algunos estudios, los factores que contribuyen a la permanencia de las organizaciones también pueden ser externos a la empresa como la situación económica

del entorno, el sistema fiscal, los apoyos crediticios, entre otros (Surdez, Sandoval y Aguilar, 2007).

En cuanto a los factores asociados al capital humano del empresario, Surdez, Sandoval y Aguilar, destacan que entre las pocas causas de éxito que se pueden encontrar entre las MIPYME se encuentran: el hecho de que los empresarios comprometidos están dispuestos a dedicar todo su tiempo y esfuerzo al negocio, la correcta identificación de las necesidades de los clientes y el conocimiento de la actividad que pretenden desarrollar (Surdez, Sandoval y Aguilar, 2007).

Ya sea que focalicen factores de mortandad o factores de supervivencia empresarial, esta perspectiva administrativa gerencial comparte algunos atributos que se exponen en la tabla 5. En la tabla se sintetizan algunos elementos de esta perspectiva de estudio como: su foco, el método utilizado, los alcances, aportaciones y limitaciones de la perspectiva administrativa/gerencial en el estudio de la supervivencia/mortandad de MIPYME.

**Tabla 5. Perspectiva administrativa-gerencial en el estudio de la supervivencia/mortandad empresarial**

<b>Perspectiva estudio</b>	<b>de</b>	<b>Estudios administrativos y gerenciales</b>
<b>Foco de perspectiva</b>	<b>la</b>	Factores de mortandad (ej. endógenos, exógenos, tamaño de la empresa, inflación, errores de administración, entre otros).  Factores de supervivencia (ej. apoyos crediticios, dedicación del emprendedor, correcta identificación de necesidades de cliente, entre otros).
<b>Métodos utilizados</b>		Principalmente encuestas. Análisis inferencial.  Algunas investigaciones cualitativas. Grupos focales o entrevistas.
<b>Alcances</b>		Creación de taxonomías explicativas.  Explicaciones multicausales en las que se correlacionan diversos factores con la mortandad/supervivencia empresarial.
<b>Aportaciones</b>		Construcción de un cuerpo teórico.  Libros gerenciales, políticas públicas, consultoría basada en los hallazgos.

## Limitaciones

No explican procesos ¿cómo mueren, cómo sobreviven?

Limitados para comprender los significados que otorgan los actores a las experiencias (de continuidad o no de sus empresas).

Una mirada menos presente en el estudio de la supervivencia y mortandad empresarial ha sido la sociológica. Un modelo que ha estudiado el tema de la supervivencia y mortandad empresarial desde una perspectiva macro-sociológica es el de la 'ecología de las poblaciones' de Hannan y Freeman (1989). Los impulsores de este modelo analítico parten de literatura tomada de la ecología de poblaciones de la Biología para estudiar "comunidades de organizaciones". La teoría de la 'ecología de organizaciones' toma elementos teóricos de la ecología de poblaciones, la teoría evolutiva (principalmente Darwiniana) y la historia social para estudiar temas como: cambio organizacional, competencia y nicho de mercado, mortalidad organizacional, fundación o entrada de organizaciones.

En otras palabras, la ecología de las organizaciones busca entender cómo las condiciones sociales afectan los índices de surgimiento de nuevas organizaciones o de nuevas formas de organizaciones, los índices de cambio en las formas organizacionales y los índices de mortandad de organizaciones y formas de organizaciones (Hannan y Freeman, 1989: 7).<sup>120</sup>

Una importante aportación de esta perspectiva de estudio es el interés de sus autores por detectar las causas macro-sociales que ocasionan estos eventos vitales. Desde el punto de vista de Hannan y Freeman (1989), los estudios previos acerca del tema observan los eventos (nacimiento, mortandad empresarial); sin embargo, tienen pocas respuestas sobre los "por qué". Ellos sí proponen algunas respuestas.

En cuanto a la propuesta metodológica, los estudios de Hannan y Freeman (1989) han sido de corte longitudinal, tomando como fuente primaria diversas fuentes de datos: datos de asociaciones, periódicos, etc. y analizándolos por medio de índices y modelos tomados de la ecología de poblaciones de la biología. Por otro lado, sus autores también toman

---

<sup>120</sup> Cita en idioma original: In other words, an ecology of organizations seeks to understand how social conditions affect the rates at which new organizations and new organizational forms arise, the rates at which organizations change forms, and the rates at which organizations and forms die out (Hannan y Freeman, 1989: 7).

influencia de la historia social al apoyar su metodología de estudio en entrevistas cualitativas u otro tipo de historiografía disponible para entender el contexto institucional en el que están ubicadas las organizaciones.

Otros estudios sociales, como el de Sellerberg y Leppänen (2012), están siendo pioneros en incorporar la 'perspectiva narrativa' al estudio de mortandad/supervivencia empresarial. Su estudio ofrece una perspectiva microsocia del fenómeno al estudiar la vivencia de los empresarios durante la quiebra de sus negocios. Dichos autores afirman que:

Aunque hay una investigación amplia en emprendedurismo, gran parte de ella es normativa y se concentran en vías o caminos para alcanzar el éxito. Muchos estudios se preocupan por los aspectos económicos, legales y administrativos del emprendimiento y pocos estudios se conducen desde perspectivas sociológicas (Thorton, 1999). Esto es particularmente cierto cuando se trata de investigación en uno de los lados contrarios del emprendedurismo, la quiebra (Sellerberg y Leppänen, 2012: 2).<sup>121</sup>

Los autores incorporaron la perspectiva narrativa al estudio del quiebre de negocios en Suiza en un estudio en el que entrevistan a 22 emprendedores que fueron a bancarrota. Mediante el análisis narrativo Sellerberg y Leppänen (2012) investigan cómo es que los emprendedores se posicionan a sí mismos (discursivamente) ante otros actores y el mercado durante el proceso de quiebra de sus negocios. Distinguen cuatro relatos dominantes a partir de los cuales desarrollan una tipología de la identidad del entrevistado respecto a sus relaciones económicas: *“el inmutado, el retraído, el analítico y el rechazado”*(Sellererg y Lappänen, 20012)<sup>122</sup>. Los autores reflexionan, cómo esta autodefinición narrativa puede tener consecuencias reales en las decisiones futuras de los emprendedores (por ejemplo, volver a emprender o no).

Sin pretender ser exhaustiva en la presentación de los hallazgos previos del tema, a continuación hago una revisión de los términos que se han utilizado para nombrar el fenómeno relacionándolos con 4 metáforas explicativas.

---

<sup>121</sup> Cita en idioma original: Although there is ample research on entrepreneurship, much of it is normative and often concentrates on hindrances and/or ways to achieve success. Much research is concerned with economic, legal, and managerial aspects of entrepreneurship and few studies are conducted from sociological perspectives (Thorton, 1999). This is particularly true when it comes to research on one of the downsides of entrepreneurship, namely bankruptcy (Sellerberg y Leppänen, 2012: 2).

<sup>122</sup> Cita en idioma original: The undeterred, The withdrawn, The analytical y The rejected (Sellerberg y Leppänen, 2012).

## 7.2 CUATRO METÁFORAS DE LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL

En la literatura académica se han utilizado diversos términos para referirse al cierre de las empresas, entre ellos encontré los siguientes: fracaso empresarial, cese de actividades, cierre prematuro de negocios, mortandad empresarial, quiebre de negocios, entre otros. Lo mismo, podemos encontrar distintos términos para referir a la continuidad de las empresas una vez abiertas: éxito empresarial, continuidad de actividades, supervivencia empresarial, crecimiento y desarrollo empresarial, entre otros.

A partir de la revisión de documentos académicos, gerenciales y oficiales, sintetizo que el tema de la supervivencia y mortandad empresarial ha usado términos como:

- Apertura de negocios/ cierre
- Éxito empresarial/ fracaso empresarial
- Continuidad de actividades/ cese de actividades
- Supervivencia/ mortandad empresarial

No existe consenso en el uso de dichos términos, e incluso algunos autores los utilizan indistintamente. Es importante no asumir estos términos como “dados” sino discutir acerca de su uso. Reflexionar acerca de las metáforas que adoptamos para hablar de los fenómenos nos permite entender qué aspectos nos devela cada metáfora y qué aspectos del fenómeno nos impide ver.

En cuanto a los términos usados para hablar de esta problemática empresarial, distingo 4 metáforas: la 'metáfora de la puerta', 'la metáfora de la meta', 'la metáfora del camino' y 'la metáfora del ciclo de vida'.

**Metáfora 1: la puerta.** Las puertas se abren y se cierran, es por eso que utilizo este nombre metafórico para referir a las palabras que han elegido algunos autores para referirse a la 'apertura' y 'cierre' de las empresas. Literalmente refieren a que un negocio que inicia abre sus puertas al cliente y una que concluye actividades, las cierra. También podemos entenderlo a nivel de los trámites que se realizan, por ejemplo ante hacienda o el gobierno, para 'abrir' o 'cerrar' un negocio. Esta metáfora está presente principalmente en el discurso oficial y en el discurso empresarial.

Así, por ejemplo, Arias y Quiroga, en un estudio que realizaron con PyMes de Cali, se focalizan en la problemática del *cierre prematuro* de las empresas (Arias y Quiroga, 2008: 269).

**Metáfora 2. La meta.** Utilizo el nombre de la metáfora de la meta para referir a los autores que otorgan condiciones humanas a las organizaciones como si fueran un ente vivo en busca de una meta en la que puede 'fracasar' o ser 'exitoso' (antropomorfisan la organización). Este tipo de metáfora se utiliza principalmente en estudios de corte empresarial, donde también podemos encontrar literatura sobre los “empresarios exitosos o que fracasan”. Usualmente la literatura que utiliza esta metáfora viene acompañada de tips o recomendaciones para lograr el éxito o evitar el fracaso empresarial.

Existe un debate entre diversos autores para encontrar consenso en la definición de *fracaso empresarial*. Por ejemplo, Geok y Wang (1996: 48) exponen tres concepciones distintas del término: una amplia, una intermedia y una más estrecha en sus alcances explicativos.

- La definición más amplia de fracaso empresarial es la de la mortalidad<sup>123</sup> (o discontinuación del negocio) debido a múltiples motivos, esta fue utilizada por Fredland y Morris en 1976. Sin embargo, Geok y Wang (1996) consideran que esta definición tiene la desventaja de no diferenciar las razones de la falta de continuación de las empresas.
- Una definición más intermedia es la que considera el fracaso empresarial como la terminación de actividades para evitar más pérdidas, ésta propuesta por Ulmer y Nielsen (1947) o la propuesta por Dun y Bradsheet en 1981 quienes consideraron el fracaso como la terminación con pérdidas de créditos e inversionistas (en Geok y Wang, 1996).
- Por último, la a definición más estrecha de fracaso empresarial es la mortalidad que se debe a la quiebra.

Por su parte, Tweed y McGregor (2005: 3) citan a Cochran, quien menciona cinco definiciones de fracaso empresarial entendida como un subconjunto de la mortalidad

---

<sup>123</sup> Nota como aquí los autores recurren a otra metáfora, (la del ciclo de vida: la muerte) para establecer límites conceptuales.

empresarial, estas son: quiebra, terminación para evitar pérdidas, fracaso como costos de oportunidad, discontinuación y muerte<sup>124</sup>.

De manera similar, Everett y Watson (1998: 373) presentan cinco definiciones de fracaso empresarial: discontinuidad de un negocio por cambio de propietario, discontinuidad del negocio en sí mismo, quiebre/pérdidas con créditos, disposiciones para prevenir futuras pérdidas y fracaso por no ser más exitoso.

Geok y Wang (1996: 49) optan por la definición de fracaso empresarial que lo explica como la conclusión del negocio con pérdidas de créditos e inversionistas. De acuerdo con los autores esta definición es más razonable ya que la bancarrota es un extremo de carencia de éxito. Desde su punto de vista, el cierre de negocios que se deben a otras razones no deben considerarse como fracaso ya que se está dejando la empresa para tener oportunidades más lucrativas como parte de las decisiones en los negocios.

El éxito organizacional, se ha estudiado principalmente en empresas tipo “*Fortune 500*”, pues algunos autores (Peters y Waterman, 1982 y Likewise, Kanter 1983) consideran que estudiar las empresas más grandes y que se han mantenido largo tiempo operando puede permitir acceder a la clave del éxito empresarial (en Hannan y Freeman, 1989: 26). La crítica que se hace a este tipo de estudios es que:

Los ganadores pueden tener una característica estructural; pero ¿cómo puede uno saber si los perdedores no la tenían también? Esta es una instancia de un problema metodológico llamado muestra de la variable dependiente o muestra de selección bias (ver, por ejemplo, Heckman 1979; Berk 1983) (en Hannan y Freeman, 1989: 26).<sup>125</sup>

Así, el éxito o fracaso de una empresa, estaría ligado desde esta metáfora al logro económico. Una empresa u organización con un enorme impacto social benéfico, pero que no tenga finanzas rebosantes podría considerarse un fracaso desde esta perspectiva.

Esta metáfora permite estudiar las empresas que 'fracasan' pero que no 'cierran' o no 'mueren', es decir que continúan abiertas aún cuando no están logrando los objetivos

---

<sup>124</sup> Nuevamente recurren a la metáfora del ciclo de vida.

<sup>125</sup> Cita en idioma original: Winners may have a certain structural feature; but how does one know that the losers did not have it as well? This is an instance of a very general methodological problem called sampling on the dependent variable or sample selection bias (see, for example, Heckman 1979; Berk 1983) (Hannan y Freeman, 1989: 26).

(financieros o de otro tipo) para las que fueron planeadas. También nos permite estudiar las empresas que son 'exitosas' pero aún así 'cierran sus puertas' o 'mueren'. Tema que no ha sido suficientemente estudiado.

**Metáfora 3. El camino.** La metáfora del camino está menos presente en estos estudios, refiere al caminante que puede continuar el camino o cesar de hacerlo. Así, algunos autores hablan de la 'continuidad de los negocios' o del 'cese de actividades'. Por ejemplo, Arias y Quiroga refieren a que *“El cese de actividades de las empresas es uno de los principales asuntos que se deben estudiar para entender cómo se da el desarrollo empresarial”* (Arias y Quiroga, 2008: 269).

Hannan y Freeman (1989: 25) consideran que existen dos tipos de cese de actividades: disolver la organización o fundirla con otra organización. Estos autores también han estudiado la desaparición de formas organizacionales enteras (cuando una población de organizaciones de un tipo llegan a el número 0). Por ejemplo, en los Estados Unidos, las escuelas de medicina privadas.

Esta metáfora no incluye, como la anterior, una evaluación de los logros empresariales. Permite focalizar el proceso de la continuidad: ¿Qué pasa durante el camino?

**Metáfora 4. El ciclo de vida.** La metáfora que se encuentra con más frecuencia en los documentos oficiales, manageriales y académicos es la del ciclo de vida que utiliza los términos de: 'supervivencia' y 'mortalidad empresarial'. Estos términos son términos prestados de la biología (se aplican a los organismos vivos como el ser humano, las plantas, los animales), por tanto, podría considerarse también una metáfora del 'desarrollo' o incluso 'evolucionista darwiniana'.

De acuerdo con Ionescu y Negrusa (2007), fue Kenneth Boulding en 1950 el primer autor que utilizó el concepto de 'ciclo de vida organizacional'. A partir de entonces, numerosos autores han centrado su interés en el ciclo de vida organizacional, por nombrar algunos:

Chandler, 1962; Greiner, 1972; Galbraith, 1982; Churchill, 1983; Quinn y Cameron, 1983; Miller y Friesen, 1980, 1984; Smith, Mitchell y Summer, 1985; Dodge y Robbins, 1992; Hanks, Watson, Jensen y Chandler, 1993; Kazanjian, 1988; Beverland y Lockshin, 2001; Lester, Parnell y Carraher, 2003 (Wang,s.f: 2).

El punto en común entre todos estos autores es que las organizaciones parecen tener una “vida” que podría compararse a la de los organismos vivos (Lester y Parnell: 2005). La

mayoría de teóricos que refieren a los ciclos de vida de las organizaciones dan por hecho tres estados: nacimiento, juventud y madurez o declive (Ionescu y Negrusa, 2007). “*No hay debate en la validez de aplicar el concepto biológico del ciclo de vida a las organizaciones. Está claro que las organizaciones en algún punto “nacen” (Tichy, 1980), crecen de un tamaño a otro (Mintzberg, 1979, 1989), y eventualmente todas “mueren” (Kimberly y Miles, 1980)*” (Lester y Parnell, 2005: 203).<sup>126</sup> Los métodos que han utilizado estos autores para estudiar el ciclo de vida ha sido principalmente los análisis de series de tiempo y los estudios de caso (Greiner, 1994: 2).

Cleri en su libro sobre Pymes, toma el término un poco menos metafóricamente y refiere a la “*organización como un ser viviente*” y afirma que: “*las empresas tienen una vida, identidad, personalidad, objetivos y capacidades de actuar*” (Cleri, 2007: 242).

A pesar del consenso anterior sobre las 3 principales etapas de vida de una organización, se han presentado dos grandes debates en relación a este tema. El primero refiere a cuántos estados de desarrollo se deben describir en el ciclo de vida; y el segundo se preocupa por los factores que determinan el cambio de etapa de un ciclo de vida a otro.

En cuanto al primer debate de los distintos estados de desarrollo Wang hace una síntesis interesante:

¿Por cuántas etapas de ciclos de vida crecen las organizaciones? Muchos de los modelos de ciclo de vida tienen múltiples etapas, varían ampliamente desde tres (Smith, Mitchell y Summer, 1985) a diez (Adizes, 1989) etapas. Hank, Watson, Jensen y Chandler (1993) han presentado un buen resumen de los modelos de vida existentes, haciendo una comparación de contenido de etapas que revelan un patrón consistente en la evolución organizacional. Miller y Friesen (1984) refieren que las organizaciones tienden a moverse en una secuencia lineal de cinco etapas: nacimiento, crecimiento, madurez, revivir y declive (Wang, s.f.: 2)<sup>127</sup>.

---

<sup>126</sup> Cita en idioma original: There is no debate as to the validity of applying the biological concept of life cycle to organizations. It is clear that organizations are at some point “born” (Tichy, 1980), they grow to one size or another (Mintzberg, 1979, 1989), and eventually they all “die” (Kimberly and Miles, 1980) (Lester y Parnell, 2005: 203).

<sup>127</sup> Cita en idioma original: Through how many life-cycle stages do organization grow? Most of the existing organizational life-cycle models are multi-stage in nature, varying broadly from three (Smith, Mitchell, and Summer, 1985) to ten (Adizes, 1989) stages. Hanks, Watson, Jensen and Chandler (1993) had presented a good summary of existing life models, noting that a comparison of stage content reveals a fairly consistent pattern of organization evolution. Miller and Friesen (1984) contended that organization tend to move in a linear sequence of five stages: birth, growth, maturity, revival, and decline (Wang, s.f.: 2).

Otro autor ampliamente citado por su modelo de ciclo de vida organizacional es Adizes quien propone un modelo de 10 etapas: “*cortejo, infancia, go-go, adolescencia, plenitud, estable, aristocracia, burocracia temprana, burocracia, muerte*” (en Nazzari y Foroughi, 2007: 3).<sup>128</sup>

Una limitante de esta metáfora de ciclo de vida, es el supuesto que toman comúnmente autores (sobre todo de la prensa managerial) acerca de que la fase de desarrollo esperada para las MIPYME o las pequeñas empresas debería ser el crecimiento en tamaño. Cleri realiza una interesante reflexión al respecto:

Es común suponer que las firmas pequeñas constituyen el punto de partida en la evolución de la especie “empresa”. Esta falacia, claro, surge de asimilar su ciclo de vida al del hombre (Nacimiento, infancia, adolescencia, madurez, envejecimiento y muerte). Pero no todas siguen esa trayectoria, y sólo coinciden en el punto de partida (nacimiento). La mayoría, incluso aquellas que llegan a mantenerse activas por largos períodos, se conservan pequeñas, aunque lleguen a hacerse más eficientes con el paso del tiempo (Cleri, 2007: 36-37).

En cuanto al segundo debate sobre los factores que determinan el cambio de etapa nos encontramos distintos argumentos. Por ejemplo, Greiner (1994: 1) afirma que el futuro de una organización está más determinado por la historia de la organización que por fuerzas del exterior. Él mismo confiesa su influencia de los psicólogos europeos que explican que la conducta del individuo se debe principalmente a sus experiencias previas más que a otros factores. Por otro lado Chandler, anteriormente a Greiner, sugería que el mercado exterior tenía un impacto en la estrategia de la compañía, que a su vez determinaba la estructura de la organización. Por otro lado, autores como Miller y Friesen (1984) sugieren 4 factores primarios para el cambio de etapa de ciclo de vida: la situación, la estructura, la toma de decisiones y la estrategia (en Lester y Parnell, 2005: 205).

Hannan y Freeman ofrecen interesantes reflexiones sobre el vínculo entre medio ambiente y organización. La originalidad de su abordaje es que tratan de hallar la respuesta en las poblaciones de organizaciones y cómo éstas se afectan mutuamente; por ejemplo, haciendo estudios sobre la densidad de población de un tipo de organización. Su supuesto principal es que “*Los cambios en sistemas sociales, económicos y políticos afectan la estructura*

---

<sup>128</sup> Cita en idioma original: courtship, infancy, go-go, adolescence, prime, stable, aristocracy, early bureaucracy, bureaucracy, death (en Nazzari y Foroughi, 2007: 3).

y práctica organizacional. Cambios en la población de organizaciones también afecta al sistema social [...]” (Hannan y Freeman, 1989: 6)<sup>129</sup>.

Así, “[...] la discusión de el ciclo de vida organizacional se ha presentado en muchas disciplinas incluyendo la administración, la administración pública, la educación, la sociología, la psicología y la mercadotecnia” (Ionescu y Negrusa, 2007: 5).<sup>130</sup>

A partir de estos términos que comienzan a usarse en los años 50s, se acuñó también el término 'índices de mortandad empresarial' para nombrar la relación numérica entre las empresas que mueren frente a las existentes. Lo mismo con los 'índices de supervivencia empresarial' que indican el número de empresas que subsisten. Estos índices tienen influencia también de propuestas macroeconómicas que focalizaban el estudio de los índices de supervivencia y mortandad humana. También se acuñaron términos particularmente interesantes como el de “*longevidad empresarial*” (Arie de Geus en Cleri, 2007: 242) y “*muerte precoz*” (Cleri, 2007: 242).

Una vez analizado el surgimiento del uso de estos términos, me gustaría reflexionar sobre la carga metafórica de estos términos ¿Las empresas viven? En un sentido biológico no, y aún así se utiliza este término para referirse a las empresas: 'las empresas nacen'- como si realmente hubiera una madre que diera a luz, 'las empresas se desarrollan' y 'las empresas mueren'- como si el corazón dejara de latir o tuvieran un “infarto cerebral empresarial”.

Esta metáfora, me parece que incluye una postura “pro vida”, ya que desearíamos que las empresas nazcan, crezcan, incluso se reproduzcan (a través de franquicias o sucursales) y, por su puesto, no mueran (por lo menos, no muy jóvenes).

Desde el punto de vista Darwiniano se podría analizar cómo las empresas que nacen más fuerte son las que sobreviven y evolucionan en el entorno desafiante y cambiante. Mientras que las que no se adaptan, mueren.

---

<sup>129</sup> Cita en idioma original: Changes in social, economic, and political systems do affect organizational structures and practices. Changes in organizational populations also affects social systems [...]. (Hannan y Freeman, 1989: 6).

<sup>130</sup> Cita en idioma original: Since that time, discussion of the organizational life cycle hae taken place within many disciplines, including management, public administration, education, sociology, psychology and marketing (Ionescu y Negrusa, 2007: 5).

Me parecería que este es un futuro tema de investigación: rastrear cómo es que se comenzó a utilizar estos términos biologists al ámbito empresarial ya que en la literatura que circula del tema no se realiza esta reflexión.

A lo largo de este documento utilizo los términos 'supervivencia' y 'mortalidad' empresarial principalmente aunque es pertinente estar consciente de las limitaciones y aportaciones que provee esta metáfora. También recorro eventualmente a otros términos cuando estas explican mejor el aspecto del fenómeno estudiado.

### *SÍNTESIS DE LA SECCIÓN*

En esta sección revisé algunas limitaciones en el campo del estudio de las MIPYME: la falta de evidencia empírica, su heterogeneidad y la falta de tendencias de estudio en nuestro país.

Posteriormente analicé 3 perspectivas a través de las cuales se ha estudiado e tema de la supervivencia y mortalidad empresarial: la perspectiva económica, la perspectiva managerial y la reciente perspectiva sociológica. Finalmente cité 4 pares de términos que se utilizan para nombrar el fenómeno y se relacionaron con una metáfora.

Esta última sección del marco teórico aporta las **regularidades empíricas** previas que se contrastan, complementan o comparan con los hallazgos de la presente investigación en el capítulo de “Balance y Perspectiva”.

## CAPÍTULO II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este capítulo describo la estrategia metodológica de la investigación. Comienzo la sección planteando el objetivo general y los objetivos específicos del estudio.

Más adelante describo la investigación como un estudio de caso con fines exploratorios-descriptivos. También expongo aspectos del diseño de muestra del trabajo.

Planteo los procedimientos y las herramientas metodológicas que se utilizaron para **levantar la información** del caso (censos y entrevistas a profundidad).

Posteriormente expongo también los procedimientos y herramientas que apoyaron el **análisis e interpretación la información** levantada: análisis descriptivo de los censos y análisis estructural de las narraciones.

Finalmente, termino la sección exponiendo los criterios que se utilizaron para evaluar el estudio y darle un mayor rigor metodológico.

### OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El **objetivo general** del trabajo es:

Analizar las narraciones sobre supervivencia y mortandad empresarial de propietarios de microempresas de la Región 101-Cancún con base a la teoría del construccionismo social y la teoría narrativa para aprehender los conocimientos que orientan la acción social de sus propietarios.

De dicho objetivo se desprenden cuatro **objetivos específicos**:

Analizar la teoría del construccionismo social y la teoría narrativa para conocer sus alcances interpretativos sobre el significado de la acción social en las organizaciones.

Describir el comportamiento de las microempresas de la Región 101, concretamente su nacimiento, supervivencia y mortandad, a través de censos anuales del 2010-2013.

Analizar las narrativas de supervivencia y mortandad empresarial de los propietarios de la Región 101 a través del método del análisis narrativo apoyado en las herramientas

analíticas del 'modelo de la estructura general de la trama' (Gergen y Gergen) y el 'modelo del pentágono' (Burke).

Evaluar la pertinencia de esta estrategia metodológica para la aprehensión de los significados que orientan la acción social en las organizaciones.

## **TIPO DE ESTUDIO**

La investigación se trata de un **estudio de caso** con enfoque exploratorio-descriptivo que refiere a un grupo de microempresas de la Región 101 en Cancún. La metodología de estudio es mixta al integrar métodos cuantitativos y cualitativos.

La perspectiva central esta investigación es **cualitativa** al utilizar la metodología del análisis narrativo de los relatos obtenidos a través de entrevistas a profundidad. El tipo de análisis que predomina en este estudio es de corte interpretativo.

La perspectiva **cuantitativa** complementa este estudio mediante la descripción de las características de las microempresas de la Región 101 así como su comportamiento en el tiempo (continuidad y cese) a partir del levantamiento de 4 censos que realizados entre 2010-2013.

## **DISEÑO DE MUESTRA**

El estudio de caso se focalizará en un grupo de microempresas que cuentan con ciertas condiciones de homogeneidad entre sí: su ubicación física o región a la que pertenecen (Región 101/Cancún), su contexto social e histórico, su tamaño y su grado de formalidad<sup>131</sup>. Inicialmente se observó con los censos a la población completa de MIPYME de la Región 101 y en un segundo momento se trabajó con un muestreo intencional para obtener 11 entrevistas sobre microempresas supervivientes o muertas de la región y 1 entrevista de contraste con una microempresa de otra zona de Cancún.

En una primera etapa de la investigación, se estudió a la **población completa** de MIPYME de la Región 101: un total de 601 unidades de negocio que se observaron entre el año 2010

---

131 Para más información revisar Capítulo IV- Marco referencial- Microempresas Región 101.

y el año 2013. Estas 601 unidades incluyeron microempresas, pequeñas empresas, franquicias y sucursales. Cabe destacar que de esas 601 unidades, no todas estuvieron activas (apertura o supervivencia) en el mismo periodo de tiempo. Algunas de estas 601 unidades cesaron actividades (mortalidad) o fueron naciendo en distintos periodos. El promedio de unidades de negocio abiertas simultáneamente para cada año es de unas 363.

Se decidió trabajar con la población total de MIPYME de la región ya que se trata de un número manejable de unidades de negocio que pudieron ser observadas a través de levantamiento de censos con el fin de describir su comportamiento a través del tiempo: particularmente el nacimiento, la supervivencia y la mortalidad de dichas unidades de negocio desde una perspectiva longitudinal.

En el 2013 se seleccionó del total de la población un grupo de microempresas para entrevistar a sus propietarios sobre la supervivencia o mortalidad de sus negocios a través del muestreo intencional.

En los estudios narrativos usualmente se utiliza el **muestreo intencional**, ampliamente manejado en otro tipo de investigaciones cualitativas. En este tipo de muestreo, la *“obsesión es la validez interna más que la validez externa o fiabilidad ecológica”* (Ruiz, 1989)<sup>132</sup>. La lógica y la eficacia que mueven la selección intencional de informantes es que la muestra debe ser rica en información.

De acuerdo con Ruiz Olabuenaga e Ispizua (1989), el número de unidades seleccionadas en el muestreo cualitativo es normalmente inferior que en el cuantitativo porque este muestreo da más importancia a la diversidad de las dimensiones estudiadas (constructos), que al número de unidades.

Los análisis cualitativos, por lo general, estudian un individuo o una situación, unos pocos individuos o unas reducidas situaciones. Mientras que el estudio cuantitativo pretende generalizar algún aspecto, aunque sea éste marginal, el cualitativo pretende más bien profundizar en ese mismo aspecto (Ruiz, 1989).

En los estudios narrativos, usualmente las muestras son pequeñas por la dificultad y la cantidad de tiempo que conlleva obtener narrativas, transcribirlas y analizarlas. Así como

---

<sup>132</sup> La validez interna refiere a que la realidad y los datos recogidos sean isomorfos, mientras que la validez externa es el grado en el que los descubrimientos de una investigación pueden generalizarse a otros sujetos o contextos.

por la riqueza de la información que conlleva este tipo de estudios. Por ejemplo en el trabajo de Sellerberg y Leppänen (2012), los autores analizaron 22 narraciones de emprendedores.

El tamaño de la muestra en el muestro intencional, depende usualmente de dos elementos: la pertinencia (viabilidad de tiempo) y la saturación de los hallazgos.

La **pertinencia** del tamaño de la muestra estuvo delimitado por el tiempo destinado a la investigación (un año de trabajo de campo) que permitió levantar 12 entrevistas: 10 a propietarios de microempresas cuyos negocios continuaban abiertos (supervivientes) y 2 a propietarios de microempresas cuyos negocios habían cesado operaciones (mortalidad). De las dos últimas, una de las entrevistas fungió como muestra de contraste. La pertinencia de obtener 12 entrevistas en un año contempla el tiempo disponible para conseguir las entrevistas, entrevistar a los propietarios, transcribir las entrevistas, analizar los datos y reportar los datos.

En cuanto a la **saturación de hallazgos**, Phillippe d'Iribarne (2011) refiere que la muestra en este tipo de estudios depende del momento en que nos encontramos con 'temas comunes' que se repiten en las narraciones de las personas entrevistadas. Cuando esto sucede es indicio de que la muestra tiene un tamaño suficiente para reportar los resultados de la investigación. El mismo proceso de la investigación indicó que 12 entrevistas eran suficientes para reportar resultados de este estudio puesto que había mucha información rica que se repetía en las distintas entrevistas.

El **procedimiento** a través del cual se seleccionaron las microempresas potenciales a ser entrevistadas fue a partir de los censos previos (muestra poblacional de MIPYME de la Región 101).

Por una parte, se eligieron como 'microempresas supervivientes' candidatas a ser entrevistadas aquellas que cumplieran con los siguientes criterios:

- Ser microempresas con cierto grado de formalidad (contar con local, letrado y mantener un horario de atención), aparecer en los 4 años censados (2010-2013), pertenecer a la Región 101.

A partir de los censos de 2010-2013 se encontraron un total de 165 negocios que han sobrevivido durante estos 4 años. En el anexo C se encuentra la lista completa de dichos

negocios. De estos 165 se descartaron 11 negocios por tratarse de franquicias y sucursales de organizaciones más grandes (en el anexo sombreadas). Esto nos dejó un total de 154 microempresas que fueron invitadas a participar en la investigación.

Por otro lado, también fueron microempresas potenciales para ser entrevistadas aquellas que concluyeron operaciones en los últimos dos años del estudio. Estas microempresas se eligieron como 'microempresas muertas' candidatas a ser entrevistadas bajo los siguientes criterios:

- Ser microempresas de la Región 101 que cerraron operaciones y que anteriormente tuvieron n cierto grado de formalidad (datos que ofrecen los censos), que aparecieron abiertas en 2010, 2011 ó 2012 y que dejaron de existir en 2012 ó 2013.

En el anexo D se encuentran enlistados el total de 61 negocios que cumplen con estos criterios. Durante los censos se encontraron algunos 'cadáveres'<sup>133</sup> es decir, locales de microempresas cerradas hace ya uno, dos o tres años y que señalan que alguna vez existió una microempresa ahí. Dichos “cadáveres” fueron particularmente útiles para rastrear o ubicar a los antiguos propietarios del negocio, ahora inexistente). Otra fuente para rastrear a los propietarios de los negocios muertos, fueron los propietarios de los locales que rentaban a las personas estos espacios y que apoyaron al estudio proveyendo la información de sus antiguos arrendatarios.

Un último entrevistado funge como **elemento de contraste** en la investigación. Si bien el tipo de negocio, tamaño y momento en que estuvo operando es similar a los negocios estudiados; el negocio no estaba ubicado en la Región 101. Con esto la muestra agrupa un total de 12 propietarios entrevistados.

A todos los propietarios potenciales a ser entrevistados (tanto para microempresas supervivientes como microempresas muertas) se les entregó una carta solicitando una entrevista para el presente estudio (ver anexo E) y se les platicó del proyecto de investigación. Para los propietarios de microempresas interesados en participar, se acordó fecha y lugar para la realización de la entrevista.

---

<sup>133</sup> Utilizo la palabra 'cadáver' debido a que la metáfora principal que utilicé para estudiar el fenómeno de la continuidad o discontinuidad de las empresas es el del ciclo de vida (nacimiento, supervivencia, mortandad). Me pareció una palabra metafórica fuerte y que resume la condición de un negocio que existió, que cerró puertas, y cuyo local quedó montado y deteriorándose (como un cadáver) con el paso del tiempo. Los cadáveres me permitirán rastrear o ubicar a los antiguos propietarios del negocio, ahora inexistente.

## **PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**

A continuación expongo el procedimiento y herramientas que se utilizaron para el **levantamiento de datos** dividido en dos partes: levantamiento de censos y obtención de entrevistas. Más adelante, presento las herramientas analíticas que apoyaron el análisis e interpretación de la información levantada en los censos y las entrevistas.

### *PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE CENSOS*

En 2010 se realizó un primer censo para cada pequeña empresa, franquicia, sucursal y microempresa de la Región 101. Para levantar el censo se utilizó una 'cédula de censo', en una primera versión. Se transcribieron los datos del censo y se realizó un mapa para ubicar las empresas geográficamente. El primer censo en el año 2010 se utilizó como una especie de panel de población de negocios fija, que se constituyó como la población inicial de la investigación.

A partir del primer censo se ajustó una segunda 'cédula de censo' (ver anexo F) con la que se volvieron a censar todas las unidades de negocios en los años 2011, 2012 y 2013.

Cada año se realizaron los censos visitando la Región 101 y verificando, a partir del año anterior, la continuidad de las microempresas censadas anteriormente (supervivencia), el cese de operaciones de negocios que antes aparecían (mortandad), y la aparición de nuevos negocios (nacimientos). Para cada nuevo negocio, se levantó una nueva cédula de censo y se tomó una foto del local.

### *PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTA PARA LA OBTENCIÓN DE NARRATIVAS*

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE NARRATIVAS**

A partir de los datos obtenidos con los 4 censos se eligieron las microempresas potenciales para ser entrevistadas (anexos C y D) bajo los criterios que se estipularon anteriormente. Se visitaron los locales abiertos y los cerrados y se les platicó a los propietarios las características de la investigación entregándoles una carta de invitación a ser entrevistados (ver anexo E). En el caso de las microempresas muertas, fue más difícil rastrear la ubicación de los expropietarios del negocio (esto explica el menor número de entrevistas).

En caso de los propietarios o expropietarios que accedieron a ser entrevistados, se acordó una cita con ellos en un horario y espacio cómodos para realizar la entrevista. En su mayoría eligieron el espacio del propio local del negocio.

Al inicio de la entrevista se pidió autorización para la audiograbación de la entrevista. Se especificó al propietario que su nombre y el de su negocio serán modificados para su protección.

Para obtener las narraciones se utilizó una guía de entrevista a profundidad, que expongo en el siguiente punto. Las entrevistas tuvieron una duración de de entre 40 minutos - 2 horas.

Las entrevistas a profundidad fueron grabadas y transcritas verbatim en un archivo de 'Word' para su posterior análisis en el software 'Atlas T1' (ver anexo G para ejemplos de el tipo de información que procesa el Atlas T1)<sup>134</sup>.

#### HERRAMIENTA PARA LA OBTENCIÓN DE NARRATIVAS

Riessman (1993) en su libro “*Narrative Analysis*” menciona la importancia de tener un buen instrumento para poder acceder a las narrativas de las personas. Un instrumento comúnmente utilizado son las **entrevistas a profundidad**.<sup>135</sup> La entrevista a profundidad permite obtener narrativas que refieran a la temporalidad de las microempresas (su pasado, presente y futuro proyectado). Para elaborar la guía de la entrevista me basé en una guía de entrevista presentada por Lieblich, et al. (1998) en un estudio en que solicitaron activamente narrativas de historia de vida de israelitas para estudiar comparativamente un

---

<sup>134</sup> El software 'Atlas T1' es un software que permite al investigador reunir la información de investigaciones en un solo archivo de trabajo. Permite al investigador nombrar categorías temáticas y más adelante un manejo más adecuado de los datos que se fueron analizando.

<sup>135</sup> Otras herramientas para obtener narrativas son las entrevistas colectivas, captura de narraciones in situ, narraciones en documentos impresos como cartas, correos electrónicos entre otros (Hernández, 2012). “*One of the first decisions is whether to elicit the stories by asking appropriate questions and explaining the point of the research or whether to collect them as and when they occur [...] The main disadvantage of eliciting stories is that the researcher risks imposing his or her definitions of what is important, meaningful, or enjoyable...*” (Gabriel, 2000:138). Algunos autores utilizan preguntas para generar las historias, en ocasiones las preguntas generan respuestas factuales más que historias o narraciones. Por otro lado de acuerdo con Gabriel (2000, 139) el método de coleccionar historias justo en el momento en que suceden tiene sus propias dificultades, por ejemplo el tiempo dedicado a estar presente para estar atento a tener una historia, el cómo una grabadora puede cambiar los contenidos de la historia o en qué momento decirle a la persona que se tomará su historia. Ya que al incluir la grabadora o el permiso se puede influir en que la historia no sea narrada como lo sería originalmente.

sistema de secundaria con políticas de integración y los sistemas de secundaria tradicionales.

La versión final de la guía de entrevista se encuentra en el anexo H. Utilicé la guía de entrevista tanto para entrevistar los propietarios de microempresas 'supervivientes' como para entrevistar a los propietarios de microempresas 'muertas' con algunas variantes.

## PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN LEVANTADA

A continuación expongo el procedimiento y las herramientas que se utilizarán para analizar los datos levantados con la cédula de censo y las narraciones obtenidas a través de las entrevistas a profundidad.

### *PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LOS CENSOS*

Los datos levantados en el censo piloto de 2010 se transcribieron en una tabla de excell, aspecto que se continuó con los censos verificados en 2011, 2012 y 2013. Desde 2010 se creó un código<sup>136</sup> para cada microempresa detectada que permitió dar un seguimiento más ágil de cada microempresa a través del tiempo. Con el código pudimos dar seguimiento a las empresas a través del tiempo para saber si sobrevivieron, murieron o nacieron. En la Figura 8 se presenta un ejemplo de codificación para la manzana 25.

**Figura 8. Ejemplo de codificación para la manzana 25**



Manzana 25

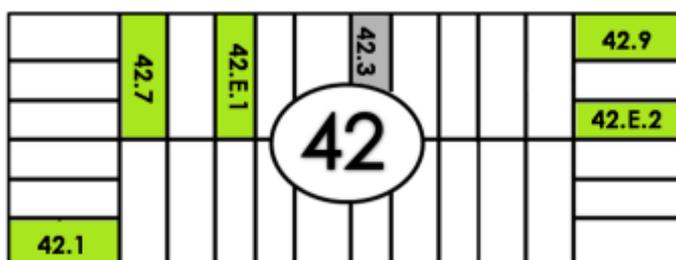
Códi	Nombre	Actividad principal del negoc	Sector	Giro	2010	2011	2012	2013
25.1	Sin nombre	Taller de autos	Servicio	Servicio Automotriz	supervivencia	mortandad		
25.2	Sin nombre	Venta de abarrotes	Comercio	Abarrotes		nacimiento	supervivencia	mortandad
25.3	Sin nombre	Consultas nutricionales Hierbalife	Servicio	Salud				nacimiento

<sup>136</sup> El primer dígito del código indica la manzana en la que se encuentra la empresa. Después del primer dígito hay un punto y otro número arábigo que numera cada empresa nueva detectada, comenzando a partir del número 1.

En la tabla de excell se agregó una columna por cada año 2010-2013 para observar de manera sintética qué sucedió con la microempresa a través del tiempo. Las microempresas nuevas que aparecieron se añadieron a la tabla de excell como un nuevo renglón ubicado en la manzana correspondiente, asignándole su respectiva codificación. Ver ejemplo en figura 8, del negocio de abarrotes con código 25.2 que nace en el año 2011 y el negocio de consultas de Hierbalife con código 25.3 que nace en 2013.

Además de capturar la información de los censos en una hoja de Excel, se dibujó para cada año el mapa de la Región 101 detectando en cada manzana la ubicación de las microempresas existentes con su respectivo código, como lo presenta el ejemplo que se muestra en la figura 9, para la manzana 42.

**Figura 9. Ubicación en mapa para la manzana 42**



Los mapas permitieron ubicar dónde se encuentran cada microempresa de la Región 101 y concretamente las que interesan a esta investigación: microempresas que han sobrevivido durante estos periodos y microempresas que murieron durante este periodo. Recordemos que las microempresas que mueren en ocasiones conservan rastros en los locales en que estuvieron abiertas y en algunos casos los locales corresponden también a la vivienda de los propietarios de los negocios. Más arriba definí estos espacios como 'cadáveres'.

Por último, los datos de los 4 censos (2010, 2011, 2012 y 2013) fueron analizados a través de estadística descriptiva para tener un panorama del comportamiento de las microempresas de esta región a través del tiempo. Los resultados se presentan en el siguiente capítulo en forma de tablas de frecuencias, gráficas de barras y gráficas de pastel. Este análisis permite tener una visión longitudinal panorámica de lo que sucede en las microempresas del caso estudiado.

Una vez expuesto el procedimiento y las herramientas de análisis para los datos obtenidos a través de los censos, expongo a continuación el procedimiento y las herramientas para el análisis de las narrativas obtenidas con las entrevistas a profundidad.

## *PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LAS NARRATIVAS*

### UNIDADES Y CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DE LAS NARRATIVAS

Antes de abordar los procedimientos de análisis e interpretación de las narrativas, es importante aclarar la unidad de análisis y las categorías de análisis que se eligieron para este estudio.

De acuerdo con Gabriel (2000:140) se pueden definir distintas **unidades** de análisis en investigaciones de corte narrativo:

Puede ser una historia individual, un narrador individual, incidentes específicos en una historia de una organización (Ej. Un accidente o crisis), temas específicos de la historia (por ejemplo, el rompimiento de reglas en una reunión o las juntas con los líderes de la organización), o tipos de historias particulares. Alternativamente una organización particular puede ser la unidad de análisis como un espacio donde las historias suceden [...] (Gabriel, 2000: 140).<sup>137</sup>

En este estudio se tienen dos unidades de análisis: 1) por una parte los relatos completos como unidad (para el análisis de estructura general de la narración) y 2) por otra parte los fragmentos de las narraciones, es decir enunciados y párrafos particulares (para analizar elementos del pentágono de Burke).

Por otro lado las **categorías**<sup>138</sup> son temas o perspectivas que proveen un significado a las unidades de análisis; independientemente de si estas son palabras, enunciados o grupos de enunciados. La sección 5 y la sección 6 del marco teórico ofrecen el respaldo teórico para las categorías o temas que se analizaron en los relatos obtenidos en este estudio.

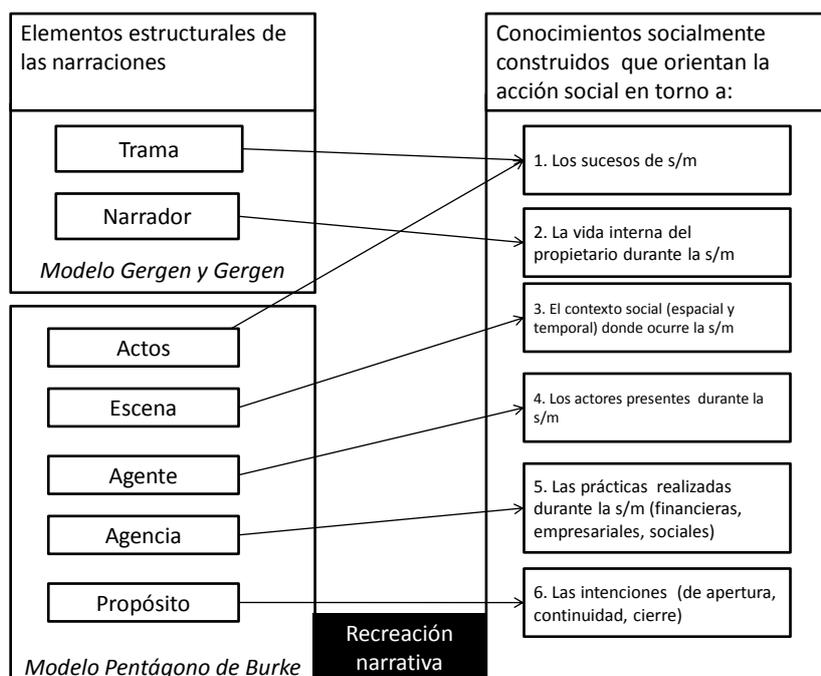
---

<sup>137</sup> Cita en idioma original: This may be the individual story, the individual storyteller, specific incidentes in an organization's history (e.g. an accident or a crisis), specific story themes (for example, the breaking of rules or meeting the organization's top leader), or particular types of story. Alternatively, a particular organization may be the unit of analysis either as a space where stories happen[...] (Gabriel, 2000: 140).

<sup>138</sup> Las categorías se pueden predefinir con teoría previa o pueden ser creadas por los investigadores a partir de una lectura abierta del texto. En esta segunda forma, el proceso es circular en el que se lee cuidadosamente las transcripciones, se sugieren categorías y se regresa a revisar las anteriores según surjan modificaciones durante el análisis (Lieblich, et al., 1998: p. 113). Lieblich, et al. se cuestionan cuál es el número de categorías y la extensión recomendable para un análisis. De acuerdo con ellas, la respuesta tiene que ver con los objetivos de la investigación y algunas consideraciones prácticas (como los tiempos disponibles o la extensión del reporte de investigación).

En primer lugar, la sección 5 del marco teórico expone algunos elementos estructurales que, de acuerdo a algunos autores, se presentan en las narraciones. En esta investigación se analizaron como categorías temáticas los siguientes elementos estructurales de cada narración: la trama, el narrador, los actos, la escena, los agentes, la agencia y las intenciones (ver primera columna del modelo analítico expuesto en la figura 10). Se analizaron estos siete elementos estructurales de la narración a través de las herramientas de análisis narrativo que se eligieron para este estudio: 1) el modelo de la 'estructura general de la trama' (Gergen y Gergen) y 2) el modelo 'del pentágono' (Burke). Herramientas que se describieron teóricamente en la sección 5 del marco teórico.

**Figura 10: Modelo analítico de la investigación**



El análisis de los elementos estructurales de una narración nos ofrece una guía para interpretar aspectos sociales complejos de acuerdo a lo que expuse en el marco teórico. El segundo grupo de categorías temáticas que analizaré son dichos conocimientos construidos socialmente que orientan la acción en la vida cotidiana de los propietarios de las microempresas de la Región 101 durante el proceso de supervivencia y mortandad de sus empresas (ver segunda columna del modelo analítico presentado en la figura 10).

Particularmente los conocimientos de los propietarios referentes a

- Los sucesos de supervivencia/mortandad empresarial.
- La vida interna y la propia identidad del empresario durante la supervivencia/mortandad empresarial.
- El contexto social (espacial y temporal) en el que sucede la supervivencia/mortandad empresarial.
- Los actores presentes durante la supervivencia/mortandad empresarial.
- Las prácticas (financieras, empresariales y sociales) realizadas durante la supervivencia/mortandad empresarial.
- Las intenciones de apertura, continuidad o cierre de los propietarios durante la supervivencia/mortandad empresarial (ver modelo analítico expuesto en la figura 10).

Los resultados que se obtuvieron de este análisis con perspectiva psico-social, se contrastaron con la teoría previa sobre la mortandad y supervivencia empresarial expuesta en la sección 6 del marco teórico. Presento dichas reflexiones en el capítulo final de Balance y Perspectiva.

Una vez aclarado el punto de la unidad y categorías de análisis, expondré las dos herramientas analíticas que elegí como medio interpretativo para este estudio, así como los motivos por los cuales fueron elegidos.

#### HERRAMIENTAS INTERPRETATIVAS DE ANÁLISIS NARRATIVO

Como se revisó en la sección 5 del marco teórico, la perspectiva narrativa tiene muchas propuestas analíticas de lingüistas, psicólogos, sociólogos de las cuales se pueden partir para realizar el análisis de una narración. Para esta investigación, elegí dos herramientas a través de las cuales interpreté los relatos obtenidos con las entrevistas: 1) el análisis de *estructura general* del relato de Gergen y Gergen (1983) y 2) el pentágono de Burke de una narración (actor, escenario, acto, actante, propósito).

### *1. MODELO ESTRUCTURA GENERAL DE LA TRAMA (GERGEN Y GERGEN)*

Cada narración se interpretó bajo el **modelo de la estructura general de la trama** de K Gergen y M. Gergen (1983). Dicha herramienta analítica fue revisada como teoría sustantiva en la sección 5 del marco teórico y nos permitió observar cómo significa el narrador su experiencia y el papel que ocupa él mismo en su relato. Se analizó la estructura general del relato a través de las siguientes actividades

- 1) Detección de actos y dibujo de gráficas de progresiones, regresiones y momentos de estabilidad en el relato.
- 2) Detección de relatos de cambio en una etapa (puntos de cambio o 'turning points').

### *2. MODELO DEL PENTÁGONO (BURKE)*

La segunda herramienta analítica que se utilizó para interpretar las narraciones fue el pentágono de Burke, que también se revisó como teoría sustantiva en la Sección 5 del marco teórico. Resumiendo nuevamente, Burke afirma que en cualquier relato sobre los 'motivos' aparecen 5 elementos que podemos analizar: que sucedió (acto), dónde y cuándo sucedió (escena), quién lo realizó (agente), cómo lo realizó (agencia) y por qué lo realizó (propósito) (Burke, 1969: XV).

Elegí esta segunda herramienta analítica debido a que permite explorar los 'motivos' presentes en la supervivencia o mortandad de las microempresas desde los significados construidos socialmente por sus propietarios. Los 5 elementos estructurales de Burke estuvieron presentes en los relatos de mortandad y supervivencia de las microempresas estudiadas. Este modelo permitió analizar una perspectiva psico-sociológica de la problemática al aprehender aspectos que se encuentran en el interior del propietario (como sus propósitos) y aspectos sociales (como las prácticas o las relaciones presentes en los sucesos).

Los **actos**, del relato se analizaron de manera conjunta al análisis de la estructura de trama de Gergen y Gergen. Durante la entrevista se pidió al entrevistado que dividiera la historia de su propio negocio en etapas concretas, cada entrevistado fue libre de mencionar cuantos actos considerara necesarios para construir su relato.

La **escena**, se ubicó el relato en dos ejes: el tiempo y el espacio. Cuándo y dónde sucedieron las escenas del relato. En este sentido se pudieron aprehender aspectos contextuales del fenómeno de la supervivencia y mortandad empresarial.

Para facilitar el análisis de **los agentes** en el relato (agente, personaje y actante se utilizarán como sinónimos en esta sección) se recurrió a otra herramienta analítica: el modelo de actantes de Greimas (en Herman y Vervaeck, 2005). La clasificación de Greimas distingue 6 tipos de roles de los actantes en un relato: “*remitente, objeto, destinatario, ayudante, sujeto y oponente*” (en Herman y Vervaeck, 2005: 53). Esta herramienta analítica permitió interpretar el papel que desempeñan los distintos actores organizacionales durante la historia empresarial, así como las relaciones sociales presentes durante la supervivencia y mortandad empresarial. Se detectaron, entonces, todos los personajes que aparecieron en el relato (humanos y no humanos) y su rol dentro del relato de acuerdo al modelo de Greimas.

El análisis de la **agencia**, nos lleva a localizar las prácticas (empresariales, familiares y sociales) y los recursos de los cuales se valieron los agentes para llevar a cabo la acción de emprendimiento, mantenimiento y/o cierre de sus empresas. De acuerdo con Potter (1996), las descripciones están estrechamente ligadas a las prácticas de las personas. En ese sentido, se pudo realizar una recreación discursiva de las prácticas organizacionales. La agencia dentro del relato se encontró ligada a las acciones que llevaron a cabo los personajes dentro del relato.

Por último, el análisis del **propósito** se identificó discursivamente como los 'para qué' que aparecen en los relatos. Para qué eligieron las acciones que tomaron en la vida de su empresa. Se pudieron detectar concretamente, propósitos de apertura de empresa, propósitos de continuidad de empresa, y/o propósitos de cierre. También los propósitos del tipo de narración que utiliza el narrador con respecto a su audiencia.

#### REPORTES ANALÍTICOS- INTERPRETATIVOS DE LAS NARRATIVAS Y SATURACIÓN DE HALLAZGOS

En este tipo de investigación, se va volviendo complejo el manejo de datos conforme la investigación avanza. Para ello, utilicé en un primer momento un software, el 'Atlas T1', que facilitó el análisis de los contenidos y la recuperación de fragmentos clave para cada

categoría de análisis. El software 'Atlas T1' (ver anexo G), adicionalmente, me permitió condensar toda la información analizada en un solo archivo para posteriormente poder comparar la información.

Posteriormente, analicé cada narrativa obtenida por separado y sintetice la información en el formato de 'reporte de análisis de relato individual' (ver anexo I) donde resumo los 7 elementos narrativos de la investigación (trama, narrador, escena, actos, agente, agencia, propósitos). De esta manera, realicé un total de 20 reportes individuales (uno por cada entrevista levantada).

Una vez que tuve los 12 reportes de análisis individual redacté el reporte de resultados organizándolo en el mismo orden que el modelo analítico que guió el trabajo interpretativo (figura 10). El software Atlas T1 me permitió ubicar rápidamente algunos fragmentos de narraciones para ejemplificar los temas.

Durante el proceso de interpretación de las narrativas fui encontrando una **saturación de hallazgos** que me permitió determinar que 12 entrevistas eran suficientes para esta fase de la investigación. Había una gran cantidad de información que reportar que además se repetían o confirmaba entre las distintas entrevistas. Respecto a este punto, cabe resaltar que el análisis de las primeras entrevistas fue muy largo ya que en cada párrafo se encontraban distintos fragmentos que referían a las categorías de análisis definidas en el modelo de investigación (ver figura 10). El trabajo de análisis implicaba ir creando en el software las categorías temáticas y sub-categorías temáticas correspondientes. Conforme fui avanzando en el análisis de las siguientes entrevistas la creación de nuevas categorías o sub-categorías fue menguando. Al analizar las últimas entrevistas transcritas, ya no aparecieron nuevas categorías o sub-categorías temáticas; indicio de que se había llegado a “temas comunes” o saturación de hallazgos. El dato cuantitativo que aporta el software Atlas T1 (número de fragmentos referidos por cada categoría o subcategoría temática) también es un indicador de la saturación de hallazgos.

Después de elaborar los reportes individuales decidí redactar la sección de resultados tomando como base los 7 temas del modelo analítico. Cabe subrayar que el reporte de resultados de la interpretación de las narraciones de los microempresarios está realizado en **primera persona**, una práctica un tanto atípica en proyectos de investigación doctoral. Esta no es una omisión de mi parte, sino un uso común en las investigaciones con perspectiva narrativa. Como expuse en la sección 3 del marco teórico, relatar una narración

implica dirigirse a una audiencia. En esta investigación yo misma soy la audiencia que escuchó y recolectó las narraciones de los microempresarios. Usar un estilo “impersonal” en la redacción de este documento implicaría ocultar mi presencia como audiencia, así como los posibles efectos que pudo ocasionar mi figura en los narradores, concretamente en sus elecciones de trama, su estilo de narrar o sus omisiones. Por otro lado, como expuse en la sección 4 del marco teórico, en este tipo de estudios de corte interpretativo ningún investigador es “inocente” en la forma de aproximarse a la información o en palabras de Bruner (1986: 146) *“todos comenzamos con una narrativa en nuestras cabezas que estructura nuestras observaciones”*. El uso del discurso neutral o impersonal ocultaría la perspectiva que utilicé para analizar las narraciones. En lugar de ocultar nuestros marcos interpretativos, este tipo de metodología recomienda evidenciarlas y advertir que dichas narraciones podrían estudiarse en un futuro con otros marcos de referencia. En este estudio el marco interpretativo que elijo es el expuesto en el modelo conceptual (ver figura 10).

## CAPÍTULO III. CASO DE ESTUDIO

### MARCO REFERENCIAL

Esta investigación se centra en el caso de las microempresas de la Región 101, en el Municipio de Benito Juárez (Cancún). El Municipio de Benito Juárez, se encuentra ubicado en la parte norte del estado de Quintana Roo, que con una superficie de 1,664 Km<sup>2</sup> ocupa el 3.27% del territorio del estado. La población de este municipio, alcanzó en el año 2005<sup>139</sup> una población de 572,973 habitantes.

Para el año 2009, el PIAMPI<sup>140</sup> estimó la población de Cancún en unos 700,000 habitantes. Cancún se divide en cuatro grandes áreas geográficas que se distinguen por el tipo de uso de suelo, tipo de vivienda, actividad, entre otras. La primera y más conocida es la Zona Hotelera, frente al mar y con actividad turística principalmente.

La siguiente zona es lo que la población llama “el centro de la ciudad” compuesto por supermanzanas que recrean el modelo de “plato roto” de ciudades Europeas. En esta zona encontramos casa habitación, oficinas de gobierno, plazas comerciales, entre otros.

En un tercer plano encontramos las “regiones” que se ubican en el mapa como cuadrículas. En las regiones el uso de suelo es principalmente “casa habitación con comercio de barrio”, las casas son más sencillas y hay mayor densidad de construcción por m<sup>2</sup>.

Finalmente a las afueras de Cancún encontramos las comunidades marginadas como la comunidad de Chiapanecos, Tres Reyes, entre otras. Estas zonas crecieron sin planeación, en muchos casos carecen de servicios básicos y si los tienen (luz y pavimento) fue adquirido en los últimos dos años (ver figura 11).

---

<sup>139</sup> Indicadores Básicos: Población. Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo: [www.cancun.org.mx](http://www.cancun.org.mx)

<sup>140</sup> Plan Integral de Actuación Municipal para Prevenir la Inseguridad 2009, Observatorio Urbano, Universidad del Caribe, Municipio Benito Juárez, Quintana Roo.

**Figura 11. Mapa de la ciudad de Cancún. Detección de 4 zonas**



Este mapa realizado por Observatorio Urbano de la Universidad del Caribe, muestra la ciudad de Cancún. Los cuadros de colores fueron añadidos al mapa para esta investigación: el cuadro rojo detecta la zona hotelera (1), el cuadro verde las primeras supermanzanas en forma de plato roto (2), el cuadro en azul muestra algunas regiones estilo cuadrícula (3), y por último el cuadro negro muestra la zona donde viven las comunidades sin servicios a las afueras de la ciudad (4).

La ciudad, entonces, está dividida en 205 áreas urbanas que en ciertas zonas se denominan “supermanzanas” y en otras “regiones”. La nomenclatura de estas áreas es numérica, aunque irregular. El caso de estudio de esta investigación está ubicado en una de estas regiones, la Región 101 (zona 3).

Nuevamente tomaré el mapa realizado por Observatorio Urbano de la Universidad del Caribe, para mostrar gráficamente con un círculo la ubicación de la Región 101, el caso de estudio de esta investigación (ver figura 12).

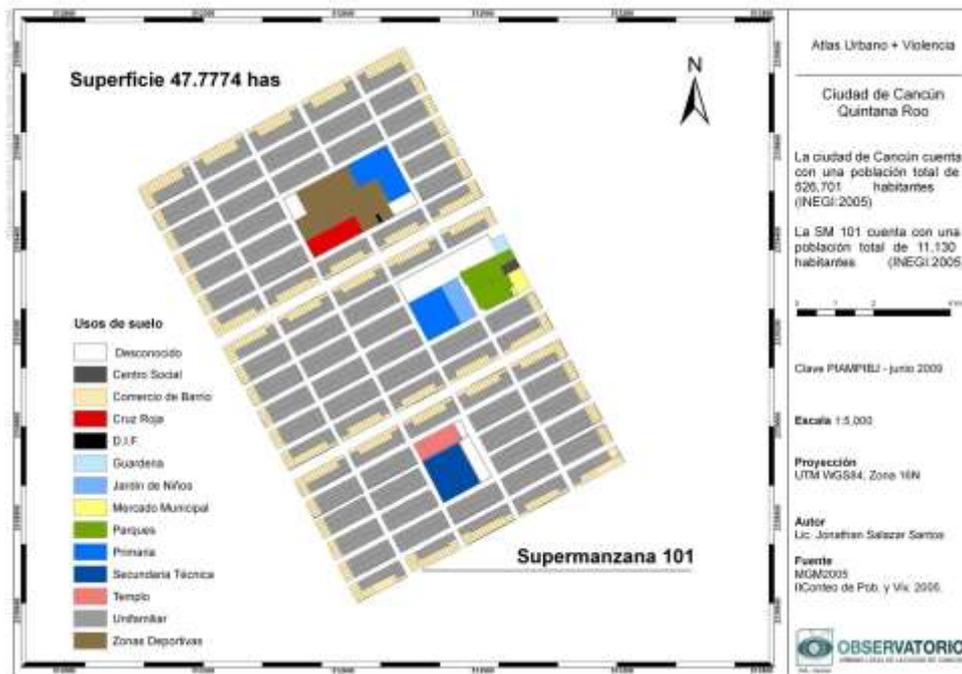
Figura 12. Mapa de la Ciudad de Cancún. Ubicación de la Región 101



El Plan Director de Desarrollo Urbano de Cancún<sup>141</sup> (PDDU, 2005), establece que la superficie territorial de la Región 101 es de 47.77 hectáreas y su uso del suelo está destinado, predominantemente, para habitación unifamiliar y comercio de barrio. Cuenta con un total de 95 manzanas, de las cuales 15 están dedicadas a usos comunitarios como: parques, escuelas, mercado público, el centro comunitario de la Cruz Roja y otras áreas no habitadas. Ubicada en figura 13.

<sup>141</sup> Plan Integral de Actuación Municipal para Prevenir la Inseguridad 2009, Observatorio Urbano, Universidad del Caribe, Municipio Benito Juárez, Quintana Roo.

Figura 13. Mapa de la Región 101. Espacios públicos



## RESULTADOS DEL CENSO

### DESCRIPCIÓN DE LAS MIPYME DE LA REGIÓN 101, CANCÚN

En esta sección presento una descripción de las MIPYME de la Región 101, en palabras de Strauss y Corbin “la descripción se necesita para expresar lo que está pasando, cómo se ve el panorama, qué está haciendo la gente en él y así sucesivamente” (Strauss y Corbin,s.f.:18). Esta descripción, tiene el propósito de “delinear” o “dibujar” las características de las MIPYME de esta zona con datos cuantitativos y descripciones espacio-temporales. Incorporo para ello conceptos previos como la clasificación de los negocios de acuerdo con su tamaño y sector.

En el primer censo que se realizó en 2010, se detectaron 304 MIPYME ubicadas en las 95 manzanas de la Región 101. Cada unidad de negocio fue ubicada en el mapa de la región y a cada una de ellas se le asignó un código de dos números (el primer número corresponde al número de la manzana, y la segunda cifra enumera los negocios encontrados empezando por el 1). En el capítulo anterior se presenta un ejemplo de codificación.

El mapa que se presenta en la figura 14, así como los códigos e información recolectada por el primer censo de 2010 sirvió como base para dar un seguimiento al comportamiento

de las MIPYME de la Región 101 a través del tiempo.

**Figura 14. Ubicación de microempresas de la Región 101 (2010)**



Cada punto en el mapa corresponde a una unidad de negocio.

Tomando en cuenta los datos de INEGI presentados en ese mismo año, las 304 unidades de negocio censadas en la Región 101 representaron para ese año el 0.85% de las 35,516 unidades de Quintana Roo y 0.008% de las MIPYME a nivel Nacional:

De acuerdo con el Censo económico 2009 (Inegi, 2010), en México 99.8% de las empresas se clasifican como micro, pequeñas y medianas. Por su parte las microempresas por sí solas representan un 95.01% del total de empresas del sector privado, es decir unas 3 735 347 unidades. En Quintana Roo su proporción es de 91.60%, con un total de 35 516 microempresas, de las 38 770 que desarrollan sus actividades en el estado (Inegi, 2010) (en Olivares, 2011: 15-19).

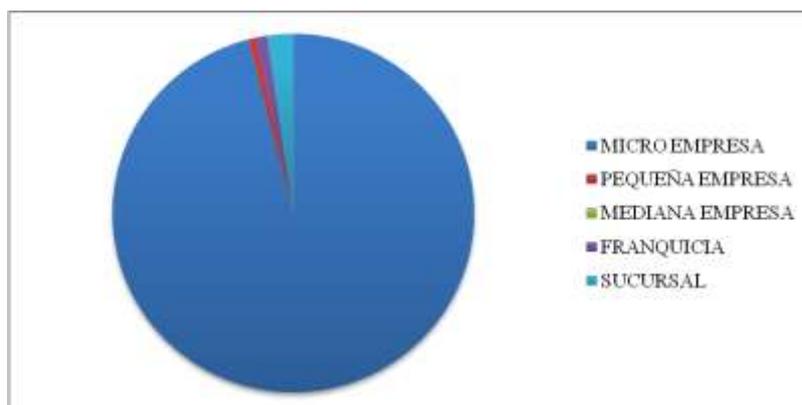
Por otro lado, durante los 4 años que duró el levantamiento de información se codificaron un total de 601 MIPYME (total de unidades de negocio observadas en 4 años). Estas 601 MIPYME se clasificaron de acuerdo a cuatro categorías de organización de los datos:

- Tipos de negocio (microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas, franquicias y sucursales)
- Sector del negocio (industria, comercio y servicio)

- Giro (abarrotes, papelerías, servicio automovilístico, entre otros)

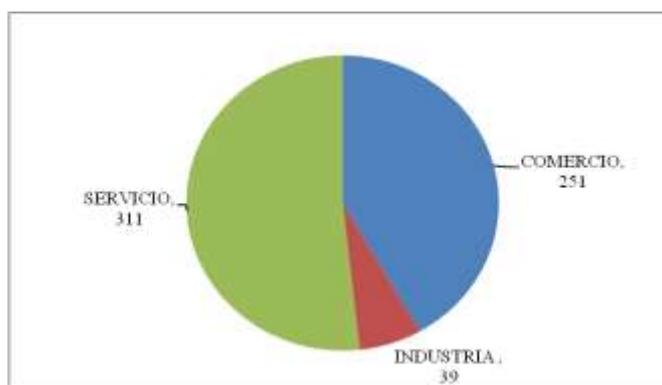
En cuanto a la primera categoría de organización conceptual, de las 601 MIPYMES censadas el 96% fueron microempresas, 0.7% fueron pequeñas empresas 1% fueron franquicias y 2.3% fueron sucursales como lo muestra la figura 15.

**Figura 15. Clasificación de las 601 unidades de negocio de la Región 101 por tipo de negocio.**



Con la cédula del censo también se clasificaron estas unidades de negocio por el tipo de sector al que pertenecen. De las 601 unidades de negocio censadas, son mayoría aquellas del sector servicio (52%), después las del sector comercio (42%) y por último el sector industrial (6%) como lo muestra la figura 16.

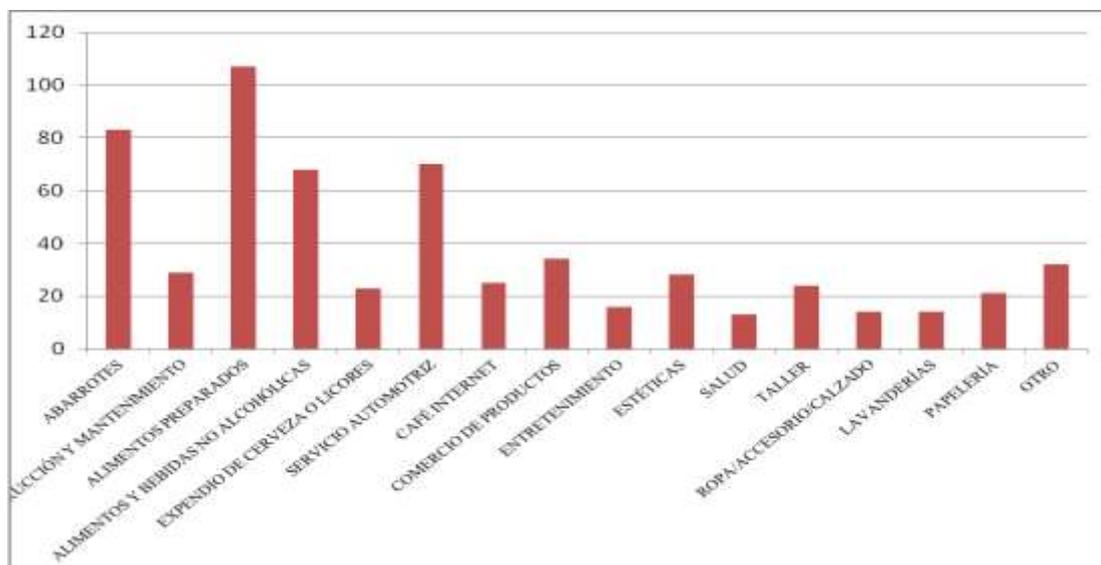
**Figura 16. Clasificación de las 601 unidades de negocio de la Región 101 por sector**



Por último también se clasificaron las 601 unidades de negocio censadas durante estos 4 años por giro al que pertenecen. A partir de los hallazgos del primer censo de 2010 se categorizaron los 15 giros más comunes: Abarrotes, Construcción y mantenimiento, Alimentos preparados, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Servicio automotriz, Café Internet, Comercio de productos, Entretenimiento, Estéticas, Salud, Taller, Ropa y accesorios, Lavandería, Papelería y Otros (aquí se agruparon otros negocios que estaban

menos representados como veterinarias, casetas telefónicas, entre otros). Ver en la figura 17 el número total de negocios censados para cada uno de estos giros.

**Figura 17. Número de unidades censadas en la Región 101 por giro de negocio**



Las unidades de negocio más representativas fueron Alimentos preparados, Abarrotés, Alimentos y bebidas no alcohólicas y Expendios de cerveza, que juntas suman el 46.8% del total de la población de negocios de la Región 101. En el primer año se habían clasificado a todas estas con el giro de “alimentos y bebidas” pero al ver que tenían una representación tan grande se subdividieron en 4 giros para tener una descripción más detallada de tipo de negocios en la zona:

- *Alimentos preparados*, que fue el giro más abundante (17.8%), incluye negocios que venden tortas, panuchos, mariscos preparados, pollo rostizado, pizzas, entre otros.
- *Abarrotés*, que fue el giro en segundo lugar más común en la Región 101 (13.8%) y que incluye tendejones, tienditas y abarrotés más formales.
- *Alimentos y bebidas no alcohólicas* representaron el 11.3% de los negocios de la zona. Se agruparon aquí los negocios que venden un tipo de producto alimenticio específico pero que no está orientado al consumo en el mismo local como venta de refrescos, frutería, venta de pollo crudo, tortillerías, panaderías. La diferencia con los abarrotés, es que éstos venden diversidad de productos mientras que en este giro se agruparon los que se especializan en uno o dos solamente.

- *Expendios de cerveza.* Representan el 3.8% de la población de negocios. Inicialmente se habían censado como “abarrotes” puesto que además de la cerveza, venden algunos productos de consumo, sin embargo se detectó que la venta principal era de cerveza y que resultaba apropiado distinguirlo por tres motivos: el primero porque en su mayoría no se tratan de emprendimientos de personas de la región sino sucursales de negocios más grandes como “Cervefrío”. En segundo lugar porque el tipo de operación parecía distinta a los abarrotes: tienen rejillas para atender a los clientes, los letreros son patrocinados por alguna marca de cerveza, se requieren permisos especiales de gobierno, entre otros. Y por último para observar algunas pistas del consumo de cerveza en la región. Los expendios de cerveza presentaron un número entre 18-21 unidades abiertas al año, que equivale a que existe un expendio de cerveza por cada 4 o 5 manzanas de la región.

Los *talleres de servicio automotriz* también están muy presentes en la zona, por lo que se distinguieron de otros talleres como herrerías, tapicerías, talleres de bicicletas, entre otros que se agruparon (el resto) bajo el giro de taller. El servicio automotriz es el tercer giro más común en la Región 101 después de Alimentos preparados y Abarrotes, representando el 11.6% de la población total de negocios censada.

Se agruparon en un mismo giro aquellos negocios que *comercian productos*, excluyendo el comercio de alimentos (que están en los giros anteriores), papelerías (pues existían un número importante de negocios de este tipo- 3.5%) y comercio de ropa, accesorios y zapatos que también tenía una amplia representación (2.3%). Los negocios que comercializan productos como flores, plaguicidas, tlapalerías, mercerías, se agruparon en este giro representando el 5.7% de los negocios de la región.

Otros negocios que aparecen frecuentemente son los que prestan servicios o comercian productos para la construcción y mantenimiento de los hogares, estos representaron el 4.8% incluyendo venta de materiales para construcción, madererías, alumineros, venta de espejos, entre otros.

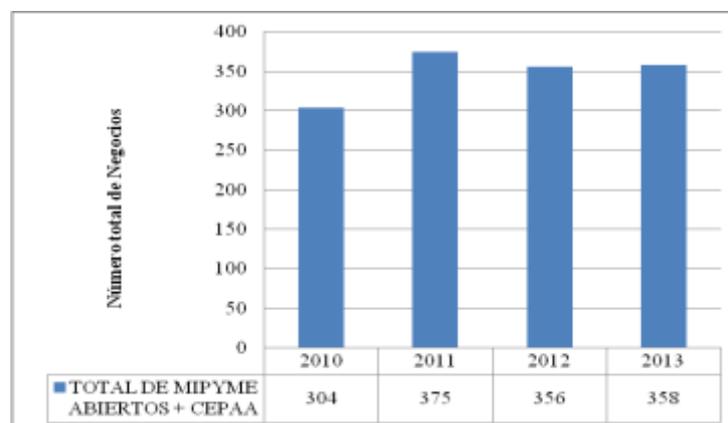
En la tabla 6 se presentan los totales de negocios encontrados por giro para cada uno de los años del estudio.

**Tabla 6. Negocios encontrados en la Región 101, distribuidos por giro (2010-2013)**

	2010	2011	2012	2013
TOTAL DE NEGOCIOS ABIERTOS+ CEPAA	304	375	356	358
ABARROTES	52	58	50	48
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO	14	14	13	18
ALIMENTOS PREPARADOS	34	56	58	65
ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS	33	52	40	43
EXPENDIO DE CERVEZA O LICORES	18	22	21	20
SERVICIO AUTOMOTRIZ	33	36	42	36
CAFÉ INTERNET	13	14	13	11
COMERCIO DE PRODUCTOS	21	19	20	19
ENTRETENIMIENTO	7	8	7	7
ESTÉTICAS	13	18	15	14
SALUD	7	9	12	11
TALLER	12	13	13	15
ROPA/ACCESORIO/CALZADO	8	8	9	10
LAVANDERÍAS	8	10	9	10
PAPELERÍA	13	15	14	12
OTRO	18	23	20	19

Cabe destacar que el total de 601 unidades de negocio censadas no estuvieron simultáneamente activas ya que algunas fueron naciendo cada año y otras fueron muriendo. En promedio para el periodo de investigación hubo al año unas 363 unidades que se encontraban operando simultáneamente. La figura 18 presenta el número total de negocios abiertos o cerrados pero aparentemente activos para cada año del estudio siendo el más alto el de 2011 con 375 unidades de negocio operando.

**Figura 18. MIPYME de la Región 101 abiertas o cerradas pero aparentemente activas (2010-2013)**

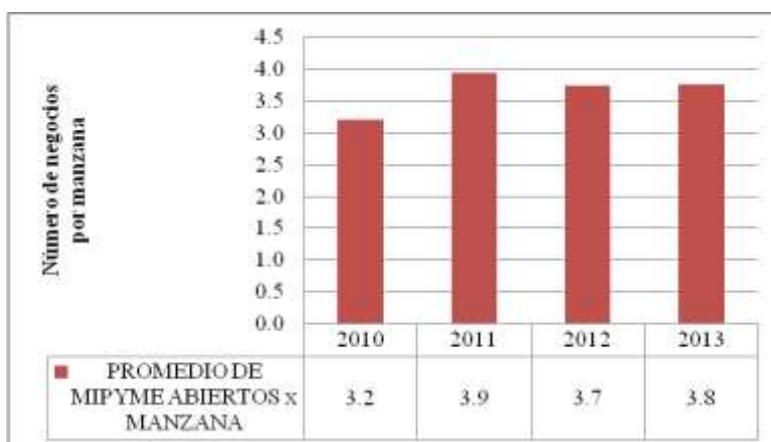


El promedio de 363 negocios censados se obtuvo a partir de los datos de levantamiento de censo para los años 2011, 2012 y 2013. El año 2010 se tomó como referencia y su número significativamente menor quizá sugiere algún error en el primer levantamiento del censo, por lo que se tomará como referencia para el promedio únicamente los años 2011- 2013.

El promedio de 363 negocios incluyen establecimientos que se encontraron abiertos, pero también aquellos que se encontraban cerrados pero aparentemente activos, es decir, que tienen evidencia de que continúan actividades<sup>142</sup> pero que por algún motivo en el momento del censo no estaban atendiendo.

Tomando en cuenta los datos anteriores, se puede tener una idea de la densidad de negocios por cada manzana dividiendo el número total de negocios censados cada año entre el número de manzanas (95) nos da el número de casi 4 negocios por manzana. Para una región que está destinada principalmente a vivienda, este número nos indica una alta actividad empresarial en la zona. Ver figura 19 para el comportamiento anual de número de negocios por manzana.

**Figura 19. Densidad promedio de negocios abiertos por manzana en la Región 101**



Las notas de bitácora de observación en estos cuatro años permite hacer otras descripciones de carácter más cualitativo de las MIPYME de la zona. Las microempresas en su mayoría cuentan con un local fijo de entre 25m<sup>2</sup>-50 m<sup>2</sup> que en muchos casos comparte el lote con una casa habitación en la parte posterior o superior del lote. Estas

<sup>142</sup> Se infirió por el estado del local y pintura, por los posibles horarios de atención (ejemplo un carro de Hotdogs, que probablemente sale en la noche a dar servicio) y en algunos casos se pudo preguntar a los vecinos sobre la situación del negocio.

casas son habitadas por las familias propietarias del negocio o por los arrendadores del local. Algunas microempresas en lugar de contar con un local funcionan con una estructura semi-fija o movable como lo son los carritos (de tacos, hotdog, etc.).

La generalidad de las fachadas de los locales se encuentran en deterioro, ya que el clima de la zona daña rápidamente pintura, herrería y otros materiales (esto no es así para las pocas franquicias y sucursales de la zona que conservan en mejor estado sus fachadas).

El mobiliario de las microempresas son, en su mayoría, improvisados (anaqueles, mesas de atención, vitrinas) mientras que en franquicias y sucursales es mobiliario especializado y nuevo. En el caso de las tiendas de abarrotes, éstas cuentan con refrigeradores o hieleras en buen estado aportados por los proveedores (Ejemplo, refrigeradores de Coca Cola, hieleras de Holanda, etc.). Algunos locales cuentan con televisores viejos para el entretenimiento de quienes operan el local, y solo una minoría cuentan con computadora para administrar sus negocios (la mayoría lo hace en un cuaderno).

La generalidad de los locales tienen algún tipo de letrero en su mayoría rotulado, unos cuantos improvisado (letreros escritos a mano en cartulinas) y en una minoría cajas de luz u otro tipo de anuncio. En el caso de algunas microempresas, los letreros son patrocinio por parte de alguna marca: Sprite, Coca Cola, Cerveza Sol, entre otras.

En cuanto al número de personas que se encuentran atendiendo simultáneamente los locales, son en su mayoría 2. En algunos casos una sola persona atiende, y es raro encontrar 3 o más personas atendiendo las microempresas (esto es más común en algunos negocios de alimentos preparados, tlalalerías y servicio automotriz)

En la siguiente sección describiré el comportamiento que se observó en estos cuatro años en cuanto al nacimiento, supervivencia y mortandad empresarial en la Región 101.

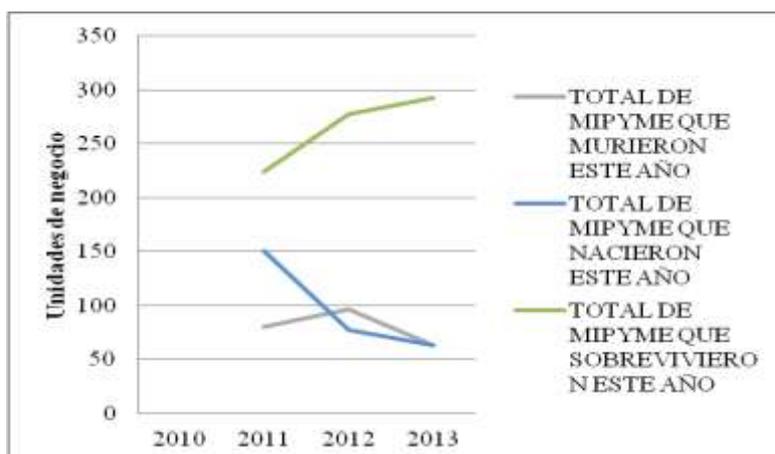
### *NACIMIENTO, SUPERVIVENCIA Y MORTANDAD DE NEGOCIOS EN LA REGIÓN 101*

A partir del comparativo entre los censos de los 4 años se pudieron detectar los nacimientos de nuevas unidades de negocio, así como la supervivencia y mortandad de unidades de negocios previamente existentes. La figura 20 presenta este comportamiento comparativo donde el año 2010 solamente se toma como referencia para comenzar la observación en 2011.

En la gráfica podemos observar que en primer lugar ha existido un mayor número de negocios que sobreviven comparativamente a los que mueren y nacen (un promedio de 265 unidades). El número de negocios que sobreviven ha aumentado con el paso de tiempo.

Comparado al promedio de 265 negocios que sobreviven al año, tan solo 97.3 son los negocios que nacen, en promedio, anualmente. Observando el compartimiento de los nacimientos en el tiempo, se puede notar una caída. La caída prominente de 2011 a 2012, puede deberse a una falla en el primer censo de 2010 que no observó ciertas unidades de negocio que sí fueron detectadas en 2011 (eso puede explicar el pico e nacimientos). Sin embargo para 2012 y 2013 también se puede ver una más sutil disminución en el número de nacimientos de nuevas unidades de negocio.

**Figura 20. Nacimiento, supervivencia y mortandad de unidades de negocio en la Región 101**



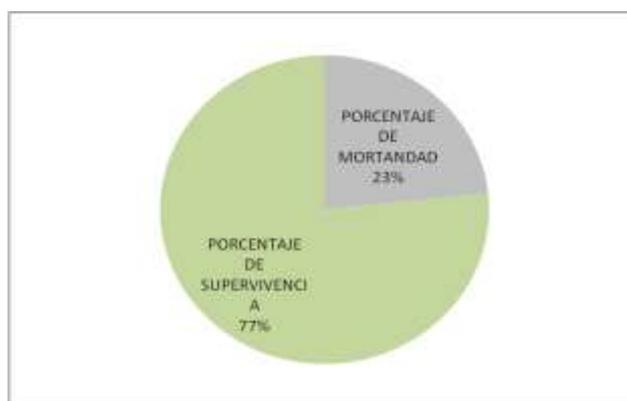
Por último observamos también en la figura 20 el número de negocios que cerraron puertas (o murieron) respecto al año anterior. De 2011 a 2012 hubo un crecimiento en el número de negocios que cerraron actividades y de 2012 a 2013 hubo una disminución en la mortandad. El promedio de unidades que murieron en este periodo son de 80 por año, número inferior a los nacimientos y a la supervivencia de negocios.

La tabla 7 y la figura 21 describen la proporción de negocios que sobreviven versus la proporción de negocios que concluyen operaciones respecto al número de negocios censados en el año anterior.

**Tabla 7. Porcentaje de mortandad y supervivencia empresarial con respecto al año anterior en la Región 101**

AÑO	2010	2011	2012	2013	PROMEDIO
PORCENTAJE DE MORTANDAD		26%	26%	18%	23%
PORCENTAJE DE SUPERVIVENCIA		74%	74%	82%	77%

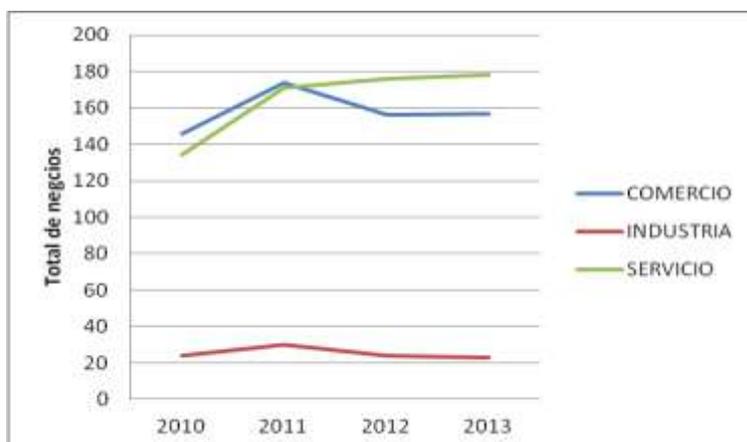
**Figura 21. Porcentaje de mortandad vs supervivencia de MIPYME (2010-2013) en la Región 101**



Estos porcentajes cambian si analizamos lo que pasa con estas unidades de negocio al clasificarlas por tipo de negocio (sucursales, franquicias, pequeñas y microempresas). De las 14 sucursales censadas hubieron 6 nacimientos y solamente 2 cerraron operaciones en este periodo. Las franquicias tienen todavía un mejor comportamiento, ya que de las 6 franquicias censadas 2 nacieron en este periodo y el 100% continúa operaciones actualmente. De las 4 pequeñas empresas censadas, hubieron 2 nacimientos en el periodo censado y una muerte prematura (empresa que nació y que no duró hasta el próximo año). De las 577 microempresas censadas 237 cerraron operaciones en alguno de los años.

En cuanto a los sectores podemos observar en la figura 22 un crecimiento en las unidades de negocio del sector servicio frente a un pico y una caída en los negocios del sector comercio. Los negocios del sector industrial, con un número mucho menor de unidades, presentó una mayor estabilidad a lo largo del tiempo.

**Figura 22. Comportamiento a través del tiempo de las MIPYME de la Región 101 (2010-2013).  
Clasificados por sector**

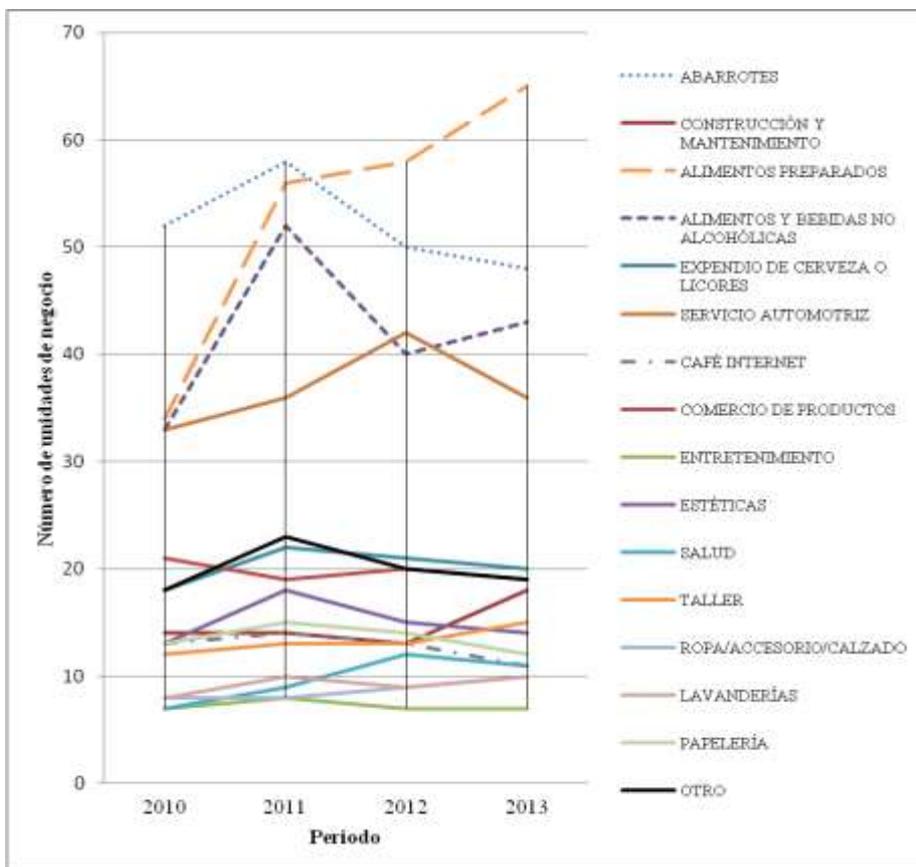


En la figura 23 se presenta gráficamente el comportamiento de las unidades de negocio clasificadas por giro para los 4 periodos de la investigación. En ella se pueden observar comparativamente la cantidad de unidades de negocio por giro, pero también su comportamiento a través del tiempo (crecimiento, disminución de unidades de negocio por el tipo de giro). Por ejemplo, se puede observar el crecimiento de unidades de negocio del giro de alimentos preparados y la caída a partir de 2011 del número de abarrotes. Los café internet también mostraron un crecimiento en 2011 y luego una caída sustancial en 2012.

También vemos en la figura 23 que los giros de Lavanderías, Salud, Venta de ropa/accesorios/calzado y Entretenimiento son los giros con menos unidades de negocio.

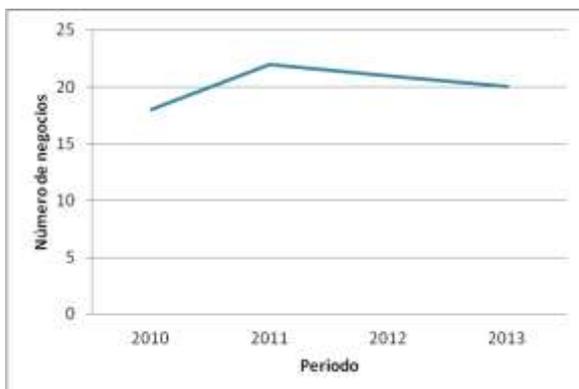
**Figura 23. Comportamiento a través del tiempo de MIPYME de Región 101 (2010-2013)**

**Clasificadas por giro**



Las líneas relativamente estables (sin caídas o bajadas prolongadas) no necesariamente muestran supervivencia en los negocios del giro. En ocasiones, (como en los expendios de cerveza) la línea recta si es reflejo de cierta estabilidad en los negocios; pero en otras ocasiones (como en las estéticas) la linealidad se explica por una alta rotación de negocios como lo aclaro más adelante.

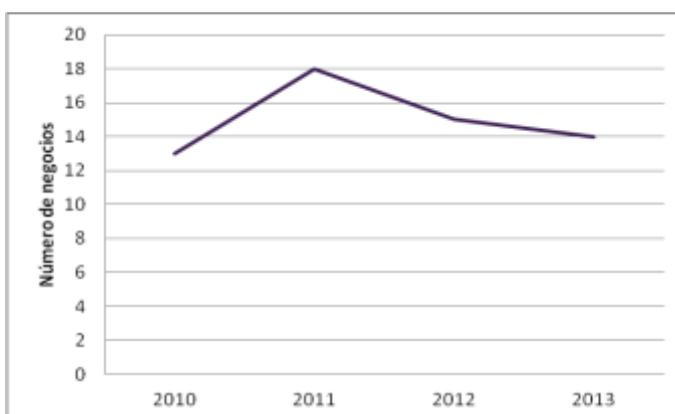
**Figura 24. Comportamiento de Expendios de cerveza**



Los expendios de cerveza, como lo muestra la figura 24 tienen un comportamiento estable a través del tiempo. En el periodo en el que duró la investigación, del total de 23 expendios de cerveza censados, tan solo 3 unidades de negocio presentaron mortandad y hubieron 5 nacimientos en este periodo.

**Figura 25. Comportamiento de estéticas en la Región 101**

Las estéticas, por otro lado presentaron un comportamiento muy diferente. En lugar de la estabilidad de los expendios de cerveza, hubo una alta rotación de unidades de negocio. Se censaron 28 unidades de negocio pero en promedio hubo unas 15 abiertas por año, es decir cada año murieron y abrieron nuevas unidades de negocio (ver figura 25).



Para detectar la **rotación o estabilidad** de los negocios se puede comparar el total de unidades censadas en los 4 años para cada giro con el promedio de unidades abiertas por cada año. Esta información se presenta en la tabla 8, en ella se observan estos dos datos. Para aquellos giros cuyo total de unidades censadas es mucho mayor al promedio, hay un indicio de alta rotación de establecimientos (nacimientos y mortandad). Nuevamente vemos los expendios de cerveza con baja rotación y una altísima rotación de los negocios de alimentos preparados.

**Tabla 8. Comparativo total de unidades censadas por giro, vs promedio de unidades abiertas por año.**

Giro del Negocio	Total de unidades censadas	Promedio de unidades abiertas por año
ABARROTES	83	52.0
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO	29	14.8
ALIMENTOS PREPARADOS	107	53.3
ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS	68	42.0
EXPENDIO DE CERVEZA O LICORES	23	20.3
SERVICIO AUTOMOTRIZ	70	36.8
CAFÉ INTERNET	25	12.8
COMERCIO DE PRODUCTOS	34	19.8
ENTRETENIMIENTO	16	7.3
ESTÉTICAS	28	15.0
SALUD	13	9.8
TALLER	24	13.3
ROPA/ACCESORIO/CALZADO	14	8.8
LAVANDERÍAS	14	9.3
PAPELERÍA	21	13.5
OTRO	32	20.0
	601	348.3

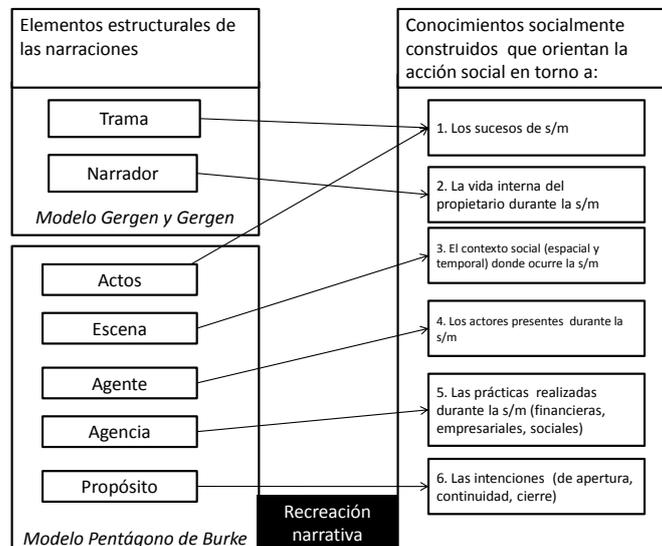
Una vez realizada la descripción y ordenamiento de los datos sobre nacimientos, supervivencia y mortandad de los negocios de la Región 101 a partir de los datos levantados con los censos, expondré a continuación la información obtenida a través de las narraciones de los propietarios de negocios.

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS NARRATIVO

Como expuse anteriormente, el análisis de la estructura de las narraciones obtenidas a partir de las entrevistas, permitirán acceder a los conocimientos que orientan la acción social de los microempresarios de la Región 101. Presento los resultados de esta sección en el orden de acuerdo al modelo conceptual que guió la propuesta metodológica de este trabajo (ver figura 26). Es decir:

- 1) Los sucesos de supervivencia/mortandad empresarial que fueron narrados
- 2) La vida interna del empresario durante la supervivencia/mortandad empresarial
- 3) El contexto social (espacio-temporal) donde ocurrió la supervivencia/mortandad empresarial
- 4) Los actores presentes durante la supervivencia/mortandad empresarial
- 5) Las prácticas realizadas durante la supervivencia/mortandad empresarial
- 6) Las intenciones o propósitos presentes durante la supervivencia/mortandad empresarial

**Figura 26. Modelo analítico de la investigación**



Antes de exponer los resultados del análisis narrativo sintetizo en la tabla 9 información sobre los microempresarios entrevistados: el número de entrevistas realizadas, los seudónimos de los negocios, los seudónimos de los propietarios y el periodo en que ha estado (o estuvo) operando el negocio.

**Tabla 9. Sintético de entrevistas, seudónimos de negocio y seudónimo de propietario de la Región 101**

Entrevista	Seudónimo del negocio	Seudónimo del propietario	Fechas de operación
1	Papelería Samuel	Graciela	2006- actualidad
2	Arrendadora de Banquetes	Antonio	2002- actualidad
3	Abarrotes Tomy	Manuel	1992-actualidad
4	Estética Valeria	Inés	1999- actualidad
5	Tortas el Panzón	Jorge y Ana	2010- actualidad
6	Servicio de Bicicletas Walter	Walter	2001-actualidad
7	Tapicería de la 2	Esteban	1991- actualidad
8	Florería Tania	Tania	2005- actualidad
9	Trasmisiones automáticas Aries	Gonzalo	1995- actualidad
10	Lavandería Janet	Fernando	2003- actualidad
11	Tortillería Rosa <sup>143</sup>	Francisco	1992-2002
12	La ruta del HotDog <sup>144</sup>	Santiago	2010-2013

<sup>143</sup> El local de “Tortillería Rosa” en la Región 101 se encontró cerrado en los censos anuales, es lo que llamé en el marco metodológico “un cadáver”. Rastreando con los vecinos quién era el ex propietario de ese negocio di con Francisco, quien accedió a darme la entrevista. Francisco relata que logró crear un pequeño negocio que tenía 3 locales de dispendio de tortilla. Tras un momento de crisis tuvo que cerrar 2 de esos locales (el de la Región 101 y otro). Sin embargo, el local original que funcionaba como matriz continúa operaciones. En este sentido, la narración es útil tanto para estudiar la mortandad empresarial (cómo es que alguien decide cerrar un local), como también la supervivencia empresarial (la supervivencia ante una estrategia de de-crecimiento).

<sup>144</sup> El negocio “La ruta del HotDog” no se encuentra ubicado en la Región 101. Se realizó esta entrevista por la pertinencia de que conocí a Santiago, quien estaba en el proceso de cerrar su negocio y accedió a ser entrevistado. Se tomará como muestra de contraste para la Región 101. El negocio de Santiago, se parece en tamaño y característica a algunos de los negocios de la Región 101, sin embargo, el propietario se distingue un poco de los propietarios entrevistados en la Región 101 debido a su edad (más joven), formación académica (único con nivel maestría) y la forma en que emprendió (incubadora de negocios).

Los resultados de los 6 apartados de esta sección se desprenden del análisis realizado a partir de las herramientas analíticas de la estructura narrativa. Cada herramienta permite observar aspectos particulares del relato mientras deja a un lado otros aspectos.

En la redacción de resultados que expongo a continuación, me tomé la libertad de repetir algunos temas a los que se llegaba con más de una herramienta analítica. Inicialmente, pensé que debía cuidar el contenido evitando repetir temas a lo largo de la redacción del mismo. Sin embargo, posteriormente consideré que uno de los objetivos específicos de este trabajo busca explorar los alcances metodológicos del análisis narrativo. Decidí explorar los alcances interpretativos de cada herramienta por separado para poder deliberar después sobre sus aportaciones metodológicas. Por este motivo, pido disculpas anticipadas al lector si le parece que algunos temas se repiten. Por otro lado, si nos acercamos a la información con curiosidad veremos que cada herramienta permite ver un ángulo un tanto distinto del anterior, por lo que estos “temas comunes” se van profundizando a lo largo de la sección de resultados y sirve como una especie de confirmación de hallazgos.

### *1. LOS SUCECOS DE SUPERVIVENCIA/ MORTANDAD EMPRESARIAL*

En este apartado analizo cómo es que los microempresarios recrean discursivamente los sucesos de supervivencia y mortandad de sus negocios. Aunque los censos realizados los últimos 4 años permitieron observar cierta conducta de las microempresas en el tiempo (nacimiento, supervivencia, mortandad); la metodología resulta limitante para rastrear hechos pasados (antes de primer censo de 2010) y para comprender cómo han significado los microempresarios dichos sucesos. Desde una óptica sociológica, resulta relevante explorar cómo experimentaron los microempresarios la continuidad o cese de operaciones de sus negocios.

Si bien se ha estudiado el ciclo de vida de los negocios, poco sabemos sobre cómo significan los microempresarios dichos sucesos. En múltiples textos administrativos, se da por hecho que la supervivencia empresarial es algo deseable por todos los propietarios y lo contrario para la mortandad empresarial. Sin embargo, resulta pertinente rastrear si un mismo suceso, como mantener un negocio a flote, podría ser evaluado de maneras distintas por diversas personas (como un evento favorable, desfavorable, un castigo, un aprendizaje, una travesía, entre otras).

A continuación analizaré **los sucesos** presentes en las narraciones de los microempresarios, así como sus significados, a través de 2 apartados:

1. Significado de los sucesos de supervivencia/mortandad empresarial para los microempresarios (evaluaciones progresivas, regresivas o de estabilidad).
2. Razones de cambio en los relatos.

### 1.1 SIGNIFICADOS DE LOS SUCESOS DE SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL

En las narraciones de los doce microempresarios entrevistados, se detectan las principales etapas que han tenido sus negocios de acuerdo a su punto de vista. O en otras palabras, cómo reconstruyen la historia de su organización a partir de los sucesos significativos.

Los relatos de supervivencia y mortandad empresarial de este estudio estuvieron estructurados entre 3-6 actos<sup>145</sup> narrados. Cada acto corresponde a un periodo que reconstruye el microempresario como una etapa significativa digna de ser relatada. A continuación cito como ejemplo el nombre de los actos para en negocio “La ruta del HotDog”.

**La ruta del Hotdog/Santiago**, en su relato de mortandad, distinguió cinco etapas de su negocio: 1) Sueño, 2) Planificación, 3) Emprendimiento, 4) Crisis y 5) Cierre.

Cada acto puede referir a sucesos con una duración muy distinta, por ejemplo de unos meses o de hasta un periodo de 10-20 años. No es la duración del evento lo que invita al microempresario a organizarlo como un acto, sino los sucesos que significa como relevantes. Por ejemplo, veamos la diferencia de tiempos atribuidos a los actos del relato de “La Ruta del HotDog” (ver la tabla 10). Mientras que el primer acto “*El sueño*” tuvo

---

<sup>145</sup> Durante la entrevista, pedí a los microempresarios reflexionar sobre las etapas (actos) por las que ha pasado su negocio y nombrarlas. Para algunos entrevistados fue fácil distinguir las etapas de su negocio (Santiago, Graciela) a otros les implicó más trabajo por el esfuerzo de abstracción que implica esta instrucción pero lograron nombrar algunas etapas (Antonio, Manuel, Walter, Esteban, Francisco) mientras que para otros implicó una enorme complejidad (Inés, Jorge-Ana, Tania, Gonzalo, Fernando). En este estudio, no todos los narradores detectaron los actos dentro de su propia narración. Sin embargo, los relatos de Inés, Jorge-Ana, Tania, Gonzalo y Fernando; también estaban estructurados en momentos aunque para ellos haya sido difícil nombrarlos a partir de una abstracción. En esos casos, utilicé las mismas palabras que usaron para referir a las principales etapas del negocio para bautizar sus actos.

una duración del 3 años, el último acto “Cierre” tuvo una duración de, a lo mucho, 2 meses.

**Tabla 10. Duración de actos. La ruta del HotDog**

Acto narrado	Periodo que abarca
El sueño	2007- 2010 (3 años)
Planificación	3 meses en 2011 y luego un periodo de espera
Emprendimiento	diciembre 2011 (6 meses)
Crisis	mayo 2012 ( 3meses)
Cierre	agosto - septiembre 2012 (2 meses)

Esta propuesta de Burke, que invita a detectar los actos nombrados en los relatos, permite analizar los sucesos más significativos para los microempresarios durante la vida y muerte de sus negocios. En la figura 27, se sintetizan para cada relato los actos nombrados a lo largo de la trama.

Ahora, si bien se ha estudiado el ciclo de vida de los negocios, poco sabemos sobre cómo significan los microempresarios dichos sucesos. Kenneth y Mary Gergen proponen que detectar las evaluaciones en la estructura general del relato (o trama) permite distinguir cómo significa una persona cada una de estas etapas o sucesos.

Partiendo del modelo de Gergen y Gergen, analicé la trama del relato de los microempresarios ubicando las **cláusulas de evaluación** que emitía el narrador sobre cada suceso. Esto me permitió categorizar cada acto como progresivo (que el narrador evalúa como cambio positivo), regresivo (que el narrador evalúa como cambio negativo) o estabilidad positiva y estabilidad negativa. A continuación cito algunos fragmentos como ejemplos de estas 4 tipos de cláusulas de evaluación en la entrevista de Graciela (Papelería Samuel):

Graciela: Ah no, realizada, me sentía yo. O sea yo sentía que mi sueño, se estaba haciendo realidad, porque pues gracias a Dios yo sé hacer muchas cosas sí, sé hacer muchas cosas pero umm yo siempre pensé en hacer un negocio ya más en forma. (Evaluación progresiva).

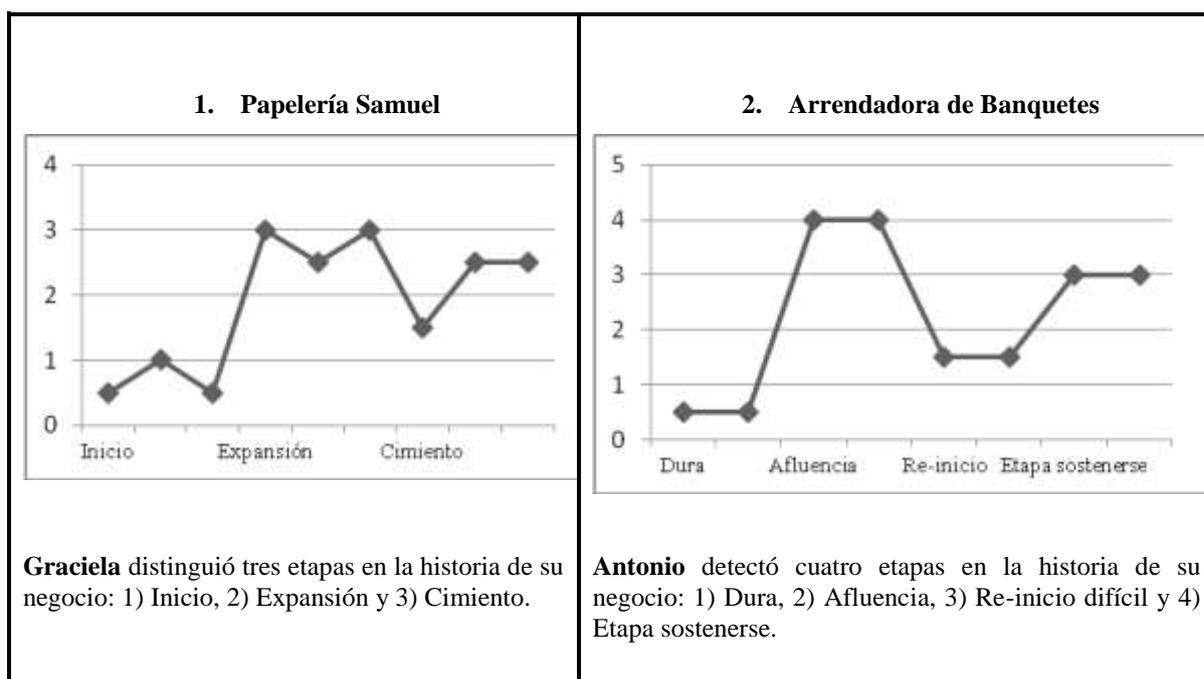
Graciela: La papelería de Sandra creció, pero lamentablemente ella se tuvo que ir a trabajar y fue descuidando la papelería, esa papelería me la traje otra [vez] para acá. (Evaluación regresiva).

Graciela: ... porque aquí siempre hay algo que hacer, siempre hay algo para hacer, no es pesado el trabajo, no es pesado. (Evaluación de estabilidad positiva)

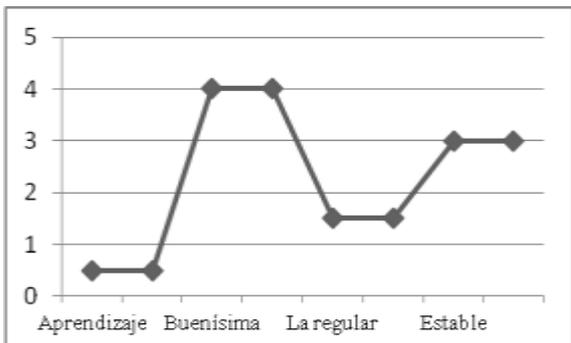
Graciela: Nosotros estamos, podríamos decir... estamos sobreviviendo de los días hábiles, de los días hábiles escolares, porque nosotros vivimos de la venta "de poquito": de plastilinas, cartulina, el papel bond, los lápices y ya. Cositas así. (Evaluación de estabilidad negativa) Papelería Samuel.

Una vez detectados las múltiples evaluaciones presentes en cada relato, el modelo de Gergen y Gergen sugiere graficar la estructura general de la trama de la narración. Esto se hizo para los 12 relatos estudiados (ver figura 27, gráficas 1-12).

**Figura 27. Estructura gráfica de las narrativas**

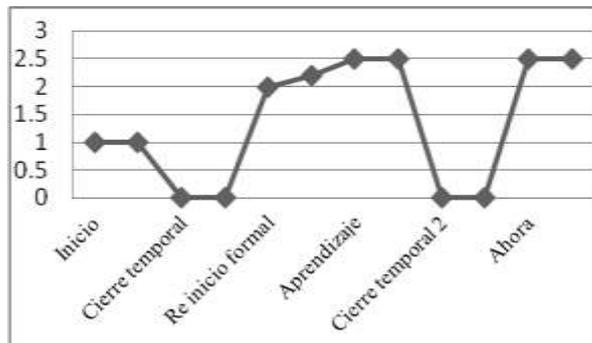


### 3. Abarrotes Tomy



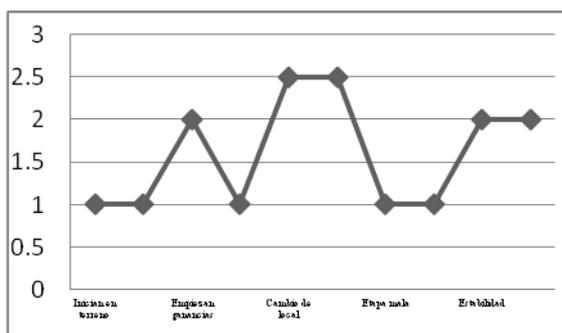
**Manuel** distinguió cuatro etapas a las que nombró: 1) Aprendizaje, 2) Buenísima, 3) La regular y 4) Estable.

### 4. Estética Valeria



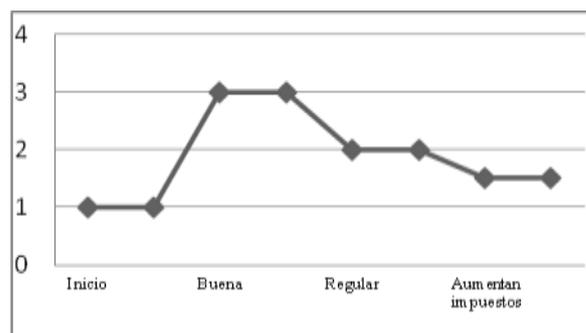
**Inés** relató la supervivencia del negocio, a través de la cual detecté 5 actos: 1) Inicio, 2) Cierre temporal, 3) Re-inicio formal, 4) Aprendizaje, 5) Cierre temporal 2 y 6) Ahora.

### 5. Tortas el Panzón



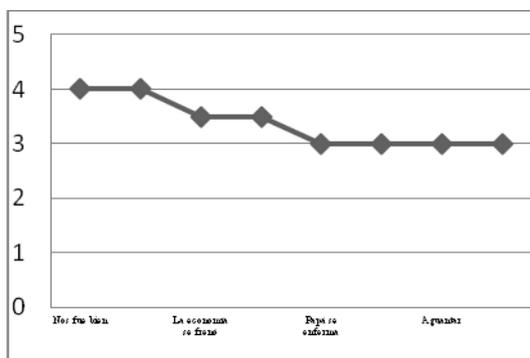
**Jorge y Ana**, narraron la historia del negocio, de la cual inferí cinco etapas: 1) Inician en terreno, 2) Empiezan ganancias, 3) Cambio de local, 4) Etapa mala y 5) Estabilidad.

### 6. Servicio de Bicicleta Walter



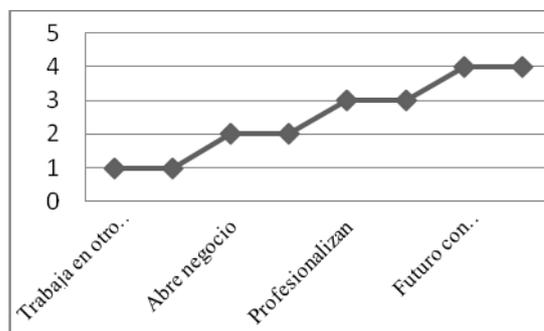
**Walter** relató 4 etapas en su negocio: 1) Mala, 2) Buena, 3) Regular y 4) Aumento de impuestos.

### 7. Tapicería de la 2

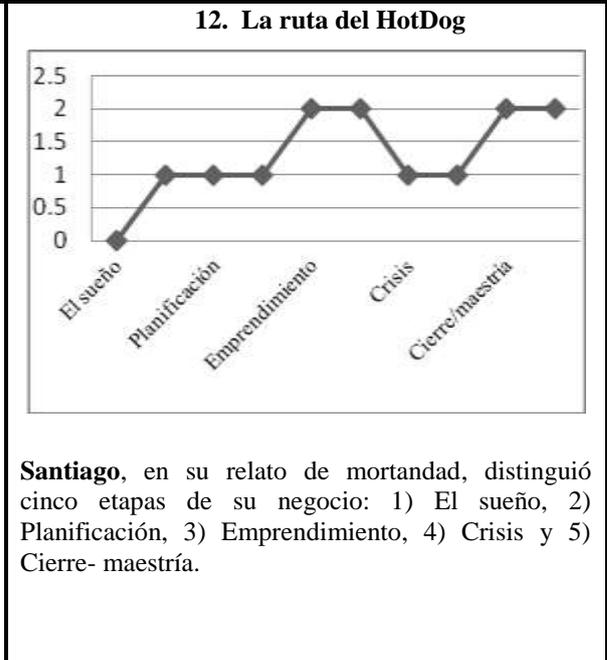
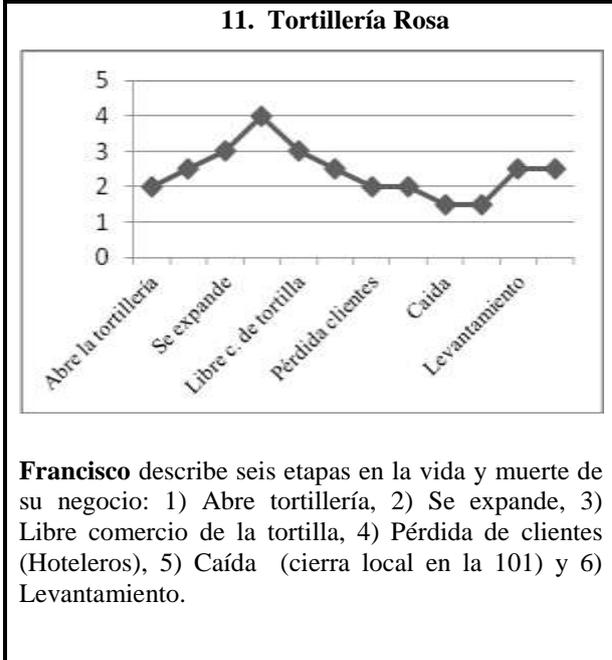
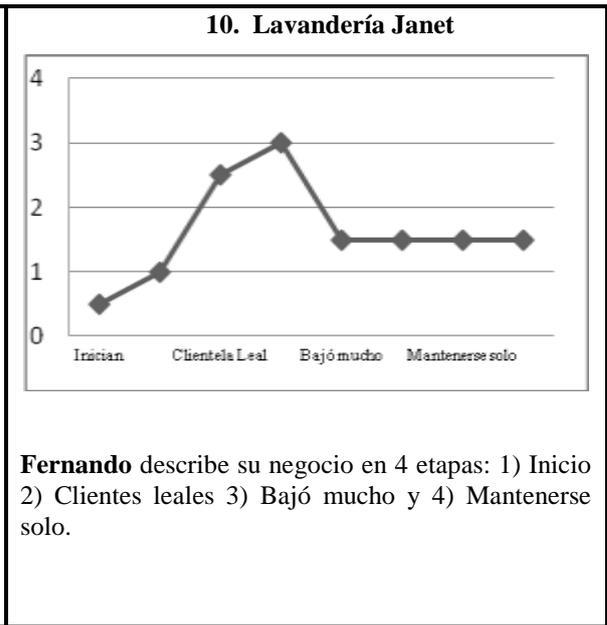
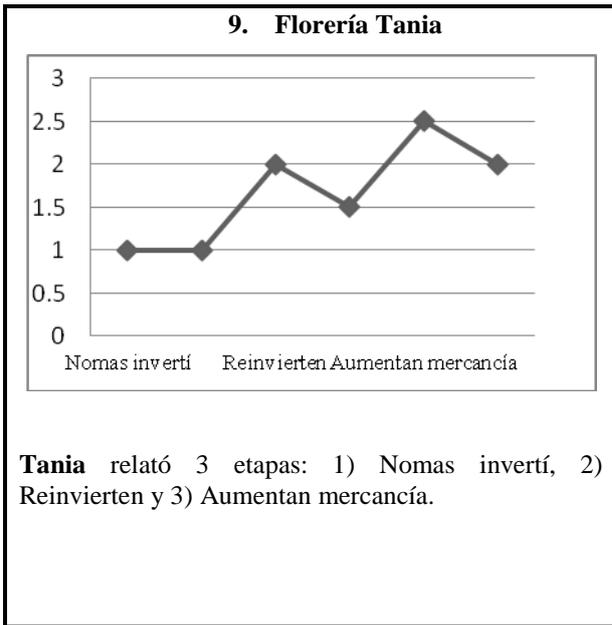


**Esteban** relató 4 etapas: 1) Nos fue bien, 2) Economía se frenó, 3) Papá enferma y fallece y 4) Aguantar.

### 8. Trasmisiones Aries

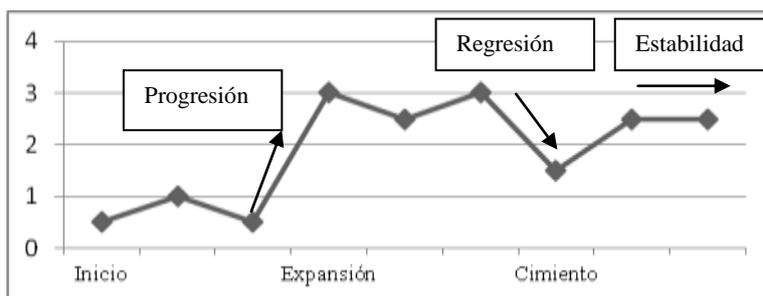


**Gonzalo** narró la historia que se puede dividir en 4 etapas: 1) Trabaja en otro lugar, 2) Decide abrir su negocio, 3) Incorporación del hijo y profesionalización 4) Futuro con refaccionaria.



Retomo la primera gráfica (correspondiente al relato de la “Papelería Samuel”), para ejemplificar en el texto la manera en que se interpreta la gráfica respecto a periodos de evaluación progresiva, regresiva y de estabilidad en el relato (ver figura 28).

Figura 28. Estructura narrativa<sup>146</sup>. Papelería Samuel



Por medio de estas 12 gráficas y de fragmentos de los relatos, se puede interpretar cómo significan los propietarios del negocio sucesos como el emprendimiento, la supervivencia empresarial y la mortandad empresarial. Veamos primero los sucesos de emprendimiento.

En los relatos los microempresarios refieren a la primera etapa de sus negocios o **emprendimiento**. En ellos, 9 de los 12 relatos (menos “Estética Valeria”, “Tapicería de la 2” y “Tortillería Rosa”) comenzaron con una etapa inicial evaluada como difícil. Por ejemplo: Fernando, aunque puso una lavandería, tuvo que rentar una época su PlayStation (juego de videos) a los niños para salir de gastos.

Fernando: Para la primera etapa ahora sí que, como todo negocio, estábamos empezando. Teníamos lavandería aquí cerca, teníamos otra cerca de aquí, competencia. Y al principio nos fue como a todo negocio. No, no había entradas y yo tenía pues un PlayStation en mi casa y “¡Pues no!” digo “mientras empezamos, pues lo que caiga ¿no?” y pusimos un PlayStation acá y pues vimos que empezó a jalar (Lavandería Janet).

En esta etapa inicial evaluada como difícil, los microempresarios refieren a una situación de pocos ingresos y pocos clientes.

Graciela: 10 mil pesos y fuimos a comprar... ¡Oh sorpresa, no fue nada de mercancía! Era muy poquita la mercancía (Papelería Samuel).

Walter: Con mi esposa empezamos un día como cualquiera, pero ya te imaginarás los primeros días nada. Como a los quince días empezó a haber un poquito de trabajo. De hecho, ¡no tenía refacciones! (Bicicletas Walter).

<sup>146</sup> El eje de las “x” de las gráficas contiene los nombres de los actos nombrados<sup>146</sup> en los relatos (refieren a los periodos significativos del negocio) y el eje de las “y” es una medida arbitraria numérica en la que 0= evaluación extremadamente mala, 1=evaluación mala, 2=evaluación regular, 3= evaluación buena y 4=evaluación extremadamente buena.

Ana: No pues nadie nos conocía y era la primera vez, cuando mucho creo que vendimos ¿cómo cuánto? vendimos 3 tortas (Tortas Panzón).

Walter: Empezamos un día como cualquiera, pero ya te imaginaras los primeros días nada, como a los quince días empezó a haber un poquito de trabajo de hecho no tenía yo refacciones. (Bicicletas Walter).

En los relatos de esta etapa inicial también fue común la mención del aprendizaje que hicieron los microempresarios en base al ensayo-error. Por ejemplo, en “Abarrotes Tomy” aprendieron que no pueden fiar a sus clientes.

Manuel: vas aprendiendo en que, venía la gente y nos trataba de sacar. La gente que está aquí abusa. Por ejemplo, hay gente que te dice: “¿oye? Me puedes dar fiado?” Empezamos a dar fiado, no nos pagaban. Ahorita a nadie le damos fiado (Abarrotes Tomy).

Los restantes 3 negocios que tuvieron un mejor inicio fueron “Estética Valeria”, “Tapicería de la 2” y “Tortillería Rosa”. Sus microempresarios evalúan favorablemente esos primeros días: “*El primer día yo abrí, trabajé al 2x1 y me fue super bien ¿eh?*” (Inés). “*Ora sí que ¿cuándo nos fue mejor? Pues ora sí que en el principio. Póngale 91 hasta el 2000*” (Esteban). “*Vimos que de noche a la mañana como que abrió la flor ¿no? o sea sí, algo muy muy rápido. Este, pues sorpresivo que me tuve que salir de trabajar para atender, porque en un año esto creció a mil. A mil por hora*” (Francisco).

Un hallazgo contundente es que en los fragmentos del relato que refieren a la **supervivencia empresarial** hay evaluaciones tanto positivas (progresivas) como (regresivas). En casi todas las narraciones sigue un periodo progresivo después del periodo de emprendimiento. Si observamos las 12 gráficas (Figura 27, gráficas 1-12) 10 relatos tienen una estructura similar a la de la papelería Samuel, es decir, en forma de pico ▲. En las 10 gráficas cada uno de los picos corresponden a épocas de apogeo para los negocios, en estos 10 relatos los “picos” se encuentran en medio del relato y fueron nombrados por los microempresarios con términos que denotan progresión: “*Expansión*”, “*Afluencia*”, “*Buenísima*”, “*Aprendizaje*”, “*Empiezan ganancias*”, “*Buena*”, “*Reinvierte*”, “*Clientes leales*”, “*Se expande*” y “*Emprendimiento*”. Esta evaluación favorable tiene que ver con aumento de ganancias, crecimiento del negocio y aumento de clientes principalmente.

Antonio: Ya en el 2004, fuimos invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo... de las mismas ganancias del negocio y conforme algo tenía más entrada, o más bien más demanda, iba y obtenía mayor inversión... tenías que estar invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo (Arrendadora de Banquetes).

Tania: Como hace tres o cuatro años fue que le metimos globos, chocolates, este tarjetas, peluches, empezamos a meterle un poquito de todo ¿sí? (Florería Tania).

Walter: Ya luego empezó a haber un poquito de trabajo... poquito a poquito fuimos comprando herramientas, compresor y ya empecé un poquito a meter refacciones” (Bicicletas Walter).

En los mismos 10 relatos en forma de pico, tras el pico favorable a la mitad de la narración observamos una regresión (en picada o sutilmente) a un periodo menos favorable. Al periodo de picada le nombran con términos que denotan regresión: “*Reinicio*”, “*La regular*”, “*Cierre temporal 2*”, “*Etapa mala*”, “*Regular*”, “*La economía se frenó*”, “*Caída por influenza*” y “*Bajó mucho*”. En los relatos de caída, se refiere principalmente a elementos del entorno que afectaron al negocio como la economía frenada, derrumbe de torres gemelas, crisis de la influenza, aumento de la competencia.

Esteban: La última etapa es que, ahora Cancún se volvió ya monótono. Ya no hay ofertas, entonces ahora sí que estamos en una etapa de aguantar (Tapicería de la 2).

Walter: No recuerdo qué fecha más o menos qué año. Pero ese dichoso influenza vino a bajar totalmente todo. ¿Eh? Ni cuando lo del sida, ni cuando equis cosas que ha pasado, huracanes, ¡no! Del dichoso influenza es lo que nos golpeó más fuerte que cualquiera (Bicicletas Walter).

Francisco: Si, el problema surge después de que a Estados Unidos le tumban las torres gemelas (Tortillería Rosa).

En cuanto a los 2 relatos que no presentaron esta forma de pico, uno de ellos es un relato puramente progresivo que corresponde a “Trasmisiones Aries” (Figura 27, gráfica 8). En la historia de “Trasmisiones Aries”, el padre de Gonzalo comenzó el negocio en 1995 en condiciones muy limitadas y les llevó un tiempo profesionalizarse. Gonzalo se muestra optimista ante los cambios recientes tras su incorporación al negocio y el proyecto de abrir una sección de venta de refacciones (anticipación del futuro).

Gonzalo: Pues me comentan que para ese entonces, na-más, todavía la carretera era blanca, tenía una palapita y pues ahí en el patio de enfrente ya empezó a trabajar ¿no? Él sólo fue creciendo, fue teniendo personal a su mando y ya que, este, se animó a vender refacciones, igual fuimos creciendo. Y ahorita tenemos el plan de seguir creciendo aún más (Trasmisiones Aries).

El otro caso peculiar, se trata de un relato puramente regresivo de “Tapicería de la 2” (ver Figura 27, gráfica 7). Este negocio dio inicio en una época de apogeo en Cancún en el

momento que emprendieron en 1991. Se trataba de un negocio familiar que impulsó el papá de Esteban con apoyo de sus hijos mayores. Posteriormente la economía se frenó, los hermanos se fueron, el papá de Esteban se enfermó y murió. Aunque Esteban refiere a estos hechos como negativos, sigue afirmando que el negocio es bueno y le gusta dedicarse a él.

En cuanto a la evaluación del momento presente, varias gráficas terminan con una evaluación de estabilidad medianamente favorable, la mayoría (8 de 10 de los relatos de supervivencia) no superan una etapa pico favorable anterior. Solamente 2 negocios evalúan su estado actual igual de bueno que el pico anterior: “Trasmisiones Aries” y “Estética Valeria”.

La **mortandad empresarial** usualmente es interpretada en los libros de texto como algo negativo. En este estudio se puede rescatar cómo significan este suceso los microempresarios de “Tortillería Rosa” y de “La Ruta del HotDog”, pero también las anticipaciones que tienen los microempresarios de las otras 10 entrevistas ante la posibilidad de fracaso de sus negocios o las dificultades que ellos detectan como más peligrosas para sus negocios.

Algo que fue sorprendente encontrar es que las estructuras de los relatos de mortandad (“Tortillería Rosa” y “La Ruta del HotDog”) son muy similares a la estructura que dominó en los relatos de supervivencia (en forma de pico▲). En este estudio esperaba encontrar quizá relatos regresivos en el caso de los relatos de mortandad empresarial, pero no fue así. Esto indica que la forma en que significan la historia de sus negocios es muy similar a la de aquellos cuyos negocios se mantienen en pie.

Aunque cierran operaciones (“La Tortillería Rosa” un local y “La Ruta del HotDog” el negocio completo), la estructura del relato, en ambos casos, termina con una evaluación progresiva (favorable). El último acto de “Tortillería Rosa” se llama “*Levantamiento*” pues refiere a una época presente en la que el emprendedor conserva uno de sus locales y diversificó su producto y el tipo de clientes. Por otro lado, el último acto de “La Ruta del HotDog”, también refiere al presente en el que el microempresario evalúa el enorme aprendizaje que ahora tiene a partir de la experiencia de emprender: considera que fue igual de cara y más útil que una maestría en una buena universidad.

Santiago: Al cerrarlo pensé, ya ésta es la última vez que lo veo. Y quise dejar todo lo negativo asociado, como que decidí dejarlo y como que quise quedarme con ahora todos los aprendizajes... he aprendido un montón de cosas que no hubiera aprendido, entonces dije: es mi maestría. Es igual que si estuviera estudiando en una universidad chingona porque es súper real (La ruta del HotDog).

Es decir que para estos microempresarios, la forma en que significan el cierre de sus locales, no es tan negativo como en ocasiones lo presentan los libros de texto.

## 1.2 RAZONES DE CAMBIO EN EL RELATO

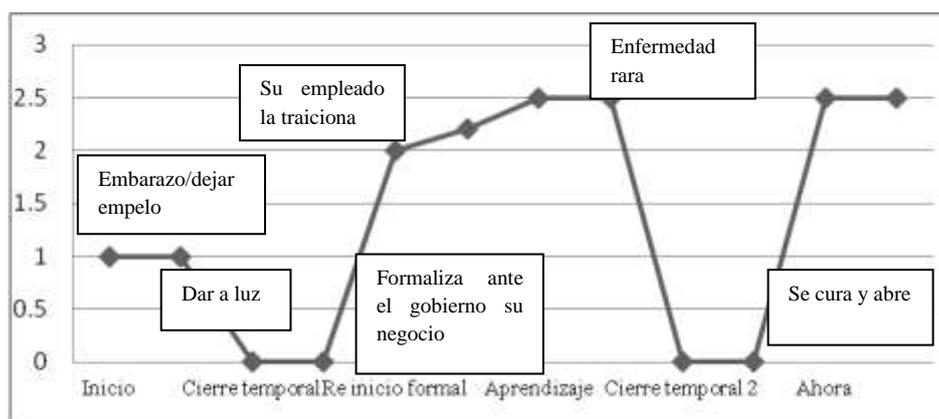
Un segundo aspecto que es esclarecedor de analizar son las **razones de cambio** que atribuyen los microempresarios a la vida de sus negocios. ¿Cómo se explican las razones del emprendimiento?, ¿cómo se explican las razones de la mejoría en sus negocios o su supervivencia? y por último ¿cómo se explican las razones de la mortandad o riesgos de mortandad de sus negocios?

La herramienta narrativa que permite analizar dichas razones son los **puntos de cambio** en la trama o turning points. Al buscar los puntos de cambio de la trama, encontramos aquellos sucesos, acciones y pensamientos relatados que anticipan las transiciones en el relato. Un ejemplo de transición en la trama es el siguiente fragmento en que Fernando relata que todo iba bien con el negocio cuando “algo pasó” que alteró ese curso.

Fernando: Y ya después vuelve a bajar, ahora si lo que nos pudimos dar cuenta que... que estábamos yendo muy bien. Se podría decir ¿no? y cuando llegó lo de la influenza, ahí nos dimos cuenta que bajo totalmente (Lavandería Janet).

Para exponer cómo aparecen los puntos de cambio a lo largo del relato, pongo el ejemplo del relato de “Estética Valeria”. En la gráfica de la estructura narrativa del relato de Inés agregué algunas casillas donde marco los 'puntos de cambio' que aparecieron en el relato: su embarazo, el parto, regularizar la empresa, su empleado la traiciona, una enfermedad rara y la curación de la misma enfermedad. Estos puntos de cambio anticipan progresiones, regresiones o momentos de estabilidad.

**Figura 29: Puntos de cambio en el relato. Estética Valeria**



En el análisis de este apartado detecté los puntos de cambio en los 12 relatos y posteriormente los agrupé en cuanto a razones que atribuyen al emprendimiento, razones que atribuyen a la supervivencia y razones que atribuyen a la mortandad o posible mortandad de sus negocios.

En tabla sintetizo los cambios de trama que antecedieron el nacimiento empresarial. Las frecuencias indican el número de microempresarios que nombraron cada punto de cambio en su relato. Marqué en negritas los puntos de cambio que fueron nombrados por la mitad o más de las narraciones: la propiedad de un local, los ahorros disponibles y la influencia de otras personas explican, desde el punto de vista de los microempresarios, su emprendimiento.

**Tabla 11. ‘Puntos de cambio’ del relato asociados al nacimiento empresarial en la Región 101**

<i>Tipo de “punto de cambio”</i>	<i>Razones</i>	<i>Frecuencia</i>
Momentos de vida del empresario	Se embaraza la propia empresaria (dejan trabajo previo)	1
	Dar a luz (ya le permite trabajar)	1
Cambios en la familia	Embarazo de esposa (deciden emprender)	2
	Querer que el microempresario esté más cerca de la familia	5
	Embarazo de hija	1
	Se muere su cuñado (emprende para ayudar a la hermana)	1
Reciben ayuda o influencia de otros	<b>Otra persona los anima a emprender</b>	6
	Recibe ayuda de incubadora de negocios	1
Situación de la Región 101	<b>Oportunidades para comprar terreno / Disponer de un local</b>	7
	Detección de falta de servicio/oportunidades de negocio	3
Aspectos del interior del	Se le ocurre una idea	2

empresario	Piensa que le puede ir mejor con negocio	5
	El empresario se da cuenta de que puede ejercer su oficio por su propia cuenta	4
Se capitalizan	<b>Ahorros disponibles</b>	6
	Inyección de recurso de sueldo de otro familiar	5
	Préstamo de incubadora de empresas	1
	Reciben dinero de liquidación o indemnización	2
	Uso de tandas para capitalizarse	1

En la siguiente tabla se sintetizan los puntos de cambio que aparecieron en el relato antecediendo evaluaciones progresivas o estables progresivas a favor de la supervivencia del negocio. Es decir, que antecedieron momentos evaluados como positivos para el mantenimiento del negocio.

**Tabla 12. 'Puntos de cambio' del relato asociados a la supervivencia empresarial en la Región 101**

<i>Tipo de "relatos de cambio" que anteceden relatos progresivos y estables</i>	<i>Razones</i>	<i>Frecuencia</i>
Momentos de vida del empresario	El empresario recupera su salud	1
Reciben ayuda o influencia de otros	<b>Reciben ayuda de familiares</b>	12
	Reciben ayuda de un nuevo socio	1
Situación de la Región 101	El gobierno arregla el parque	1
Sucesos del context	Huracanes <sup>147</sup> (bueno para abarroteros que venden)	1
	Subsidio de gobierno federal para tortillerías	1
Aspectos del interior del empresario	Piensen que les puede ir mejor con el negocio	4
	Piensen que no hay trabajo para ellos	1
	Prefieren tener negocio que trabajar para alguien más	2
	Paciencia y perseverancia	3

<sup>147</sup> Es importante hacer una nota aclaratoria en cuanto a los huracanes; para algunos (Abarrotes Tuemy) los huracanes fueron un turning point favorable pues aumentaron la venta; mientras que para otros (Tortas el Panzón), implicó un cambio evaluado como desfavorable puesto que destruyó su local y alejó a la clientela.

Inyección de capital	Uso de tandas para capitalizarse	2
	Reciben préstamo de un banco o socio	2
Prácticas administrativas	Papeles en regla ante el gobierno	3
	<b>Reinvertir en mercancía o equipo</b>	10
	Reinvertir en otros bienes	2
	Alianza con otro negocio	2
	<b>Aparecen clientes</b>	7
	Pueden pagarse sueldos	2
	Cambio de local	2
	Renegociación de contrato de renta	1
	Ofrecen buen servicio	5
	<b>Se diversifican</b>	8
	Aprenden de errores que no repiten	3

Por último, presento en la tabla 13 los puntos de cambio que estuvieron vinculados a momentos regresivos del relato, que anticipan riesgos de mortandad empresarial o causas reales de mortandad empresarial.

**Tabla 13. 'Puntos de cambio' del relato asociados a riesgos de mortandad empresarial en la Región 101**

<i>Tipo de "Punto de cambio"</i>	<i>Razones</i>	<i>Frecuencia</i>
Momentos de vida del empresario	Enfermedades del empresario	1
	Parto que impide trabajar	1
	Cambio de interés profesional	1
	Toma decisión de cerrar	1
Cambios en la familia	Mudanza de familiares que ayudan con el negocio	2
	Discusión familiar	1
	Enfermedad o muerte de un familiar	2
	La esposa recomienda cerrar	2
	Cambio de intereses en miembros de la familia	1
Sucesos históricos	Huracanes	2
	Derrumbe de Torres Gemelas	1
	Crisis de la Influenza	3
	Cambio de regulaciones de la tortilla	1
	<b>Aumento de criminalidad en sexenio de Calderón</b>	5
Situación de la competencia	Abren competencia en la zona	4

	Falta de regularización de la competencia	1
	Apertura de grandes tiendas de autoservicio	2
Prácticas administrativas	Aumento en deudas	2
	Pelea con socios	2
	Pérdida de clientes grandes por cuentas por cobrar	2

Los temas más comunes que fueron detectados por los microempresarios como “posibles causas de cierre” de sus negocios son: las altas contribuciones del gobierno, la delincuencia, la crisis económica internacional-nacional-local, la competencia, los posibles conflictos familiares, las enfermedades o muerte de los microempresarios.

Este análisis fue particularmente útil, porque nos permite conocer las razones o “por qué” que atribuyen los propios microempresarios a los principales cambios de sus negocios. En los relatos no solamente nombran razones administrativas sino también aspectos del contexto histórico, sucesos familiares y momentos personales.

## 2. *VIDA INTERNA DEL EMPRESARIO DURANTE LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL*

Un aspecto de carácter psicológico que develan las narraciones, es la vida interna del empresario (su identidad, sus sentimientos, pensamientos e intenciones). Como expuse en la teoría, algunos autores que trabajan con análisis narrativo llaman a este elemento de las narraciones 'panorama de conciencia'.

Aunque hay muchos estudios sobre el tema de la supervivencia y mortandad empresarial, son pocos los estudios que se han interesado por explorar la vida interna de los microempresarios en las distintas etapas del ciclo de vida de sus empresas. Expongo a continuación los hallazgos de este estudio entorno a este aspecto psicológico del microempresario. Como en la última sección expondré los propósitos (intenciones) sobre el nacimiento, supervivencia y mortandad empresarial; en esta sección me centro principalmente a la identidad, los sentimientos y los pensamientos que aparecen en las narraciones.

## 2.1 IDENTIDAD DEL MICROEMPRESARIO

K. Gergen y M. Gergen afirman que en las narraciones sobre uno mismo o “autorelatos”, la persona va construyendo su identidad a lo largo de la trama. Durante una misma historia pueden aparecer identidades múltiples del narrador (una identidad cambiante o dinámica). Por ejemplo, en momentos se construyen como “héroes” del relato o en otras como “víctimas”, u otro tipo de identidades.

En los relatos los microempresarios tienen un rol central como ejecutores de las acciones y es usual encontrar fragmentos en los que se refieren a sí mismos como valientes, fuertes, que ayudan a otros, que sobrepasan obstáculos y que pelean contra situaciones y actores antagonistas. A este tipo de identidad le llamaré “héroe”. Los siguientes fragmentos del relato de Graciela de “Papelería Samuel” ejemplifican cómo se narran a sí mismos los microempresarios héroes.

Graciela: y yo me fui a México y me surtí de peluches y o sea que pusimos mitad papelería y mitad regalos.

Graciela: Pero resulta que al poco tiempo regresa ella (su hija) y me dice: "voy a buscar trabajo", ya finalmente le dije: "¿sabes qué?, no busques trabajo. Estas embarazada la gente embarazada difícilmente se le contrata." entonces este me dice: "no pues algo tengo que hacer?", le digo: "Quédate con la papelería", me dice "¿Y tú? " Entonces con lo poquito que me queda vueelvo a comenzar.

Graciela: Entonces yo me enfoqué en esas cosas de que mis nietos no van a sufrir las mismo que mis hijos.

Graciela: casi 57 años, yo siento que es difícil que una persona adulta consiga trabajo, y sin embargo yo estoy aquí al frente del cañón, de 9 a 11 de la noche (Papelería Samuel).

Graciela también habla de pelear contra la criminalidad y contra el gobierno. Y en esta lucha lograr que su negocio siga a flote. Así como Graciela, encontramos este tipo de fragmentos en los relatos de Antonio, Fernando, Santiago, Gonzalo, Esteban y Tania.

Por otro lado, en algunas narraciones de los microempresarios se posicionan a sí mismos como “víctimas” de las circunstancias. Los empleados los traicionan o decepcionan (Graciela e Inés), el gobierno les exige contribuciones (Graciela, Walter, Antonio), los familiares o socios los dejan solos con el negocio (Graciela, Esteban, Fernando, Santiago), las situaciones del entorno desfavorecen a su negocio (Graciela, Antonio, Manuel, Inés, Jorge, Walter, Esteban, Fernando y Francisco).

En otros relatos aparece la construcción de identidad del microempresario como “**emprendedor**” o “**empresario**”. Inés y su esposo se llaman a sí mismos emprendedores. Santiago en los siguientes fragmentos también descubre esa parte de su identidad.

Santiago: Lo que creo que lo importante de esa etapa es que estaba descubriendo que quizá yo tenía como mucha si creatividad o curiosidad por emprender ideas por tener ideas novedosas.

Santiago: este en creo que yo estaba descubriendo como un poco como mi perfil emprendedor (La ruta del HotDog).

Para algunos, resulta importante resaltar que han sido o  **fueron admirados** por la familia o amigos. Francisco relata la admiración que despertó en sus hijos y esposa.

Francisco: Fue un día de alegría porque cuando se... el primer momento que se echó a andar la máquina pss pss este mi familia de hecho era era siempre la que andaba conmigo. Mi esposa y mis hijos ¿no? Les daba gusto pues porque veían que su papá pss este estaba haciendo otras cosas ¿no? ampliando todo esto (Tortillería Rosa).

Por otro lado Tania, narra que en un primer momento su papá (originario de Tizimin), no confiaba en ella y en su idea de negocios de la florería. Y relata cómo después de un tiempo la reconoció por sus logros.

Tania: “¿cómo van a regalar flores! nada más se le llevan flores a los muertos”- decía. Mi papá no creía y ahora que ve que ya duró el negocio...en una ocasión le dije: “papi, ¡ya viste! No creíste en mi”, “Hay hija es que yo no lo sabía. Pero ahora sí, sí, sí.” O sea ya como que se convenció. Mi papá si decía: “¿quién te va a comprar flores?”- decía él. Porque no hay la cultura...somos de un pueblo de Yucatán, cerca a media una hora de Mérida, Tizimin (Florería Tania)

A Gonzalo le importa mucho la admiración de su padre quien fue el fundador de Trasmisiones Aries.

Gonzalo: Si, por todo lo que ha logrado porque él este sin tener estudio ha llegado a un nivel muy alto, ¿sí? Entonces yo quiero demostrarle que yo igual puedo ¿sí? Le quiero demostrar que juntos podemos levantar este taller y llegar al objetivo que tenemos (Trasmisiones Aries).

Otra identidad que está presente en los relatos es **la de educador** en el ámbito de los negocios. Graciela narra cómo ha apoyado a su hija Nancy que abra un negocio de Acuario pero que luego la deja aprender por su cuenta.

Graciela: Pues así se inicio el Acuario, pero lamentablemente Nancy. Nancy le perjudicó sus salidas, es muy patita de perro, es muy callejera, y eso la ha perjudicado. El Acuario es muy noble, muy socorrido... no te

deja sin comer, si no dejas sin comer a los peces ¿verdad? Entonces este tiene muy buena utilidad, hay que cuidarlo. Pero está en decadencia y yo ya le dije que yo ya no le voy a ayudar. ¿Sí?, ahora necesitas tu levantarlo, “ya te mostré cómo se limpian los zapatos ahora púelos, si quieres más brillo, púelos” (Papelería Samuel).

El papá de Gonzalo va más allá en su papel de educador, puesto que ha ayudado a 3 generaciones de familiares de Yucatán a aprender el oficio de la mecánica.

Gonzalo: Este taller se ha caracterizado porque mayormente hemos tenido este puros empleados peros son familiares. Han venido lo hemos traído del pueblo de mi papá para que igual ellos prosperen pa'que aprendan este negocio y si. Ya dándole bases para que puedan sobrevivir, porque pues por decir... en los poblados lejanos de Yucatán, pues si es muy complicado la vida. Entonteces nosotros, más bien mi papá, le ha dado la oportunidad a familiares pa' que vengan a trabajar y aprendan de ese negocio (Trasmisiones Aries).

Además de la identidad, en los relatos están presentes también descripciones de los sentimientos y pensamientos en las distintas etapas del negocio. A continuación se presentan primero los que acompañaron el nacimiento empresarial, luego los que acompañaron la supervivencia empresarial y por último los que aparecen durante la mortandad empresarial.

## 2.2 SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS EN TORNO AL NACIMIENTO DE LA EMPRESA

En los 12 relatos, el nacimiento de las microempresas viene acompañado por **sentimientos y pensamientos favorables** por parte del microempresario. “*es algo así como un sueño*” (Graciela), “*pues decidimos abrir una lavandería, siempre pensamos que hay para todos*” (Fernando), “*Estaba descubriendo que yo tenía mucha creatividad o curiosidad por emprender ideas...Me sentía muy energetizado*”. (Santiago). “*Fue un día de alegría cuando el primer momento que se echó a andar la máquina*” (Francisco).

También refieren a **sentimientos ambivalentes**: “*Te da un poquito de temor, como te vaya a ir. Claro, al principio estás entusiasmada*” (Inés). “*Como que también tenía que aprender mucho y eso sí empezó a ejercer algo de presión... dejó de ser sueño como para convertirse en algo real y, en lo real, empezó a haber los riesgos*” (La ruta del HotDog).

### 2.3 SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS EN TORNO A LA SUPERVIVENCIA DE LA EMPRESA

En algunas ocasiones los sentimientos que aparecieron e los relatos durante las fases de la supervivencia empresarial fueron favorables: “*Orgullo*” (Jorge). “*Alegre, contenta estar ocupada, satisfacción de ver contentos a los clientes con arreglos bonitos*” y “*Muy relajante más que nada sabe...porque... porque entras y sientes el olor de las flores*” (Tania). “*Orgullo*” (Trasmisiones Aries). “*Como un sueño*” (Graciela).

La **paciencia y la calma** fue un sentimiento que apareció en diversas ocasiones en los relatos: “*Aguantar la mala racha*” (Esteban). “*Pues la verdad conservamos la calma no nos desesperamos mucho, porque también esto requiere un poquito de paciencia*” (Walter). “*los primeros, que será 6-8 meses yo me quería ir a trabajar porque pues decía aquí no voy a sacar nada. Mi esposo me decía:- no, espérate.- y ahí fuimos... ahí fuimos... ahí fuimos...ahí fuimos*” (Tania). “*Después o sea si te hacías dos tres cortes y aguantar y aguantar*” (Inés).

Sin embargo, también aparecieron diversas **emociones negativas** relacionadas al mantenimiento de sus negocios a flote:

Francisco: Yo en aquella época me enfermé. También mas por eso surgió la separación de de este de atención al cliente en la zona hotelera. Porque me enfermó. El estrés, si me enfermo duro seis meses en tratamiento. (Tortillería Rosa).

Inés: O que un negocio dedicarle tiempo...es el tiempo...pues a mí sí me ha gustado trabajar de repente si se me ha hecho difícil quien tiene que cuidar a mis hijas o que mi hija este en la escuela y no tenga quien me la vaya a recoger, eso me angustia...eso me pone a mí...de repente...me desespero. (Estética Valeria).

Graciela: Me deprimó cuando, por ejemplo, cuando escucho lo de la delincuencia. Cuando pasan, por ejemplo, los de fiscalización que a veces no he hecho algún pago. Por ejemplo, ahorita debo la basura, eso si debo, la basura. Es bastante el pago y ahí es donde me empiezo a desanimar. (Papelería Samuel).

La mayoría de microempresarios tienen entonces **sentimientos ambivalentes** hacia sus actividades en sus negocios. Por ejemplo, Graciela (Papelería Samuel) relató sentimientos de una gama muy variada ante la supervivencia de su negocio: satisfacción, cansancio, dudas, depresión, cariño por el negocio, temor de quedarse sola atendiendo, desánimo por

tener que pagar cuentas y por la criminalidad, cansancio de haber trabajado toda su vida, sensación de fortaleza y de ser protegida por Dios.

Fernando y Santiago también muestran sentimientos ambivalentes en los siguientes fragmentos:

Fernando: A veces apachurrado (buscar palabra) de que no ha ganado lo que le gustaría, contento de mantener a las clientas y ser una especie de confidente (Lavandería Janet).

Santiago: se sentía una mezcla entre emoción y temor o mucha responsabilidad. Entonces esa parte de responsabilidad me hizo sentir mucha presión de que bueno ya digamos no estamos jugando. (La ruta del HotDog).

En definitiva la supervivencia empresarial no solamente genera emociones positivas. Así como hay sueños y alegría en tener un negocio también hay mucho estrés, miedo, tensión en el proceso de mantener un negocio abierto.

#### 2.4 SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS EN TORNO A LA MORTANDAD DE LA EMPRESA O SU POSIBLE MORTANDAD

¿Qué sienten o piensan los microempresarios que cierran sus negocios? En este estudio, el caso de Santiago, de “La ruta del HotDog” permite ejemplificar los **sentimientos ambivalentes** que también están presentes en el proceso de cierre de un negocio.

Santiago: Este... mucho conflicto interno sobre el cierre. O sea, como que cuando yo visualicé la idea fue como muy, muy tajante de que ni exitoso (el negocio) me gustó. De todas maneras era: y chin y entonces voy a cerrar y ¿cómo? De alguna manera matar este sueño y, y ¿cómo enfrentarme a la idea como de fracaso y las consecuencias? y entonces la lana ¿no?... porque pss hay que pagarla de todos modos. (La ruta del HotDog).

A Santiago le preocupaba también cómo lo iba a explicar a la gente que lo rodeaba que tenía que cerrar el negocio. La imagen o identidad del microempresario se veía afectada.

Santiago: Este, todo lo que todo mundo me iba a estar preguntando de ¿qué onda con el negocio?... Como que dar la cara socialmente también me pesó. (La ruta del HotDog).

Francisco: (Evadía) cerrarlas a cerrarlas si. O sea, era más por orgullo, que por el ingreso que me dejaba ¿no? (Tortillería Rosa)

Los sentimientos ante el cierre de los negocios no solamente son negativos sino también hay sentimientos de paz y alivio.

Santiago: Ya cuando finalmente resolví la conversación con ellos (los empleados) y quitar las cosas... era más libertad. Sentí un gran peso de encima que se me quitó ¿no? (La ruta del HotDog).

### *3. EL CONTEXTO SOCIAL (ESPACIO-TEMPORAL) DONDE OCURRE LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL*

En los relatos de los propietarios de las microempresas se nombran diversos escenarios en los que toman lugar los sucesos de las historias. Dichos escenarios se pueden ubicar en un espacio (tropos) y en un tiempo (cronos). Aunque ambos elementos (espacio, tiempo) son inseparables, para lograr un análisis más enriquecedor se presenta una primera parte en que se organiza la información predominantemente por las características de espacio y una segunda que ordena la información predominantemente por los tiempos.

#### 3.1 LOS ESPACIOS EN LAS NARRACIONES

En esta sección focalizo principalmente los lugares (tropos) que contienen a la acción y a los personajes. Empiezo con los escenarios micro y me extiendo a los escenario macro. Es decir empiezo con el local y sigo con la Región 101, Cancún, México, otros países.

**El local** de los negocios es el primer escenario en que se desarrollan las historias relatadas. Los locales están ubicados, en su mayoría, en lotes de unos 60 m<sup>2</sup> donde en su mayoría cohabitan vivienda y negocio. Por tanto, los negocios tienen entre 20 m<sup>2</sup>- 60 m<sup>2</sup>. El tipo de construcción es en su mayoría “autoconstrucción”: construcciones cuadradas de uno o dos pisos, acabados de cemento y pintura (en ocasiones ya deteriorada por el clima de la zona). El mobiliario que se utiliza para el negocio es, en muchos casos, improvisado. Casi todos los negocios tienen un letrero rotulado o una lona con su nombre.

Usualmente el local comparte el espacio de la vivienda de los propietarios o de sus familiares: 7 de 12. Para los que viven y trabajan en el mismo espacio los límites entre la vida familiar y la vida laboral se vuelven más difusos.

Tania: hay veces ya hasta me acosté y luego vienen, ¡ahh!

Entrevistador: ¿si despacha o no?

Tania: sí, sí es que la mayoría son vecinas (Florería Tania).

**La Región 101** es otro escenario del relato, que engloba el escenario del local. Las narraciones nos permiten reconstruir el desarrollo de la Región 101 que en sus orígenes era una zona despoblada. Algunos de los microempresarios refieren a los inicios de la urbanización de la Región 101 en los años 90s, cuando se podían comprar terrenos muy baratos con apoyo de INVIQROO<sup>148</sup>. Los relatos refieren a un periodo a principios de los años 90s en el que no habían servicios (luz y agua) y no estaban pavimentadas las calles (todavía al día de hoy encontramos algunas de las calles menos transitadas sin pavimentar o en proceso de ser pavimentadas).

Gonzalo: Me ha comentado que al inicio pues si fue un poco difícil, porque, porque como casi no tenia clientes aquí era una zona muy este por decir muy desierta. Estaba abandonado, se podría decir, que es casi el final de Cancún porque apenas estaba creciendo Cancún (Trasmisiones Aries).



Foto aportada por Erika Herrera, vecina de la Región 101. Tomada en los años 80s durante los inicios de la urbanización en la región.

---

<sup>148</sup> “En la década de los sesenta se crea un organismo de alcance nacional para atender las necesidades de vivienda de las entidades federativas, denominándolo “Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad y la Vivienda Popular (INDECO)”. Conforme avanza el crecimiento de los Estados, esta institución se va enfrentando con el hecho de que cada entidad federativa presenta problemáticas diferentes, de acuerdo a la región en la que se encuentra. Así, en 1982, buscando la descentralización de la vida nacional, se extingue el INDECO, dando origen a los Institutos Estatales de Vivienda. En este sentido, el 14 de marzo de ese mismo año, mediante decreto del Ejecutivo del Estado, Lic. Pedro Joaquín Coldwell, se crea el Instituto de Vivienda del Estado de Quintana Roo (INVIQROO). Consultado en [http://www.infovirguroo.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25&Itemid=89](http://www.infovirguroo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=89) Fecha de Consulta: 13 de septiembre de 2013.

Para muchos de los microempresarios, el apoyo para la compra de los terrenos por INVIQROO, fue uno de los factores que permitió su emprendimiento. Por una parte, el no tener que pagar renta de local y, por otra, poder satisfacer las necesidades de los habitantes de la zona que no tenían servicios. Así, el contexto favoreció el surgimiento de microempresas que en su mayoría se orientaban a satisfacer las necesidades básicas de los vecinos de la región: venta de abarrotes, tortillas, servicios de peluquería, servicios de lavandería, papelerías, entre otros; ya que, para acceder a estos productos o servicios, la gente de la región tenía que acercarse al centro de la ciudad.

En muchos de los relatos aparece un periodo de apogeo para los negocios de la zona, esto sucede entre el año 1991 y 2000.

Esteban: Hora sí que económicamente, ¿en qué época nos fue mejor?, pos hora sí que hablando sí, en el principio.

Entrevistador: En el principio, en el 91...

Esteban: en el principio póngale usted del 91 a hasta el 2000 (Esteban/Tapicería de la 2).

Recientemente, la aparición de diversas tiendas de autoservicio en los alrededores de la Región 101 que impactó negativamente a los negocios de la Región 101.

Manuel: Pusieron acá Soriana, pusieron...

Entrevistador: pusieron Chedraui

Manuel: este, el Wal-Mart [...] y pusieron Soriana. A la última hora ¿no? hace como dos años nos pusieron acá Baroudi, después de Baroudi abrieron otro: Dunosusa, también Dunosusa.

Entrevistador: ¿El Extra no?

Manuel: El Extra (Abarrotes Tomy).

En algunos relatos, refieren al parque de la Región 101 que abarca 4 manzanas de la región. En sus orígenes era un lote baldío, o como llama la gente de la región “monte”. El parque de la Región 101 fue arreglado en una primera etapa por la asociación “Gente por la Gente” y en una segunda etapa por un proyecto de SEDESOL por unos \$3,000,0000 de pesos. Este espacio público permitió transitar con más seguridad en la zona y que las personas tuvieran un lugar para realizar actividades deportivas y recreativas.

Manuel: a porque este ya le pusieron pasto, todas las tardes y las noches se vienen a jugar acá, entonces... o agua su jugo, ¡son de ley!...y cuando hay partido, ¡nombre! compran los garrafones. (Abarrotes Tomy).

En los relatos, se percibe un aumento de la criminalidad en la zona que no estaba presente en los orígenes de la Región 101. Se refiere a la aparición de los chemos, las banditas y “Los Z” (narcotraficantes).

Graciela: Exactamente, yo cierro a las 11 de la noche, que eso no cualquier papelería cierra a esa hora, por lo regular cierran a las 9 de la noche, ¿no? Yo cierro a las 11, por lo regular. Sí, yo todavía estoy allá... a lo mejor tejiendo a lo mejor, no sé, pasando el tiempo. Si conozco a la persona aunque ya haya yo cerrado y si lo necesita, yo le abro. Pero si son personas desconocidas no. No, por tanta inseguridad, que hay, por tanta inseguridad que hay. (Papelería Samuel).

**Cancún**, como ciudad también está presente en los relatos, englobando a su vez la Región 101. En algunos relatos, refieren a la migración que hicieron los propietarios de los negocios a la ciudad de Cancún en un periodo de oportunidades (80s y 90s).

Aparecen nombrados también los huracanes que pegaron a Cancún, como sucesos contextuales que afectaron positiva o negativamente las actividades de las microempresas. Fueron nombrados Gilberto (1988) y Wilma (2005), los dos huracanes que azotaron más fuerte Cancún en los últimos 30 años.

Es relevante destacar que en los relatos también aparece como escenario **México**, como país. Por ejemplo, en el relato de “Tortillería Rosa” sobre el periodo en México en el que se dio el libre comercio de tortilla con el presidente Zedillo. También se hace referencia en muchos relatos al aumento en la criminalidad en la presidencia de Felipe Calderón 2006-2012.

Por último, como escenario también aparecen las referencias a los sucesos de **otros países** como EUA. En la mayoría de narraciones (67%) se hizo referencia a distintos sucesos internacionales: la crisis a raíz del derrumbe de las Torres Gemelas (2001), la crisis económica (2008) y la crisis de la influenza (principios 2009). Todos estos eventos impactando negativamente las historias de los negocios de la Región 101.

Fernando: y cuando llegó la, lo de la influenza; sí, ahí nos dimos cuenta que bajó totalmente. (Lavandería Janet).

### 3.2 EL TIEMPO EN LAS NARRACIONES

En esta sección focalizo algunos puntos respecto al tiempo (cronos) que funciona como escenario para las acciones de los microempresarios. Analizo el contenido del relato respecto al pasado lejano (antes de emprender), el pasado con el negocio, el presente e, incluso, anticipaciones del futuro.

Para complementar lo expuesto en el primer punto acerca de los “sucesos de supervivencia y mortandad empresarial”, puedo resaltar que en algunos relatos aparece la historia previa o historia de origen del propietario y su familia. En este **pasado lejano**, aparece la migración de algunos microempresarios que llegaron de Veracruz (padre de Gonzalo), de pueblos a las afueras de Yucatán (Manuel, Tania, Walter), pueblos de Quintana Roo (Graciela), de Acapulco (Francisco).

Esteban: Nosotros estábamos en Veracruz y nos llegó la noticia de que en Cancún estaban regalando dinero, como dicen todos, en Cancún se está botando el dinero y venimos ahora sí que aprobar suerte y nuestro trabajo mal que mal está bien pagado (Tapicería de la 2).

En el pasado también encontramos influencia de familiares u otras personas que orientaron la futura conducta de emprendimiento, ya sea por ser comerciantes o por tener un oficio en particular (el oficio de la tapicería, el oficio de la mecánica automotriz, el comercio de artesanía yucateca).

- Graciela refiere a su niñez en la comunidad de Lázaro Cárdenas (Quintana Roo) donde fue inspirada por una comunidad de negociantes de artesanías. Posteriormente en su niñez aprendió a trabajar con “los turcos”. También refiere ya en Cancún su papel como madre sola que crió a sus hijos con grandes carencias económicas, aspecto que inspiró su futuro emprendimiento. (Papelería Samuel).
- Antonio recuerda a sus padres comerciantes que le enseñaron a ser un emprendedor. Todos en su familia se dedican a los negocios. (Arrendadora de Banquetes).
- Esteban afirma que él “nace tapicero”, su papá le enseñó el oficio en su niñez temprana. El padre, a su vez, aprendió el oficio en Veracruz a base de mucho esfuerzo. (Tapicería de la 2)
- Walter aprendió un poco de reparación de bicicletas en su juventud en Valladolid-Yucatán. (Bicicletas Walter).

- Francisco le ayudaba durante su adolescencia a su padre con la milpa en las afueras de Acapulco, eso le enseñó a coordinar a otras personas. (Tortillería Rosa).

En algunos relatos, aparece antes del nacimiento de la empresa **emprendimientos previos**. Inés y su esposo (Estética Valeria) abrieron antes una frutería en el mismo local. Al igual que “Bicicletas Walter”, primero abrieron una frutería y después probaron con el taller de Bicicletas puesto que Walter había aprendido algo del oficio en Carrillo Puerto. En ambos casos, los microempresarios refieren a la enorme dificultad que conlleva tener un negocio de perecederos.

En tres narraciones aparece el **uso de locales previos** al de la Región 101: “Tortillería Rosa”, “Tapicería de la 2” y “Tortas el Panzón”, empezaron su negocio en otro local. En el caso de “Tortillería Rosa” abrió un nuevo local (la intención del propietario era expandir su negocio), en la “Tapicería de la 2” el propósito de haber cambiando el local a la 101 tuvo que ver con el acceso a la propiedad del terreno (con ayuda de INVIQROO). Por último, “Tortas Panzón”, se mudó de local con la idea de crecer en un local rentado que tuviera espacio para mesas y sillas; y en el que no pasara nada si llovía (antes solamente tenían una capa en un terreno de la propiedad de la hermana).

La información sobre el **pasado ya con el negocio** se ha expuesto en amplitud en la primera sección de este apartado (sucesos de supervivencia y mortandad empresarial). Por lo que no se retoma en este apartado.

El **presente** en general es evaluado como estable pero no tan próspero como el pasado. Esto nos habla quizá de una economía deprimida frente a un Cancún de oportunidades en los años 80s -90s. La mayoría de relatos del tiempo presente hablan de que ahora el negocio solo da para vivir.

En los relatos también aparecen **anticipaciones del futuro** desde distintos puntos del tiempo. Por ejemplo cómo se imaginaban “en el pasado” que iba a ser el futuro de sus negocios. Santiago relata que cuando empezaba a jugar con la idea de emprender, nunca pensó que se iba a ser realidad el emprendimiento. Por su parte Inés, ya al emprender, no se imaginaba que iba a durar tanto con el negocio en el momento que lo abrió.

Inés: Fíjate que no me imaginaba que iba a durar tantos años (13 años) pero me imaginaba que me iba a ir bien. O sea yo mentalmente me dije me tiene que ir bien. (Estética Valeria)

Al emprender, algunos microempresarios como Manuel o como Francisco, nunca imaginaron que a su negocio le podría ir tan bien. Manuel relata que después del primer huracán vio que le fue tan bien a su tienda de abarrotes que decidió dejar su trabajo para encargarse con su esposa del negocio. Algo similar pasó con Francisco quien también trabajaba simultáneamente en el negocio y al ver las colas de clientes que se formaban cada mañana en su tortillería decidió dejar su trabajo en la hotelería. Cuando abrieron su negocio sus anticipaciones del futuro no alcanzaban a visualizar lo bien que les iría.

Por otro lado algunos microempresarios tuvieron en el pasado expectativas mejores acerca de su negocio que no sucedieron como es el caso de Santiago.

Santiago: desde el principio nos imaginamos abriendo una sucursal como consolidándola tratar de abrir otra segunda o tercera pronto en el en el plazo lo más pronto que se pudiera, desarrollar algún modelo que nos permitiera crecer para entonces ya con dos o tres según el tiempo de operación ya puedes tramitar como la marca y todo ya para hacer una franquicia, entonces nos lo imaginábamos como algo grande. (La ruta del HotDog).

#### 4. *LOS ACTORES PRESENTES DURANTE LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL*

En esta sección, analizo los personajes (agentes/actantes) presentes durante la supervivencia y mortandad distinguiéndolos a partir de sus roles dentro del relato: “*remitente, objeto, destinatario, ayudante, sujeto y opositor*” (Gremias en Herman y Vervaeck, 2005: 53).

Este modelo analítico, facilita poner la mira sobre los distintos actores (humanos y no humanos) presentes en estos sucesos empresariales. Además, permite inferir el tipo de vínculo que tienen con el personaje principal quien narra el relato: el propietario.

##### 4.1 ACTOR REMITENTE

De acuerdo con Gremias los personajes que asumen un rol de 'remitentes' o 'enviadores' son quienes invitan al actante sujeto a realizar la acción. En el caso de los relatos de las microempresas, se tratarían de los actores (humanos o no humanos) que influyeron en la acción de emprender o cerrar el negocio.

En los relatos aparecen algunos actores que **influyen el emprendimiento** del microempresario. En la mayoría de casos, se trata del cónyuge que a su vez los acompaña en las acciones de emprendimiento: el esposo de Tania, la esposa de Manuel, el esposo de Inés, la esposa de Walter, la esposa de Francisco.

En otros dos casos la influencia vino de las hermanas. Ana inspiró a Jorge para que pusieran juntos “Tortas el Panzón” ofreciéndole su apoyo incondicional y el espacio de su terreno. Fernando, de “Lavandería Janet”, fue influenciado por su hermana de manera más indirecta. En realidad, fue la depresión que pasaba su hermana tras la muerte de su esposo y los pensamientos suicidas que la rondaban, lo que orienta a Fernando a tomar la decisión de emprender para apoyar a su hermana y estar cerca de ella.

Santiago refiere de manera más generalizada a la “gente” quien lo influyó diciéndole que tenía buenas ideas y que el negocio de los hotdogs iba a funcionar bien. Por gente se refiere a su socio, su mamá, su hermana y un par de amigos cercanos.

Otro tipo de personaje remitente que aparece en los relatos son algunos conocidos de los microempresarios que ya tenían experiencia previa en los negocios: el “tío” de Fernando quien también tiene una lavandería, el “cuñado” de Francisco que le avisa de las oportunidades que da el gobierno para invertir en una tortillería y la “amiga” de Tania que le enseña el negocio de las flores.

Algunos personajes que influyen en el emprendimiento aparecen en el pasado lejano del emprendedor. El vínculo de Graciela durante su niñez con sus abuelos y tíos comerciantes le otorga lo que ella llama “*el espíritu comerciante*”. Graciela también nombra a “los turcos”, un grupo de empresarios zapateros con los que trabajó en la niñez y que le enseñaron a cuidar el no desperdicio, incluso, de un alfiler.

Por otro lado, los actores **remitentes hacia el cierre** de los negocios son aquellos que influyeron o influyen a que el microempresario concluya actividades. Éstos, no estuvieron tan presentes en los relatos. Dos locales de Tortillería Rosa fueron cerrados después de la influencia de la mujer de Francisco quien le comentó que no tenía sentido tener esos locales abiertos cuando, en realidad, no tenían ganancias. Es decir, el cónyuge puede tener ese doble rol de remitente hacia la apertura y cierre de los negocios.

Francisco: entonces llegó un momento en que ya no era negocio. De hecho, yo ya ponía dinero de aquí para seguirlo manteniendo. Más ó menos como un año. Hasta que me dijo mi esposa: piénsalo bien porque

le estas metiendo dinero bueno al malo entonces no tiene caso que lo tengas. Y si pues en realidad llegó el momento que dije: bueno, esto no, esto no es negocio. (Tortillería Rosa).

Los microempresarios de algunos negocios que continúan operando también relataron personajes que “les dictan al oído” que lo mejor sería concluir operaciones. A Graciela sus amigas y vecinas se lo dicen. A Jorge, su esposa, quien ya está cansada de la inestabilidad de ingresos de “Tortas el Panzón”.

Para Santiago, el personaje remitente hacia el cierre de su negocio fue un personaje no humano: “*su conclusión*” o “*idea*” de que el negocio lo alejaba de su profesión y de lo que le gustaba hacer.

#### 4.2 ACTOR SUJETO

Los personajes o 'actantes sujetos' son aquellos personajes humanos o no humanos que realizan la acción principal en el relato. En el caso de las narrativas aquí estudiadas, los actores sujetos fueron aquellos que emprendieron, sacaron adelante la organización o decidieron cerrarlas. Los que tuvieron un rol principal en el desenvolvimiento de estas acciones empresariales.

En la mayoría de las narraciones recolectadas, el narrador (propietario de la organización) asumió el rol principal y protagónico en el relato salvo en el caso de “La Tapicería de la 2” y “Trasmisiones Aries”. En estas dos excepciones fueron los papás de los microempresarios entrevistados quienes tuvieron un papel más protagónico como actores sujetos. Esteban y Gonzalo, los hijos de los emprendedores, se incorporaron al negocio desde niños con ayuda esporádica y en la adultez, más activamente, hasta formar parte central del negocio.

En todos los relatos, los propietarios entrevistados compartieron acciones (de emprendimiento, gestión de empresas o gestión de cierre de empresas) con otras personas. Así, las acciones empresariales fueron compartidas con “secuaces” o “compañeros” centrales: los padres (2), la pareja del propietario (6), los hijos (1), los hermanos (2), los cuñados (1) y los amigos (1). Cabe destacar que en dichos relatos solo apareció mencionada en dos ocasiones la palabra “socio”, aunque en muchos casos funcionaron

como tal (Santiago y Antonio). En el resto de los casos estos “secuaces” funcionaban más como “empleados de confianza” y tenían un rol co-protagónico.

#### 4.3 ACTOR AYUDANTE

Los 'actantes ayudantes' apoyan al protagonista del relato para lograr sus acciones en el relato. En el caso de los relatos de los microempresarios se tratan de los actores que lo ayudan para llevar a cabo la gestión de su negocio. A diferencia de los secuaces que expuse en el punto anterior, la ayuda es menos protagónica y más esporádica.

Un primer tipo de actor ayudante son aquellos que apoyan en la **operación del negocio**. En la mayoría de casos (11 de 12) los familiares apoyan de manera constante o esporádica la operación (papás, hermanos, primos, hijos y nietos). La única excepción es el caso de Santiago, quien no recibió apoyo para la operación del negocio por parte de su familia. El apoyo es de tipo 'simbiótico' puesto que ambas partes se benefician: el microempresario tiene “empleados de confianza” y los familiares reciben algún tipo de ayuda económica. En algunos casos, la ayuda económica refiere al apoyo al gasto familiar, (como es el caso de los cónyuges, hijos y nietos), mientras que en otros casos, la ayuda económica viene dada como honorarios (como es el caso de los primos o hermanos).

Así por ejemplo, las primas de Inés acuden a ayudarla cuando se le cargaba la mano en la estética. Tres generaciones de parientes de Gonzalo apoyaban con el negocio de Trasmisiones Aries por periodos de tiempo y luego regresaban al pueblo del que son origen. La hermana de Graciela es la mejor empleada que ha tenido, aunque también recibe apoyo de su nieta Valeria de unos 5 años.

Graciela: la única empleada que me ha funcionado y me ha funcionado excelentemente bien! a los mejor doble, tres excelencias (risas), es mi hermana... porque es una persona responsable, siempre ha sido responsable, muy cumplida (Papelería Samuel).

Los hijos de Walter despachan la refaccionaria de bicicletas. El primo de Esteban, su mamá y una hermana, ayudan al oficio de tapicería cuando hay mucho trabajo. Tere, por su parte, recibe ayuda de su hijo, su hermana y su esposo cuando tiene una entrega grande de flores para una boda, los quince años o el día del amor y la amistad. A Fernando, su mamá e hijo le ayudan a doblar ropa cuando se le junta demasiado en la lavandería. Mientras que la esposa de Antonio lava la mantelería para sacar el trabajo de la organizadora de eventos.

Este vínculo familiar, tan presente, hace evidente que este tipo de negocios son de carácter altamente familiar. Es quizá la familia, una de las principales razones de supervivencia de estos negocios.

En la operación del negocio también hay la ayuda de empleados. Sin embargo, los empleados no son tan comunes como podría esperarse. La Ruta del HoDog operaba con 3 empleados, Manuel tiene la ayuda de una empleada para atender su tienda de abarrotes, Esteban tuvo en su momento de apogeo 3 empleados en la Tapicería pagándoles únicamente por trabajo elaborado y no dan un sueldo fijo a sus empleados. Antonio, por su parte, contrata a amigos cuando tiene que montar algún evento. Sin embargo, les paga por trabajo hecho y no se trata tampoco de un empleo fijo. Francisco, de Tortillería Rosa, sí se apoya en el trabajo fijo de algunos empleados.

Otro tipo de actor ayudante es el apoyo de personas que permiten **el uso del local**. La “Arrendadora de Banquetes” está ubicada en un local que es de la hermana de Antonio. A Manuel sus suegros le permitieron el uso del local. Por otro lado, en una crisis fuerte tras la crisis de la influenza, Jorge y Anna recibieron el apoyo del arrendador para renegociar la renta del local de “Tortas el Panzón”.

En los relatos, también estuvieron presentes otra modalidad (no humana) de actores ayudantes. Son aquellos ayudantes de **“la buena estrella”** Para Graciela, Dios le ha apoyado para que ella salga adelante con su negocio.

Graciela: y finalmente ora sí que él [DIOS] es el único que me ha ayudado, ¿sí? ¿Por qué?, porque me ha ayudado, me ha protegido inmerecidamente. Me ha protegido mucho. Están asaltando la puerta, están asaltando enfrente, están asaltando (silencio) y yo estoy aquí adentro entonces digo inmerecidamente ¿Por qué? Yo no le sirvo a Dios de ninguna manera, no asisto a ninguna iglesia, y sí me siento protegida por el Dios todo poderoso, entonces ahí es donde yo lo he pensado de que no es mi voluntad sino es la voluntad de Dios el que yo siga aquí (Papelería Samuel).

Para Manuel, “los huracanes” son sus aliados quienes le ayudan a vender más en unas pocas horas. INVIQROO, también fue un aliado de muchos de nuestros microempresarios al permitirles adquirir un terreno a precio muy bajo.

Walter. El terreno. Pues nos lo dio este lo que era INVIQROO antes en pagos en pagos de diez quince años en pagos. Y así lo fuimos pagando y no ahora pues ya es nuestro ahorita. Gracias a Dios (Bicicletas Walter).

Curiosamente, “el gobierno” solamente aparece como actor ayudante para Francisco, quien recibe subsidio del mismo para el negocio de la tortillería.

**Los clientes**, son otro tipo de actor ayudador para varios microempresarios. Para Manuel los clientes y los niños que juegan en el parque son sus aliados que le permiten aumentar sus ventas. Por mencionar algunos, están los clientes para Graciela (niños y papás), los clientes que recomiendan el corte de cabello de Inés, los clientes de Tortas el Panzón que le dicen a Jorge cómo puede diversificar su producto y le piden que “aguanten” con el negocio, o la clientela fiel de la lavandería que siempre regresa.

**Los proveedores** representan otro ejemplo de actor ayudador para algunos de los microempresarios. Por ejemplo, a Inés le dan crédito para sus productos de belleza.

**La ayuda económica** también viene de otro tipo de actor ayudador. Curiosamente, solamente 2 de los 12 microempresarios recibieron apoyo bancario. Graciela a través de un préstamo vía Telmex que otorga Santander y Santiago con un préstamo bancario a través de una Incubadora de Negocios. Para este apoyo económico Santiago tuvo que recibir la ayuda de su hermana como aval.

Santiago: Ya es en serio ya este voy a firmar un contrato este voy a poner a mi hermana de aval. O sea estoy como arriesgando poco a la familia también. Sí me lo tome muy en serio como lo de la responsabilidad este y eso y eso empezó a ejercer mucha presión por hacer las cosas muy bien.

Sin embargo, para ambos casos, la ayuda se ha convertido en una “pesadilla” al tener que cubrir con los pagos e intereses del préstamo. En la sección de actores opositores veremos cómo para la mayoría de los microempresarios los préstamos son posibles opositores con lo que no quieren tener vínculos.

Dos **alianzas** también son ejemplo de otro tipo de ayuda. Una alianza es la que tiene Fernando con la gasolinera de enfrente. Fernando vende muy barato los botes vacíos de cloro, jabón y suavizante para que la gasolinera lo use para despachar gasolina. Por otro lado, Antonio se alió con su hermana que tiene un negocio de banquetes para ofrecer el servicio completo para una fiesta: arrendadora de mesas, sillas, mantelerías más el servicio del banquete, la loza y la cristalería. De esta manera, ambos recomiendan a la clientela que los busca para parte del servicio.

#### 4.4 ACTOR OBJETO

El 'actante objeto' de acuerdo con Gremias es aquel personaje (humano o no humano) que es objeto de la acción, sobre el cual se actúa. Por ejemplo en los cuentos de hadas puede tratarse de la princesa que es raptada por el villano y luego rescatada por el héroe. Una aportación relevante del análisis del 'actante objeto' en los relatos de los microempresarios fue encontrar el papel que juega la propia organización como personaje de la historia. En el marco teórico cité a Gabriel quien afirma que en diversos relatos organizacionales, la organización aparece como un personaje al que en ocasiones se le atribuyen condiciones "humana", o en otras palabras, se le da carácter 'antropomórfico'.

En los relatos, encontré algunas frases en que la organización adquiere **rasgos humanos** como: *"La papelería ya se veía más en forma... más así, como que entraba uno, y como que le hacía ojitos y todo"* (Graciela). *"El acuario es muy noble"* (Graciela refiriéndose al negocio de su hija). *"El negocio es muy bueno"* (Esteban). *"Poco a poco fue creciendo"* (Gonzalo). *"El negocio empezó a caminar"* (Walter). *"Esa tortillería se abrió cuando inicio la colonia"* (Francisco).

Si vemos a la organización como un personaje "al que se le hacen cosas" o "sobre el cual se actúa" podemos también inferir el vínculo, incluso emocional, del microempresario con su propia organización. Graciela lo compara a su relación con sus hijos.

Graciela: Porque esto es como otro hijo que hay que cuidarlo, hay que ver que camine derecho, porque cuando le empiezan a dar sus cocotazos a la papelería ya se empiezan a ver los huecos, ¿verdad? donde el cabello se va a caer (risa).

Una de las primeras acciones que "se le hacen" a la organización, es **bautizarlas** o nombrarlas. Los siguientes fragmentos recuperan ese momento en algunas de las narraciones:

Santiago: bueno, en su momento yo le llamaba "La Perrera" y a mí me hubiera gustado llamarle La Perrera, pero ya estaba registrado el nombre y le digo -pus vamos a llamarle "La ruta del HotDog".

Jorge: y ya es cuando empecé a trabajar y no tenía nombre el negocio no tenía, fue así como ya decidimos dejar al puesto "el Panzón."

Esteban: Ahora sí que después de mucho pensarlo, y de estar sobre la ruta dos, jaja pues le pusimos Tapicería de la 2. Se le ocurrió a mi padre, a mi padre que ya esta fallecido hoy, pero a él se le ocurrió ponerle ese nombre.

Fernando: Si y el nombre decidí el nombre de mi hermana porque pues este no sé, me gusta su nombre Janet se llama ella y este de hecho yo le dije: ¡ponle tu nombre!, de todas maneras tú vas a estar dada de alta. ¡Ponle tu nombre!- y decidimos ponerle su nombre y con arroba Ji@net. Primero, porque ya ve que net ¿no? Del internet. Y pues le pusimos la arroba Ji@net. Entonces por eso decidimos, una porque me gusta su nombre y dos porque y pensábamos poner el ciber acá.

Cuando Francisco se da cuenta que tiene que cerrar una parte de su negocio también compara su negocio con un ser vivo.

Francisco: En el futuro o sea... siempre pensé que iba a estar el negocio...Pero no, no fue así. No o sea, pus todo, todo ser vivo inicia vive y llega el momento en el que ya se acaba.

#### 4.5 ACTOR DESTINATARIO

El 'actante destinatario', de acuerdo con Gremias, es el que recibe las consecuencias de la acción del actante sujeto durante el relato. En los relatos de los microempresarios, **el propietario mismo** apareció también como actor destinatario, en el sentido que recibe los beneficios o responsabilidades de sus propias acciones en forma de: dinero, libertad, deudas, aprendizaje.

Santiago, por ejemplo, relata que al cerrar su negocio recibió una enorme cantidad de conocimiento, que él compara con haber hecho un MBA (o Maestría en Administración de Negocios). Él re-significa que, las deudas con las que se queda al cerrar su negocio, sería equivalente a una duda de haber pagado su maestría.

En la mayoría de relatos, aparecieron distintos **miembros de la familia** como actores destinatarios o personajes que recibe la acción del microempresario: esposos, hijos, nietos, padres, hermanos. Por una parte, la familia recibe las ganancias económicas de los negocios “que dan para vivir” o mejorar el estilo de vida.

Graciela: La finalidad, de todo este asunto, es de mis hijos sufrieron muchas carencias cuando estaban chiquitos. Se iban a la escuela, que a veces no había para comprarles el cuaderno y si había para comprarles el cuaderno...Entonces yo me enfoqué en esas cosas de que mis nietos no van a sufrir las mismo que mis hijos.

Solamente en pocos ejemplos los ingresos permitieron el crecimiento del patrimonio familiar. Francisco, en el apogeo de la tortillería pudo invertir en 3 locales de su propiedad,

varias máquinas, camionetas repartidoras. Las utilidades de la “Tapicería de la 2”, la invirtió Esteban en taxis que tiene operando para tener ingresos fijos complementarios cuando no tienen mucho trabajo. El papá de Gonzalo ha invertido en ganado que tiene su papá cuidando en su pueblo. El ganado, para ellos, significa una forma de ahorro que puede tener una rápida liquidez. Graciela, utilizó los ahorros de la papelería para ayudar a sus hijos a emprender. Han abierto 4 negocios más con los ingresos de la “Papelería Samuel”: una segunda papelería, tienda de regalos, acuario y lavandería.

Además de que la familia recibe los ingresos del trabajo del microempresario, también recibe otro beneficio: la cercanía física del microempresario que ya no tiene que salir a trabajar. En la tabla 11 ya se había expuesto el punto de cambio de “la cercanía con la familia” como una razón del emprendimiento de estos microempresarios.

Gonzalo. Entonces pues él por eso se animó y por otra parte para estar igual con la familia porque casi no, no estaba casi todo el tiempo estaba fuera de casa. (Trasmisiones Aries)

La familia, como lo vimos arriba en el rol de 'actante ayudante', también es destinatario de todo el trabajo que hay que hacer para la microempresa. En este sentido, no solamente es destinatario de los elementos favorables sino también de las responsabilidades y obligaciones.

Otro tipo actor destinatario son los socios. Tanto Santiago como Antonio habían acordado compartir responsabilidades y ganancias con **sus socios**. En el caso de Santiago él es quien firma el préstamo bancario con la Incubadora de Negocios y eso hace que sienta un mayor peso de responsabilidad en el negocio. En la historia de “La ruta del HotDog” el socio de Santiago termina deslindándose totalmente de la responsabilidad del negocio.

Santiago: Primero habíamos acordado en algún inicio, yo le había dicho que cuarenta y nueve él y cincuenta y uno yo, asumiendo como desde el principio que podía a ver alguna diferencia importante este y que yo quería poder tener un poco más el control, no por la distribución económica

Por otro lado, Antonio, cuando inician la “Arrendadora de Banquetes”, su socio- cuñado tiene un mayor peso en la responsabilidad: inyectaba dinero de otro negocio y era quien atraía a los clientes. En ese momento Antonio era un joven adolescente que ayudaba con la operación. Más adelante, tras la crisis económica y conflictos familiares deciden separar el negocio en dos.

**Los clientes** son otro tipo de actor receptor pues aparecen en diversos relatos como personajes receptores de los actos de los narradores. *“Porque pues es un alimento de primera necesidad para el pueblo mexicano”*. (Francisco/Tortillería Rosa), *“Las razones así es, tener clientes satisfechos tener clientes contentos”* (Fernando/Lavandería Janet), *“Que pongas, por decir, una boda en una iglesia o hagas el ramo. Venga la gente y que te digan:- hay muchas gracias, ¡le quedó precioso!”*(Tania/Florería Tania).

Los clientes no solamente son destinatarios del servicio, sino también de “cariño”, “consejos”, “escucha” como lo muestran las siguientes citas.

Inés: yo no sé de verdad que tengo que la gente me dice “ay me gusta que tú me atiendas” o “me gusta venir acá”... a la gente que le gusta que uno los escuche. Que a lo mejor aquí vienen a desahogarse. Y dijera un señor por allí, a veces igual la hacemos de psicólogo (Estética Valeria).

Fernando: y que ellos solos vengan a platicar sus cosas y si puedes pues darles un consejo. Porque muchos de mis clientes me lo piden. Ahora sí que, yo fui taxista. Y en un taxi si, hígole entra la gente y le platica cada cosas. Se desahogan. Bueno, es parecido más o menos lo que tengo. (Lavandería Janet).

Graciela: Esa es una, otras de las cosas, le digo mucha veces el participar con ellos en las tareas de los chicos, este sacarlos muchas veces, de sus apuros con algún comentarios, alguna idea que yo les pueda dar (Papelería Samuel).

#### 4.6 ACTOR OPOSITOR

Un último tipo de actante que aparece en los relatos, según Gremias, son los 'actantes opositores' o aquellos personajes que entorpecen la acción del protagonista. Nuevamente, puede tratarse de un personaje humano o no humano que el microempresario detecta como enemigo.

En cuanto al relato de Santiago, fue curioso encontrar, que su **socio** fue igualmente clave como actor remitente a la apertura del negocio y actor opositor durante prácticamente toda la vida de “La ruta del HotDog”. Su falta de ayuda y distancia del negocio dejó a Santiago en una situación desfavorable que no coincidía con su idea de emprendimiento.

Santiago: y empecé a ver que mi socio no mas no me ayudaba a resolver lo financiero y a mí de por si me pesa, me pesó desde antes su poco compromiso respecto a lo financiero (La ruta del Hotdog).

De manera similar, en ocasiones encontramos un doble, triple o cuarto rol de los **familiares** del microempresario (como actor remitente, ayudador, destinatario, opositor o cualquier combinación de estos 4). En tres relatos, los familiares tuvieron este cuarto rol de opositores: A Graciela, sus hijos la han dejado por grandes periodos de tiempo atender sola la papelería. Antonio emprende gracias a la ayuda de su familia, pero también refiere que ha tenido muchos conflictos con ellos que, si se agravaran, sería una fuerte razón para tener que cerrar el negocio. La esposa de Jorge, en ocasiones ha ayudado financieramente cuando las cosas van mal con “Tortas el Panzón”, pero por tal motivo se opone a que sigan con el negocio.

Para algunos microempresarios, **los clientes** también se convierten en actores opositores en ciertos momentos. Esteban menciona que antes se encargaban de trabajos de tapicería para grandes compañías como CocaCola. Sin embargo, después de la crisis económica, estas compañías dejan de tener capacidad de pago y, como deudores, se convierten en antagonistas del relato. Por su parte, Manuel, refiere a los vecinos mal intencionados que siempre quieren pedir fiado y no quieren liquidar sus deudas. Francisco también relata que en su época de apogeo le venía a los hoteles de Cancún grandes cantidades de tortilla. Refiere que después de la crisis de la influenza los hoteles no querían pagarle y que tuvo incluso que levantar demandas para cobrar grandes cuentas.

Un hallazgo sorprendente fue que **los empleados** aparecen en los relatos más veces como opositores que como aliados o ayudadores. Los empleados no responsables pueden afectar gravemente el negocio como comentan Graciela e Inés quienes tuvieron malas experiencias al respecto. Antonio, por su parte, tuvo una peor experiencia al ser engañado por su contador a quien pagó una gran suma para arreglar sus papeles y no lo hizo.

**Los criminales** también son vistos como enemigos por Graciela, Antonio, Esteban, Tania e Inés. También se refieren a ellos como “chemos”. Los microempresarios relatan robos en los negocios de la zona, piedras en los cristales y otros actos delictivos. Estos criminales no estaban en los orígenes de la Región 101 por lo que ha sido un cambio desfavorable para los microempresario tener que cuidarse en los últimos años de que sus negocios no sean atacados.

Inés. En el 99, pues era muy tranquilo era muy tranquilo, yo tenía ya, ya como 6 años viviendo acá ya me conocía la gente. Este era tranquilo, durante conforme fueron pasando los años, ya ves que luego los

chemos... yo, ya llegué a cerrar cuando se agarraban a pedradas y todos eso a machetazos (Estética Valeria).

Otro enemigo que consideran los microempresarios y que equiparan a aquel de la criminalidad es **el gobierno**. Para Graciela, Walter, Esteban y Francisco, el gobierno es como un fuerte enemigo por las altas contribuciones y obligaciones que pide.

Graciela: Porque el gobierno no ve la forma de aplastarnos la cabeza para sangrarnos más, el gobierno mientras ve... mm fija su mirada... nada más está viendo la manera de cómo sangrar más a los que menos tienen (Papelería Samuel).

Walter: nos está acabando igual los impuestos. Más que nada este año subió demasiado dos mil trece, pagamos lo doble. Entraron más, más impuestos. Por ejemplo la recarga del extinguidor pues eso es normal ya luego también se agregó, por ejemplo, los primeros auxilios. Ya después pasamos a protección civil. Pero este año, 2013, es cuando pagamos más. La basura se pesó por kilos a lo mejor nosotros no sabíamos. Entonces yo creo que por kilos ahí nos agarraron más desprevenidos (Bicicletas Walter).

Incluso buenas acciones del gobierno, como regalar útiles, son percibidas como acciones enemigas por Graciela a quien esto le afecta en la disminución de su venta. Para Francisco el gobierno ha tenido el doble rol de ayudante y de opositor, se convierte en un opositor cuando en 1994 se otorga el libre comercio de la tortilla.

**El banco** también tiene un doble rol ayudador-opositor, para Graciela y Santiago (los únicos que solicitaron préstamos bancarios) las deudas del banco se convierten en uno de sus peores enemigos a la supervivencia.

Otro actor opositor ante los ojos de los microempresarios es la competencia. Por ejemplo, Antonio relata que cuando ellos abrieron la “Arrendadora de Banquetes” no habría nada parecido con sus precios en la zona. Ahora, han abierto varios locales ofreciendo lo mismo que ellos ofrecen. Les copiaron su idea y eso les ha bajado la cantidad de trabajo. Inés tiene en la misma cuadra que ella 3 estéticas con las que compite y Fernando en la misma avenida compite con otras dos lavanderías. Para Manuel y Graciela la apertura reciente de las grandes tiendas de autoservicio les ha afectado enormemente: Chedraui, Dunosusa, Aurrera, Soriana, Tony, Barudi, Oxxo. Los clientes prefieren caminar algunas cuadras para ahorrarse algunos pesos en papelería y abarrotes. Manuel y Graciela refieren que ellos no pueden competir con los precios de estas grandes tiendas pues la ventaja de ellas está en comprar barato en altas cantidades. Francisco también refiere a un aumento significativo

de la competencia del gremio de tortillas a raíz de la des-regulación en 1994. Las tortillerías comenzaron a despachar directamente a tienditas de abarrotes y poco a poco fue alejándose del apogeo que tuvo en sus inicios con el negocio de la tortilla.

Algunos actores opositores que no se tratan de personas sino de eventos históricos han sido, quizá, los principales o más fuertes enemigos de los micronegocios de la Región 101: “*La situación financiera*” (Antonio), “*la economía frenada*” (Esteban), “*la crisis económica*” (Francisco), “*el huracán*” (Jorge y Ana), “*la influenza*” (Jorge y Ana), “*el derrumbe de las torres gemelas*” (Antonio), “*la influenza*” (Walter), “*El huracán Wilma*” (Francisco), “*La influenza*” (Fernando). Estos eventos nacionales e internacionales que tuvieron impacto en la economía del país, afectan enormemente los pequeños negocios. Quizá estos factores macro-económicos son uno de los peligros más altos de la mortandad empresarial.

Por último, otro actor opositor del microempresario son las **enfermedades** propias o de los miembros de la familia. Inés relata dos periodos en que no pudo trabajar, uno al parir a su hija y otro con una rara enfermedad que le hizo cerrar temporalmente su negocio. Walter menciona lo desesperante de la enfermedad de su esposa, diabetes, y el viaje que ella tuvo que hacer a Mérida para ser tratada. Ahora su mujer no puede ayudarle en la refaccionaria de bicicletas. Otro triste relato de enfermedad es la del padre de Esteban, quien termina por fallecer, dejando al negocio sin su gran pilar de emprendimiento.

## 5 *LAS PRÁCTICAS REALIZADAS DURANTE LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL*

La 'agencia', para Burke, está presente en cualquier narración y se refiere a los medios o instrumentos que utilizan los agentes para lograr sus actos. Responde a la pregunta ¿Cómo? Este análisis permite interpretar en las narraciones de los microempresarios cuáles son algunas de las prácticas y recursos que utilizan los microempresarios para actuar. A continuación presento las prácticas de los relatos estudiados en cuatro temas: 1) prácticas financieras, 2) prácticas empresariales, y 3) prácticas sociales. A continuación se exponen en dicho orden.

## 5.1 PRÁCTICAS FINANCIERAS

Para el “nacimiento” de una empresa se requiere invertir cierto **capital inicial**. ¿De dónde sacó este capital cada microempresario de la Región 101 para emprender? En la tercera columna de la tabla 14 siguiente se sintetizan para cada micro-empresa, cuáles fueron las fuentes de dicho capital inicial.

**Tabla 14. Fuentes de capital inicial y de reinversión. MIPYME Región 101.**

Entrevista	Seudónimo del negocio	Fuente del capital inicial	Fuente de inyección de capital durante supervivencia del negocio
1	Papelería Samuel	Ahorros (Graciela cosía ajeno), tandas <sup>149</sup> , préstamo de ella y de su hija (10,000).	Préstamo de Imbursa – via Telmex.
2	Arrendadora de Banquetes	Ahorros (cuñado reinvierte de otro negocio de fotografía de eventos).	Reinvertir del propio negocio. Financiamiento de autos con las propias agencias automovilísticas.
3	Abarrotes Tomy	Ahorros (trabajo simultáneo de Manuel).	Reinvertir del negocio.
4	Estética Valeria	Ahorros (trabajo de su esposo).	Reinvertir del negocio. Crédito del proveedor.
5	Tortas el Panzón	Ahorros (trabajo previo).	Reinvertir del negocio y apoyo del trabajo de su mujer en tiempos malos.
6	Servicio de Bicicletas Walter	Ahorros (trabajo previo).	Reinvertir del negocio.
7	Tapicería de la 2	Reinvertir del negocio en antiguo local.	Invierte en taxis.
8	Florería Tania	Liquidación antiguo trabajo de ama de llaves en hotelería.	Apoyo del trabajo del esposo.
9	Trasmisiones automáticas	Ahorro (trabajo previo).	Reinvertir del propio negocio.

<sup>149</sup> En México, las tandas son una forma de ahorro recurrente. Un grupo de “x” número de personas pone cada mes o quincena una cantidad “x” de dinero. Y a cada miembro le toca una vez en el periodo acordado recibir el total de la tanda.

	Aries		Invierte en ganado.
10	Lavandería Janet	Liquidación de Fernando, seguro de vida por muerte del esposo (hermana).	Reinvertir del propio negocio.
11	Tortillería Rosa	Ahorros del propio trabajo. Subsidio del gobierno para compra de materia prima y para pago de electricidad.	Reinvertir del propio negocio, subsidio del gobierno.
12	La ruta del Hot Dog	Préstamo a través de incubadora de negocios de la UT.	Nuevos socios, préstamos de parientes

En 9 de 12 entrevistas (75%), el recurso inicial provino (en su totalidad o en parte) de ahorros derivados de empleos anteriores o empleos simultáneos al emprendimiento. La excepción fueron: Florería Tania, Lavandería Janet y la Ruta del Hotdog, quienes no emprendieron con ahorros previos.

Antonio: ya en el 2004, fuimos invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo...

Entrevistador: ¿Invertían de las mismas ganancias del negocio, o tenían fondos de otros lados?

Antonio: No, de las mismas ganancias del negocio, bueno a lo mejor,... es que él [el socio] manejaba como un sólo negocio y conforme algo tenía más entrada, o más bien más demanda iba y obtenía la mayor inversión...y acá tenías que estar invirtiendo, invirtiendo, invirtiendo (Arrendadora para Banquetes).

Otro tema que apareció en todos los relatos (100%) es que los microempresarios han tenido que **inyectar** constantemente **recurso** para mantener sus negocios en pie. Esta información aparece en la cuarta columna de la tabla 14. Usualmente, el nuevo recurso está destinado a tener más producto que vender, ampliar o mejorar el local, comprar herramienta de trabajo o equipo, diversificar el producto, entre otras. A continuación se expone cada caso de los **usos del recurso**:

- Graciela, de “Papelería Samuel”, ha utilizado el recurso para: mudarse varias veces de local, arreglar los locales, invertir en computadoras, surtir producto. Incluso gran parte del recurso lo ha utilizado para apoyar a sus hijos a emprender en nuevos negocios: otra papelería en otro local, una lavandería, un acuario, una tienda de disfraces y regalos.

- Antonio, de “Arrendadora de Banquetes”, reinvertió en más equipo para los eventos como mesas y sillas, compró automóviles a través del financiamiento automotriz e invirtió en lavadoras de ropa, puesto que esto le generaría un ahorro ya que tras cada evento tenía que pagar gastos de lavandería.
- Manuel, de “Abarrotes Tomy”, ha ido reinvertiendo en adecuar el local que inicialmente era un espacio mucho más pequeño y fue creciendo. También fue comprando más producto y diversificándolo hasta que incluyó: abarrotes, frutería, cremería, papelería e (incluso una temporada) alimentos preparados.
- Inés, de la “Estética Valeria”, reinvertió en ir acondicionando su local. Espejos, sillas, sillones, material de trabajo y productos de belleza.
- En las “Tortas el Panzón”, Jorge y Ana reinvertieron para mudarse de local, para rentar el nuevo local, compraron equipo (una nueva parrilla, una vitrina) y reinvierten las ganancias para el producto del próximo día.
- Walter, en su “Servicio de Bicicletas” ha invertido en la construcción de su local y casa, en equipo usado para reparar bicicletas y en refacciones.
- Esteban, de la “Tapicería de la 2”, se trata de un caso especial. El giro al que se dedica no requiere inversión en equipo o stock. De cada trabajo el anticipo se usa para comprar materiales y el resto es ganancia. Por este motivo Esteban ha reinvertido las ganancias en otro giro: los taxis. De esta manera, cuando no hay suficiente trabajo en la tapicería, recibe un ingreso fijo de los taxis.
- La “Florería Tania”, ha reinvertido en más producto (flores) y la adecuación del local. También recientemente ha comprado otra línea de productos como peluches, tarjetas y globos.
- Gonzalo, de “Trasmisiones Aries”, relata que han reinvertido en la imagen de su empresa, también están preparando la apertura de una futura refaccionaria y su padre ha decidido invertir las ganancias en ganado. En su pueblo de origen, el abuelo de Gonzalo se encarga de cuidar el ganado.

- Fernando, de “Lavandería Janet” ha tenido que reinvertir en una nueva máquina, y también compraron un play station en la primera etapa (rentaron al inicio dos play station en lo que funcionaba el negocio de la lavandería).
- En la “Tortillería Rosa”, el recurso lo fueron reinvertiendo en automóviles para repartir tortillas en zona hotelera, la compra de más locales, más maquinaria para realizar tortillas y materia prima.
- En el caso de “La ruta del HotDog”, Santiago inyectó recurso para mantener a flote el negocio con los gastos fijos y la deuda que tenía que pagar al financiamiento de la incubadora de negocios.

Un tema clave para reflexionar es que, salvo el caso de la “Papelería Samuel” y el caso de “La ruta del HotDog”, los microempresarios evitan cualquier tipo de préstamo. Incluso Graciela, de la “Papelería Samuel”, mencionó que aunque ha solicitado préstamos, evita los préstamos a largo plazo y los busca a corto plazo. Para muchos de los microempresarios involucrarse en un préstamo es algo que el negocio no podría soportar.

Graciela: Vamos a suponer que nos prestan 20 mil pesos, ahorita lo pagamos en 4 meses, ¡chin! en 4 meses ya otra vez otra temporada y eso nos van a dar otros 20 mil pesos, esos 20 mil pesos lo volvemos a invertir y así, nos la llevamos ¿sí?. Y el negocio no baja, no se... no se descapitaliza ¿sí?, porque estamos allá, le estamos poniendo, le estamos metiendo, le estamos metiendo. En cambio los préstamos a largo plazo... ya nos gastamos el dinero, ya le metimos y ¿qué estamos haciendo? le estamos sacando para volver a pagar y el banco, usted sabe, que no perdona. (Papelería Samuel).

Tres microempresarios sí optaron por endeudarse con el **financiamiento de automóviles** directamente con la agencia, es el caso de la “Arrendadora de Banquetes” de Antonio, quien requiere de vehículos para trabajar; y el caso de Esteban de la “Tapicería de la 2”, quien decidió invertir en 3 taxis para complementar con un ingreso constante el gasto familiar; y el caso de “Tortillería Rosa”, que compró automóviles para repartir tortillas a sus clientes en zona hotelera, pequeñas tiendas y tiendas tipo Oxxo.

Por otro lado, en cuanto a los **financiamientos que otorga el Gobierno** ningún microempresario lo mencionó en sus narraciones. Cuando pregunté directamente qué opinaban de este tipo de financiamiento algunos microempresarios como Esteban de la “Tapicería del 2”, afirmaron que los préstamos son risibles y con una enorme cantidad de papeleos. Esto hace imposible e impráctico acceder a ellos.

Esteban: Este se puede decir que no me gusta, tanto el papeleo como la morosidad que tienen esas tasas que prestan los bancos, mismo Hacienda nos ha ofrecido créditos, el gobierno ha hablado de créditos para las micro empresas y no hemos acudidos a ellas por el tanto papeleo y burocracia que hay. A veces es risible el prestamos que quieren hacer y a veces te han hasta hablado de préstamos de 10 mil pesos cuando ¡10mil pesos nos caen en un rato! (Tapicería de la 2).

Graciela: Avance vino y dice: -no pues que si les prestó 15 mil pesos, pero si quieren 30 mil pesos, esten... me tienen que esten.. me tienen que dar los títulos de propiedad y va a quedar a resguardo, y no sé qué tantas cosas-, ¡¿perdón?! - y.. es que, si ellos, confían en ustedes, ustedes, también tienes que confiar en ellos-, ¡perdóneme pero no! (Papelería Samuel).

Un tipo de subsidio del gobierno que sí fue útil fue el que recibió Francisco en la “Tortillería Rosa” para la compra de la masa de la tortilla.

Fue enriquecedor encontrar en 2 casos la práctica financiera de **diversificar sus inversiones**: Esteban en taxis, el papá de Gonzalo en ganado.

Esteban: porque sea dado cuenta que ha estado creciendo en lo que es el taxi, he estado aumentando, empecé con uno ya tengo cuatro ya tengo dos camiones que también los pienso meter, entonces he estado creciendo pero aun así mi idea no es abandonar el taller. (Tapicería de la 2).

## 5.2 PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Por prácticas empresariales entenderemos aquí a las acciones narradas por los microempresarios en relación a: el uso del local, como atienden el negocio y reparten funciones en el trabajo, la manera en que surten sus tiendas, sus alianzas, la atención de necesidades de sus clientes y la diversificación de producto-servicio. Aparecen prácticas comunes en los distintos relatos que no necesariamente son iguales a: 1) las prácticas empresariales que recomiendan los libros de texto, 2) los usos y las prácticas empresariales de las medianas y grandes empresas o 3) el discurso oficial. Pareciera que las prácticas empresariales de las microempresas en esta región parten de conocimientos sociales construidos a partir de la sabiduría popular. Veamos algunos ejemplos.

Para muchos de estos microempresarios, un recurso del que disponen para emprender es el espacio de su vivienda que lo convierten en **local**. Esto les favorece al no pagar renta y al tener más tiempo para dedicar al negocio.

Esteban: fincamos sobre lo mismo porque eso de rentar, ora sí que te impide hacer muchas cosas, en cambio si es propio, pues no tienes ningún problema (Tapicería de la 2).

Gonzalo: No, si desde un principio este era una casa habitacional, ya después de eso poco a poco se fue convirtiendo en taller, de hecho todavía la planta de abajo es un taller y la planta de arriba está la casa (Trasmisiones Aries).

En la tabla 15 se sintetiza para cada entrevista si el local tiene este doble uso (vivienda/negocio) y la propiedad del local.

**Tabla 15. Uso y propiedad del local. MIPYME Región 101.**

Entrevista	Seudónimo del negocio	Uso del local	Propiedad del local
1	Papelería Samuel	Local- vivienda	Propietaria
2	Arrendadora de Banquetes	Local- vivienda de la hermana	De la hermana
3	Abarrotes Tomy	Local-vivienda	Propietarios/suegros
4	Estética Valeria	Local	Propietario
5	Tortas el Panzón	Local	Rentan
6	Servicio de Bicicletas Walter	Local-vivienda	Propietarios
7	Tapicería de la 2	Local-vivienda de la mamá	Propietarios
8	Florería Tania	Local-vivienda	Propietarios
9	Trasmisiones automáticas Aries	Local-vivienda	Propietarios
10	Lavandería Janet	Local	Rentan
11	Tortillería Rosa	Local	Propietario
12	La ruta del HotDog	Local	Rentaban

Contar con un **local** propio es un tema compartido por la mayoría de estas microempresas. Salvo el caso de las “Tortas Panzón”, “Lavandería Janet” y “La ruta del HotDog”, todos

los demás negocios se establecieron en locales de la propiedad de los negociantes. Estos locales de su propiedad tienen una doble función de vivienda, en algunos de ellos:

- Los propietarios del negocio viven en la misma dirección que el local (Papelería Samuel, Abarrotes Tomy, Servicio de Bicicletas Walter, Florería Tania, Trasmisiones Aries). El local en todos los casos se encuentra al frente de la propiedad y en planta baja, mientras que la zona de habitación se encuentra en la parte de arriba o atrás del local.
- Los propietarios del negocio vivían y se mudaron de domicilio (Estética Valeria, Tortillería Rosa)
- Otros familiares viven en la misma propiedad que el local. En el predio de la “Arrendadora de Banquetes” vive la hermana y en la “Tapicería de la 2” la mamá de Esteban. Cuando fueron pequeños toda la familia vivió ahí.

Otra práctica empresarial son las **alianzas** que están presentes en los relatos de los microempresarios. Una de las más interesantes fue la de Antonio quien tiene una alianza con una de sus hermanas que tiene un negocio de renta de loseta y en preparación de banquetes. Juntos atienden de manera más completa a los clientes. Otro tipo de alianza es la que tienen algunos microempresarios con sus proveedores. En el caso de la estética Valeria el proveedor de productos de belleza la visita y le da crédito. Una gran época de la historia de la Tortillería Rosa, su propietario hizo alianzas con clientes de la zona hotelera, a los cuales les ofrecía crédito y les repartía la tortilla directamente a sus centros de consumo. En La “Lavandería Janet” Fernando tiene una alianza informal con la gasolinera de enfrente y le vende todos los botes de plástico vacíos de los detergentes.

Otra práctica presente en los relatos es cómo los propietarios **surten** sus negocios. A Walter lo visita un proveedor de equipo de bicicletas. Lo mismo que a Inés, quien su proveedor de productos de belleza la visita. Por otro lado Tania, va directamente a surtirse a los 3 principales proveedores de flores de Cancún. Manuel recibe sus proveedores en su tienda de “Abarrotes Tomy” pero también sale a buscar ofertas de productos en tiendas de autoservicio.

Muchos de los microempresarios sugirieron que una clave para el éxito de sus negocios es **comprar y vender barato**. Para ello por ejemplo, Graciela de “Papelería Samuel” relató que ha hecho viajes a la Ciudad de México para comprar barato y tener más margen de

ganancia. Tania, por su parte, busca flores económicas para hacer arreglos que sí compre su clientela. Esta estrategia de precios bajos es uno de los aspectos que afirman los microempresarios, hace que los clientes regresen.

Manuel: pos, ahorita tuve que bajar los precios (25:09-23).. tengo que ir a comprar verduras lo más barato que pueda, si es miércoles de plaza, compramos lo que es barato...pues ya la gente lo vio allá en diez pesos y yo en mi tienda lo doy en once pesos, de todos modos van a ir (Abarrotes Tomy).

Manuel de “Abarrotes Tomy” menciona que en ocasiones tienen que comprar cuando hay descuentos por ejemplo en Costco o Sam’s Club, y entonces guardar algo de producto (almacenarlo), para después vender barato.

El otro aspecto que algunos microempresarios consideran clave para que los clientes regresen es la **calidad del servicio**. Graciela de “Papelería Samuel” habla con mucho orgullo de un trato familiar que tiene al despachar. Tania también refiere de la importancia de la buena actitud para despachar flores. Ella considera que la capacitación como ama de llaves en la hotelería le enseñó cómo tratar a la clientela. Esteban de la “Tapicería del 2”, dice que ellos no son baratos, pero que su producto es de gran calidad y por eso la gente los busca para los trabajos.

Una estrategia más es ofrecer **diversidad en el producto** o servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes. Pequeñas innovaciones que se adecúan a lo que el cliente pide como por ejemplo buscar tarjetas cuando compran flores, o comprar algo de fruta cuando van a comprar abarrotes en general.

Por último solamente algunos de los microempresarios refirieron a **buscar a su clientela en otras partes** fuera de la Región. Tal es el caso de:

- La “Tortillería Rosa”, cuyo propietario en un inicio vendía kilos de tortilla a zona hotelera, luego repartía otro tanto a las pequeñas tienditas de abarrotes de la región y por último, en fechas actuales, se ha dirigido a tiendas tipo Oxxo.
- Santiago de “La ruta del HotDog”, también hizo algunas iniciativas por atraer nueva clientela a través del volanteo.

- Por último, el padre de Esteban, de la “Tapicería de la 2”, también buscaba activamente a los clientes visitando a grandes empresas que quisieran servicios de tapicería.

En estos negocios quienes **operan el negocio** principalmente son los propios propietarios. En casi todas las narraciones aparecen familiares y amigos como empleados esporádicos o ayuda constante del negocio. En la “Papelería Samuel” la hermana de Graciela, sus hijos y nieta le ayudan. En la “Arrenadora de Banquetes”, Antonio recibe ayuda de su esposa con la lavandería y contrataba amigos o conocidos para los trabajos que hicieran falta. En la “Estética Valeria”, Inés contrata ocasionalmente a sus primas para ayudarle, mientras que en “Tortas el Panzón”, contrata de manera fija a su hermana Ana. En la “Florería Tania”, ella recibe ocasionalmente apoyo de su marido y su hijo. En la “Tapicería de la 2” inicialmente la familia (3 hermanos y el papá) apoyaban con el negocio. Más adelante, se quedó dirigiendo Esteban, con la ayuda de un primo y la ayuda ocasional de sus hermanos, que todos saben el oficio de la tapicería.

En cuanto a los **empleados** no familiares o no amigos, Inés de la “Estética Valeria” refirió a que fue una mala experiencia que no querría volver a repetir. Lo mismo refiere Graciela de la “Papelería Samuel”, afirmando que ella es mala para dirigir a la gente. Abarrotes Tomy si contrata ocasionalmente una empleada. En “Tortillería Rosa”, además de que la pareja de esposos estaba directamente en la operación, sí les fue indispensable contratar a 30 empleados en su periodo de mayor apogeo. “La ruta del HotDog” tenía por lo menos dos empleados fijos además del trabajo inicial de 3 socios, más adelante Santiago se quedó sólo con la dirección del negocio.

Santiago: y empezamos como a jalar talento que no nos requiriera una inversión que estuviera más basado en nuestras relaciones de amistad...y si esto pega como con la filosofía de después vendrá la lana si mantenemos esta colaboración ¿no? y entonces nosotros estábamos tratando como que apalabrar un poco eso como diciendo pus a lo mejor después tu puedes ser nuestra mercadóloga y te damos una lana, tú te encargas de nuestra cocina ¿no? tu nos asesoras legalmente y acordamos un pago y tal , entonces empezamos hacer eso (La Ruta del HotDog).

En la “Tapicería de la 2” también tuvieron una temporada 3 empleados a los que se les pagaba por trabajo hecho, cuando empeoró la situación económica, ellos prefirieron ir a buscar un trabajo fijo.

Otra práctica que apareció relatada en las narraciones es el **horario de atención** que en algunos casos es sumamente amplio como en “Papelería Samuel”, pues Graciela sabe que su negocio depende de la venta de emergencia, cuando les falta algún producto escolar a los niños.

Graciela. De 9 de la mañana a 9 de la noche. Entonces ya con el servicio, de internet, pos los chicos a veces, no terminan a las 9, entonces yo dije bueno a las 10 de la noche, 11 de la noche. Ah, yo me he quedado con chicos a veces hasta las 2 de la mañana, porque tienen ellos trabajo (Papelería Samuel).

“Abarrotes Tomy” también tiene un horario amplio de trabajo, incluyendo los fines de semana. Otros microempresarios como Jorge de “Tortas el Panzón”, descubrieron que su negocio tenía horarios más favorecedores. En el caso de las tortas las mañanas, por lo que cierra temprano su negocio. En el caso de “La ruta del HotDog”, el horario de atención era más bien nocturno al dirigirse a la gente que sale a bares, a bailar y que de regreso a casa quiere algo de comer. El horario de la tortillería, requiere de madrugar. Para ello, Francisco se paraba a la 1:30 de la madrugada todos los días para tener todo listo para despachar a los clientes a las 6 de la mañana. La “Florería Tania”, abre en un horario de 8- 9 de la noche de lunes a domingo.

Este horario, combinado con el hecho de que son los propios negociantes que atienden el negocio, hace que el negocio se convierta en una especie de “cárcel” para los microempresarios. Para aquellos negocios cuyo local comparte espacio con la vivienda, el horario de trabajo se vuelve todavía más extendido debido a que los clientes en ocasiones tocan el timbre para ser atendidos incluso cuando el local ya ha concluido actividades.

Graciela: yo cierro a las 11 de la noche, que eso no cualquier papelería cierra a esa hora, por lo regular cierran a las 9 de la noche, no, yo cierro a las 11, por lo regular (Papelería Samuel).

¿Cómo **aprendieron** acerca de sus negocios? Solamente Inés refiere a haber estudiado Belleza y actualizarse. Francisco de “Tortillería Rosa” tiene licenciatura al igual que Santiago de “La ruta del HotDog”. Tania en la florería refiere a que a ella le enseñó una amiga que tenía una florería y luego realiza sus arreglos con su propia creatividad.

En los relatos también se refiere al tiempo dedicado para tener los **papeleos en regla** con el gobierno. “Bicicletas Walter”, “Abarrotes Tomy”, “Papelería Samuel”, “Tapicería de la 2”, entre otras, mencionan que aunque han ido creciendo las obligaciones de los

microempresarios tienen todo en regla porque sino de por sí terminarían pagando o los clausurarían. Hablan de cómo estas obligaciones merman sus ganancias.

### 5.3 PRÁCTICAS SOCIALES

A través de los relatos de los microempresarios es posible recrear prácticas sociales que en ocasiones benefician y en otras afectan las ganancias de las microempresas. Algunas de estas prácticas sociales tienen que ver con festejos, otras con actividades cíclicas a lo largo del año, otras con actividades cotidianas y forma de vida de los consumidores.

En cuanto a los **festejos y ocasiones** especiales, por ejemplo Antonio, de la “Arrendadora de Banquetes”, narra que su negocio se ve beneficiado con los festejos de bodas y quince años. Sin embargo, en momentos económicos malos la gente deja de gastar en estos festejos. Por su parte, la venta de la “Papelería Samuel” aumenta también con eventos como el Halloween, el día de San Valentín, del 16 de septiembre.

De manera similar, Tania relata que su florería se ve beneficiada por festejos como el día de las madres (10 de mayo), el día de la Guadalupana (12 de diciembre) y el día de San Valentín (14 de febrero). También le contribuyen eventos religiosos como las bodas, en que el cliente le hace pedidos de varios arreglos para decorar la Iglesia. Tania menciona que su padre, quien es un campesino de un pequeño pueblo de Yucatán, no podía creer que la “gente en Cancún” regalara flores y que esto pudiera ser un negocio; puesto que, para las costumbres de este pueblo, *“solamente se regalan flores a los muertos”*.

En los relatos de los microempresarios se develan también prácticas sociales que tienen que ver con **comportamientos sociales cíclicos** en relación a momentos del año. Graciela, de la “Papelería Samuel” se ve beneficiada cada seis meses cuando comienza el ciclo escolar y las madres compran los utensilios de sus hijos. Por otro lado, se ve afectada durante las vacaciones de verano y de navidad de los niños.

A través de los relatos de los microempresarios también podemos recrear algunas **prácticas cotidianas** de la gente de la región por ejemplo: el consumo diario de la tortilla (Tortillería Rosa), el uso cotidiano de redes sociales en los niños y adolescentes (Papelería Samuel), el uso del parque y organización de juegos de fútbol los fines de semana que incentivan el consumo de bebidas (Abarrotes Tomy), la tendencia a cortar el cabello o teñirlo (Estética

Valeria), la gente baja de sus coches y compra por las mañanas una torta rumbo al trabajo o mientras trabaja (Tortas Panzón), la gente utiliza la bicicleta como medio de transporte (Bicicletas Walter), los jóvenes salen a los bares y buscan un lugar para consumir alimentos en la madrugada (La ruta del HotDog).

Prácticas sociales más generales para la región es la tendencia de los clientes a hacer **recomendaciones** de los servicios así como el de comprar en aquellos negocios que se encuentran cercanos a los propios hogares. Otra práctica social constante y que refieren a las dificultades económicas a las que se enfrentan las familias de la Región 101, es que los consumidores son sumamente sensibles a los precios. Buscarán aquellos negocios en que puedan ahorrar algunos pesos o centavos. Los clientes prefieren caminar unas cuadras más que pagar unos pesos de más.

Otra práctica social que está presente en los relatos es la **criminalidad**. Algunos microempresarios mencionan la importancia de encerrarse en sus negocios para protegerse de la delincuencia así como su renuencia a acudir a las autoridades para solicitar su apoyo. Desde su punto de vista, las autoridades no resuelven las problemáticas de criminalidad.

## 6. *LAS INTENCIONES O PROPÓSITOS DURANTE LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL*

El ser humano, a través de sus relatos, no solamente narra acciones realizadas por ciertos personajes; sino también, las intenciones o propósitos que orientaron dichas acciones. En este estudio, dicho elemento estructural de las narrativas permite develar otro aspecto del mundo interior del microempresario: las intenciones y propósitos que han guiado sus acciones (emprender, mantener en pie sus negocios o cerrarlos). Desde el punto de vista del construccionismo social, la acción no puede ser entendida separada de las intenciones sociales que la explican. Actuamos para otros y construimos un sentido para cada acción.

En este estudio, fue sumamente enriquecedor analizar las intenciones de los actantes (personajes) presentes en la estructura de la narración. Focalicé principalmente las intenciones del 'actante sujeto' (microempresario y sus socios), pues lo que focaliza este estudio es la comprensión de los propósitos que orientan la conducta del microempresario hacia la supervivencia o mortandad de sus empresas.

Un hallazgo que complejiza el entendimiento del fenómeno fue la **ambivalencia presente en las intenciones**. Por ejemplo en la “Tortillería Rosa”, Francisco relata ambivalencia en torno a la idea de cerrar algunos locales de su negocio: por un lado, sabía que tenía que tomar la decisión pues el libre comercio de la tortilla le había afectado; por otro lado, consciente de esta situación, alargaba la decisión y trataba de luchar para salvar sus locales en parte por orgullo.

En otros casos (la minoría) había **intenciones claras** como es el caso de la “Tapicería de la 2”, que aunque el relato del negocio es regresivo de principio a fin (un pasado mucho mejor que el presente) Esteban está claro que es un negocio bueno, que le gusta y que va a seguir trabajando en él.

Otro aspecto que me parece importante resaltar, es que aparecieron **múltiples intenciones** ligadas a cada acción (emprender, mantener el negocio o cerrar). Un ejemplo es el de “Florería Tania”, quien al emprender tuvo más de un propósito: utilizar el dinero de su indemnización, no tomar un trabajo lejos en Riviera Maya, estar cerca de su hijo que estaba chiquito y pensar que le iba a ir bien en el negocio como la florería de su amiga.

A continuación expongo las intenciones/propósitos encontrados en relación a tres acciones: emprendimiento, supervivencia y mortandad. Finalmente expongo los propósitos futuros para el negocio, de acuerdo a los microempresarios. La información que aquí se presenta se parece en parte, a la obtenida a través del análisis de los 'puntos de cambio' del relato. Pero mientras los puntos del cambio dan razones o explican el “por qué” del cambio en la trama, el análisis de las intenciones de los actantes nos ayuda a encontrar los “para qué”.

## 6.1 PROPÓSITOS DE NACIMIENTO

Las intenciones de emprendimiento que narraron los microempresarios de este estudio usualmente fueron múltiples y no únicas: una combinación de “para qué” que refieren a atribuciones de la situación, el entorno, la situación familiar y atribuciones internas, que convergen para que la empresa nazca. (Ver tabla 16).

**Tabla 16. Propósitos de emprendimiento. MIPYME Región 101.**

<b>Seudónimo del negocio</b>	<b>Propósitos de emprendimiento (los para qué)</b>
Papelería Samuel	Dejar de coser ajeno, mejorar economía para que sus nietos no sufran lo que sus hijos. Usar el predio de su propiedad.
Arrendadora de Banquetes	No tener que emplearse. Ofrecer un área de servicio no cubierta. Usar el predio de la hermana.
Abarrotes Tomy	Que la esposa embarazada tenga algo que hacer y no tenga que ir a zona hotelera a trabajar. Usar el espacio de vivienda les prestaban sus suegros.
Estética Valeria	Trabajaba y no le iba bien. Hacerle caso a su esposo que le dijo que estudiara y pusiera su negocio. Usar el predio que compraron.
Tortas el Panzón	Utilizar oficio que aprendió cocina, mejorar su situación económica en lugar de un empleo.
Servicio de Bicicletas Walter	Utilizar oficio que aprendió reparar bicicletas, mejorar su situación económica en lugar de un empleo, utilizar el local del que disponen.
Tapicería de la 2	Usar el oficio que aprendió (el padre). Para aprovechar el predio propio en la Región 101.
Florería Tania	Quiere estar cerca del hijo, no quiere viajar a un trabajo en Riviera Maya, quiere emprender en un negocio que ofrezca algo que no tenga la zona. Para usar el predio que recién adquirieron.
Trasmisiones automáticas Aries	Probar que puede él solo con el oficio que aprendió en un empleo. Para aprovechar el local propio.
Lavandería Janet	Ayudar a su hermana a no suicidarse. Para utilizar la herencia de la hermana y su indemnización de su antiguo empleo.
Tortillería Rosa	Dar una actividad a su esposa que está embarazada. Usar el local de su casa. Aprovechar las oportunidades que le comenta su cuñado en el emprendimiento con tortillerías. Dar un buen servicio de tortillerías en Cancún (grandes colas).
La ruta del HotDog	Se le ocurre una idea y quiere probarse.

Como lo sintetiza la tabla, algunos microempresarios decidieron emprender en la Región 101 para dar un uso comercial al predio que compraron: “Papelería Samuel”, “Arrendadora de Banquetes”, “Abarrotes Tomy”, “Estética Valeria”, “Bicicletas Walter”, “Florería

Tania” y “Trasmisiones Aries”, “Tapicería de la 2” y “Tortillería Rosa”. Es decir, que en 9 de 12 casos, el propósito de emprender tuvo que ver con el acceso a la propiedad con uso de suelo de vivienda y comercio de barrio.

El segundo propósito más frecuente es emprender para **dejar el trabajo** (o porque se perdió el trabajo de manera involuntaria), esta situación aparece en 8 relatos.

**Situaciones familiares** también estuvieron presentes como sucesos que orientaron la intención de emprendimiento: embarazo, tener hijos, criar hijos, muerte del cónyuge. En ningún libro de texto sobre MIPYME he encontrado que “un embarazo” o “dar a la mujer algo que hacer” sea una intención de emprendimiento. Sin embargo, fue sumamente sorprendente encontrar este motivo en 6 de 12 relatos (50%). Un caso particular de esta intención es “Lavandería Janet”, cuando Fernando decide ayudar a su hermana en un terrible duelo que siente por la muerte de su esposo y que la orilla a tener pensamientos suicidas.

Un menor número, 3 de 12 relatos, refieren a que el propósito de emprendimiento es **mejorar la economía o ayudar al gasto familiar**. Y también 3 de 12 relatos refieren que el propósito de emprender es **satisfacer un servicio/producto no cubierto**: banquetes, tortillería y florería.

En los relatos también se encuentran **intenciones personales** que tienen que ver con la identidad del microempresario: “*probar que puede sólo*” (Trasmisiones Aries), “*tener una idea y probarse*” (La ruta del HotDog), “*ayudar a los nietos*” (Papelería Samuel), “*continuar con el oficio familiar*” (Tapicería de la 2).

Por último, también se busca la libertad en poder ejercer un oficio que se aprendió anteriormente como la tapicería (padre de Esteban), la cocina (Jorge), la reparación de bicicletas (Watler), la mecánica (padre de Gonzalo) y la estética (Inés).

## 6.2 PROPÓSITO DE SUPERVIVENCIA

Los propósitos o intenciones para las que trabajan todo los días los microempresarios para mantener sus negocios a flote (incluso cuando las cosas van mal), se sintetizan en la tabla 17.

**Tabla 17. Propósitos de supervivencia. MIPYME Región 101**

<b>Seudónimo del negocio</b>	<b>Propósitos de supervivencia (para qué)</b>
Papelería Samuel	Proveer a los hijos y nietos, ayudar a la comunidad, sentirse útil, apoyar a la hija embarazada, apoyar a nietos, heredar negocio a nieta, asegurar una vida de anciana más digna.
Arrendadora de Banquetes	Sustento familiar, no emplearse.
Abarrotes Tomy	Sustento familiar, que sus hijos estudien una licenciatura.
Estética Valeria	El pensamiento de que le iba a ir bien. Un autoempleo en el que le va regular. Podía estar cerca de sus hijas mientras crecieron, no dejarlas.
Tortas el Panzón	No quererse emplear, tener un ingreso mayor.
Servicio de Bicicletas Walter	No quererse emplear ,tener un ingreso mayor.
Tapicería de la 2	Tener ganancias con los que vive su familia (4 veces mejor que taxi), tener tiempo libre, reinvertir en taxis.
Florería Tania	Para estar cerca de su familia, para poner contentos a sus clientes. No quererse emplear.
Trasmisiones automáticas Aries	Demostrar a la familia que pueden. Ayudar a los familiares con trabajo. Invertir en ganado.
Lavandería Janet	Mantenerse a él, a su mamá e hijo. Para dar un buen servicio a las clientas.
Tortillería Rosa	Tener ingresos fuertes. Mantener lo que ha luchado.
La ruta del Hot Dog	Pagar deuda en la que la hermana es aval. Un tiempo pensaba en hacer sucursales (en grande), luego en traspasarlo.

La mitad de los microempresarios (6 de 12) luchan por la supervivencia de sus negocios debido a que con el negocio ayudan al **sustento familiar** y a generar un patrimonio con otro tipo de inversiones (inmuebles, ganado, taxis). Aunque implícitamente en los otros 6 también el centro son los ingresos que les permiten salir adelante en gastos familiares.

En algunos casos el emprendimiento tiene que ver con **no quererse emplear** (4 de 12) o tener ingresos más altos que en un empleo (3 de 12).

Walter: hay días buenos hay días bajos, pero en lo que cabe pues esta regular porque pues para ir de empleado ahorita creo que no ganamos ni los cien pesos el salario mínimo (Bicicletas Walter).

Otro propósito compartido por 3 microempresarios es que luchan por mantener sus negocios a flote para pasar más **tiempo junto a sus familias**.

Otras **razones personales** también aparecieron en el relato “*demostrar que sí podemos*” (Gonzalo), “*mantener lo que ha luchado*” (Francisco) y “*una vida de anciana más digna*” (Graciela).

Incluso, los **clientes** también se vuelven en una razón de mantener el negocio a flote como lo afirman Graciela, Tania y Fernando.

Graciela: Es muy agradable por ejemplo cuando viene un papá, soltero, que dice: “¡señora!, necesito que me ayude, es que fíjese que no se esta niña me explica esto, pero no le agarro” Entonces cuando me vienen a pedir opiniones, no necesariamente los señores, sino que hay señoras que... creo que piensan menos que yo, ¡no sé! O a lo mejor no están acostumbradas, entonces estén, vienen y me piden opiniones y yo me siento útil, esas son las cosas que no tienen precio (Papelería Samuel).

### 6.3 PROPÓSITO DE MORTANDAD

Los propósitos o intenciones por las que cerrarían o cerraron sus negocios los microempresarios de este estudio se sintetizan en la Tabla 18. En el caso de “Tortillería Rosa” y “La ruta del HotDog”, los microempresarios cerraron algunos locales (Francisco) y todo el negocio (Santiago). En los 9 casos restantes se sintetizan las intenciones futuras por las que cerrarían su negocio o los momentos en que han pensado cerrarlo que aparecieron en los relatos.

**Tabla 18. Propósitos de mortandad. MIPYME Región 101**

<b>Seudónimo del negocio</b>	<b>Propósitos de Mortandad (para qué)</b>
Papelería Samuel	Intención de traspasar, a veces es cansado. Se le antojaría descansar y gastar el dinero.
Arrendadora de Banquetes	Que se agraven conflictos familiares. Que no pueda seguir usando el local.
Abarrotes Tomy	Traspasar cuando sus hijos acaben carrera, regresar al pueblo, abrir un negocio en el pueblo.
Estética Valeria	Cerró un periodo por enfermedad. No ha pensado en cerrar al menos que vendiera su casa.

Tortas el Panzón	No aparece intención de mortandad en el relato.
Servicio de Bicicletas Walter	No aparece intención de mortandad en el relato.
Tapicería de la 2	Esteban no tiene intención. Sus hermanos se fueron por casarse y tener seguridad en los ingresos (sueldo).
Florería Tania	Ella quería cerrar pues no tenían ingresos. Prefería sueldo fijo de un empleo. Su esposo le decía “no, espérate”.
Trasmisiones automáticas Aries	No aparece intención de mortandad en el relato.
Lavandería Janet	No aparece intención de mortandad en el relato.
Tortillería Rosa	No tener ganancias en algunos de sus locales.
La ruta del Hot Dog	No le gustaba la idea de luchar. Ya no le gustaba esa área. Sentía que lo alejaba de su profesión. Le da alivio cerrarlo.

En 5 de las 12 entrevistas no aparecieron en el relato intenciones de haber querido cerrar el negocio: “Tortas Panzón”, “Bicicletas Walter”, “Tapicería de la 2”, “Trasmisiones Aries” y “Lavandería Janet”.

Un propósito de mortandad que apareció en 3 relatos fue la **reducción de ingresos** como en el caso de “Tortillería Rosa” que por este motivo cerró dos de sus locales. Los hermanos de Esteban de “Tapicería de la 2” se emplearon por la incertidumbre de tener ingresos inconstantes. Y Tania también pensó en cerrar su florería por los bajos ingresos. Aunque su esposo le pidió tener paciencia.

A Graciela y Santiago los orillan el **cansancio y la falta de motivación**. En el caso de Graciela solamente juega con la idea y también sueña con gastarse el dinero en un viaje o algo así.

Santiago sí decidió cerrar su negocio al sentir que lo **alejaba de su meta profesional**. Aunque se sentía temeroso al tomar la decisión le dio alivio cerrar el negocio pues eso lo acercaba a sus metas profesionales.

#### 6.4 PROPÓSITOS FUTUROS PARA LAS MICROEMPRESAS

Las narraciones sobre las historias de los negocios, también nos permiten develar cuáles son las expectativas presentes para el futuro de sus negocios. Boje llama a este tipo de narrativas, antenarrativas (ante- anticipa).

En algunos relatos encontramos propósitos futuros para el negocio. En la mayoría de casos, aunque los micorempresarios se perciben en un el presente en un periodo de estabilidad más bien negativa, tienen **anticipaciones más optimistas** del futuro.

Manuel de “Abarrotes Tomy” juega con dos ideas para el futuro de su negocio. Por un lado, le gustaría que su negocio adquiriera la formalidad que tienen las tiendas “Oxo”, “Extra”, “Seven Eleven”. Por otro lado, le gustaría que él y su esposa se regresen a su pueblo donde ahora hay oportunidades de negocio y comiencen un negocio allá. En tal caso traspasarían o cerrarían el negocio. Están esperando a que sus hijos se titulen de la licenciatura para esta decisión.

Walter, aunque ve negativo el presente de su negocio afirma que *“pues hasta ahorita no perdemos la esperanza de de que sea mejor aunque sea un poquito difícil las cosas. ¡Pues ojala!, esperemos que si ¿no? más clientes, más trabajo ”* (Bicicletas Walter)

Gonzalo, de “Trasmisiones Aries” habla de un futuro cercano en el que abrirán la venta de refaccionarias. Y como el negocio se ha ido poco a poco consolidando con su ayuda. Gonzalo relata que él estudió una carrera técnica y después hizo sus prácticas profesionales en talleres para aprender las mejores prácticas. Considera que el negocio va para arriba.

Francisco de “Tortillería de la Rosa” ha estado impulsando una nueva modalidad para su negocio: despachar tortillas y totopos a las tiendas tipo Oxxo, Extra y Seven Eleven. Consigue cada día nuevos clientes, y considera que esta nueva estrategia puede ayudarle a su negocio a recuperarse. En el pasado dos de sus estrategias más efectivas fallaron. Una fue venderle a los hoteles de zona hotelera grandes cantidades de tortilla (pero la crisis económica derivada de la influenza hizo que los hoteles tuvieran enormes cuentas por pagar que no liquidaron). Por otro lado, surtía las pequeñas tienditas de abarrotes de la región, sin embargo, otras tortillerías comenzaron a hacer lo mismo y la falta de regularización hizo que esta estrategia más adelante fallara.

Graciela planea cambios que hará para mejorar el negocio como lo muestran los tres siguientes fragmentos:

Graciela: ¿Quién no quisiera tener más dinero para surtir mejor la papelería?, por ejemplo, ahorita estoy pensando, en ir cambiando las máquinas poquito a poco. Éstas están buenas, están bien, pues. Pero quiero cambiarlas, quiero poner algo nuevo, necesito cambiar el piso o darle mantenimiento al piso, pinturita. (Papelería Samuel).

Graciela: Pero si he soñado con que la papelería tenga, una bodeguita donde metamos un stock de papelería. (Papelería Samuel).

Graciela: ¡wow!... La etapa tres me gustaría que.. me gustaría que fuese... que por ejemplo la papelería, se extendiera hasta allá arriba, hasta el segundo nivel, esa sería la etapa 3. (Papelería Samuel).

Por otro lado, otros microempresarios tuvieron **anticipaciones menos optimistas** como Antonio de la “Arrendadora de Banquetes” quien cree que el negocio no va a tener un apogeo como el que tuvo a sus inicios puesto que ya abrieron muchas empresas competidoras y además la economía está frenada.

## **BALANCE Y PERSPECTIVA**

En esta sección final reflexiono sobre el logro de los objetivos del presente trabajo. También realizo un recuento de mi vivencia personal durante la investigación de campo. Más adelante, discuto los principales hallazgos relacionándolos con las aportaciones previas del marco teórico. Resalto, a su vez, las contribuciones metodológicas del abordaje narrativo y su pertinencia para futuras investigaciones de este tipo. Posteriormente planteo algunas implicaciones prácticas de este estudio, particularmente para los microempresarios. Finalmente resalto algunos riesgos, limitaciones y desventajas en la utilización de este tipo de abordaje teórico-metodológico.

## **LOGRO DE LOS OBJETIVOS**

En este estudio analicé las narraciones sobre supervivencia y mortandad empresarial de propietarios de microempresas de la Región 101-Cancún con base a la teoría del construccionismo social y la teoría narrativa. Dicho análisis permitió estudiar la problemática de la supervivencia y mortandad empresarial a partir de los conocimientos y significados construidos por los propios microempresarios.

En el marco teórico revisé las aportaciones de la teoría del construccionismo social y la teoría narrativa; reflexionando sobre sus alcances interpretativos sobre el significado de la acción social en las organizaciones.

A través del levantamiento de censos anuales y de herramientas de la estadística descriptiva, describí el comportamiento de las microempresas de la Región 101, concretamente su nacimiento, supervivencia y mortandad durante el periodo que comprende el 2010-2013.

Por último, analicé las narrativas de supervivencia y mortandad empresarial de los propietarios de la Región 101 a través del método del análisis narrativo apoyado en el modelo de Gergen y Gergen y el modelo de Burke.

## NOTAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo en muchas ocasiones es una aventura sumamente interesante que merece un espacio para ser relatada. ¿Cómo fue buscar a los candidatos a ser entrevistados? ¿Cómo saber dónde empezar y terminar una entrevista? ¿Qué preguntas fueron útiles y cuáles no? Es decir, hablar del oficio del investigador.

En cuanto al trabajo de los censos anuales de las microempresas de la Región 101 hay un proceso de 4 años de trabajo con el apoyo de por lo menos 16 becarios. El primer año el levantamiento fue muy tardado y laborioso. Se hizo el recorrido a pie y tardó unos 3 meses. La captura en archivos y el dibujo de los mapas tardó otro tanto. En los siguientes años el levantamiento ha sido un poco más rápido. Cada año, con el apoyo de 4 becarios, he recorrido las 95 manzanas en automóvil donde corroboramos la existencia de los antiguos negocios y levantamos nueva información. En el proceso no estuvieron ausentes las reacciones emocionales propias y de los becarios. Por ejemplo, en ocasiones nos hemos entristecido de ver que un negocio que llevaba ya un tiempo abierto había cerrado operaciones. Nos acordábamos que habíamos bajado a comprar un refresco y que habíamos platicado con el microempresario: un viejito que nos relató que llevaba 20 años con el negocio pero que cada vez estaba más dura la cosa... Otra emoción presente fueron los nervios al darnos cuenta que algunos vecinos o microempresarios se daban cuenta de que estaban siendo observador por nosotros. Descubrí que, por tal razón, era más útil trabajar con mujeres quienes despertaban menos desconfianza en la gente de la Región.

En cuanto al proceso de recolección de entrevistas, que comenzó a finales de 2012, también hay mucho que relatar. Contactar con los microempresarios en un primer momento fue difícil. Al inicio llegaba directamente a los locales “armada”, es decir con tabla para escribir, pluma y grabadora. Llevaba las cartas de invitación en la mano para platicarles del proyecto. Incluso usé un gafete de la Universidad del Caribe (institución en la que trabajo) y una gorra. Durante el primer encuentro en la mayoría de casos, me veían con enorme seriedad o con cara de miedo. Los microempresarios me relacionaban, por la primera impresión que causaba, con alguien del gobierno que venía a pedirles una nueva contribución. Entonces aprendí a dar una primera impresión distinta, guardaba mis herramientas en una bolsa y llegaba a comprar algún producto para romper el hielo primero. Las cartas de invitación y mi identificación como profesora también ayudaron bastante (aunque ningún microempresario realmente leyó la carta). Me preguntaban:

“¿para qué quería entrevistarlos?” Yo les contestaba que mucho de lo que hay escrito sobre los negocios tiene poca relación con lo que realmente viven en sus negocios y que quería escribir un libro para darle voz a la experiencia que ellos tenían de tener un negocio. Les sorprendía y les gustaba la idea. Creo que estaban dudosos de que pudieran aportar algo valioso.

En algunas ocasiones me invitaban a hacer la entrevista en ese mismo momento, a la vez que seguían atendiendo el negocio. Usualmente las condiciones auditivas no eran del todo propicias para la audio-grabación (ruidos de clientes, televisores, el flujo de los automóviles que se convertían en contaminación auditiva). Otros microempresarios, me solicitaban regresar en otro día u otro horario. Darle seguimiento a estas citas ayudaba puesto que era más fácil que aceptaran ser entrevistados en la segunda visita.

Aprendí en este proceso que a las 11 de la mañana la mayoría de negocios están muy activos atendiendo clientes y recibiendo proveedores y que baja un poco el trabajo por la tarde. Por lo que tenía más oportunidad de encontrar una buena entrevista por la tarde. Usualmente visitaba aproximadamente 10 locales por día y conseguía unas dos citas para otro día y una entrevista en ese mismo día. Con esto bastaba para estar agotada. Las condiciones de calor en la zona hacen difícil este trabajo de investigación de campo. Las entrevistas mismas trascurren en un ambiente caliente y húmedo.

Algo hermoso de entrevistar bajo la perspectiva narrativa es que las personas realmente disfrutaban de relatar sus historias. Aunque empezaban las entrevistas un poco renuentes y serios (como si les estuviera quitando el tiempo), los microempresarios se iban “ablandando” a lo largo de la entrevista. Al finalizar la entrevista en ocasiones los microempresarios me hacían regalos: “un refresco”, “unas tortillas” o un “gracias”. Como si se sintieran altamente agradecidos de que yo hubiera podido ser testigo de sus historias. Este hallazgo estaría altamente relacionado con la teoría narrativa que afirma que el ser humano es un ser en narración. A las personas nos gusta relatar y escuchar historias (siempre y cuando estas tengan una trama atractiva).

Probar algunas preguntas de la guía de entrevista fue interesante. Me gustaría resaltar mis impresiones sobre tres tipos de preguntas que hice.

1. Una pregunta que me pareció útil es la de “anticipaciones del futuro” a partir de un momento pasado. Por ejemplo cuando relataban los inicios del negocio yo les

preguntaba “¿Cómo se imaginaban en ese momento el futuro del negocio? ¿Pensaba en ese momento que duraría tanto tiempo abierto su negocio?”. Estas preguntas fueron fácilmente respondidas por todos los microempresarios y me parece que permite contrastar expectativas pasadas con realidades presentes.

2. Otra pregunta que tuvo sus complicaciones plantearla, debido a que es de carácter más abstracto, era la siguiente: “Si la historia de tu negocio se dividiera en etapas como si fueran los capítulos de un libro o las escenas de una película, ¿cuántas etapas tendrían y cómo las llamarías?”<sup>150</sup> La mayoría de microempresarios no pudieron contestar este tipo de pregunta o necesitaba algunos ejemplos de mi parte para poderla contestar. Sin embargo, para los que sí lograron responderla, fue una forma muy rica de comenzar la entrevista. Por este motivo, seguí intentando la pregunta y cuando veía que les costaba trabajo les hacía una pregunta más sencilla y no insistía en que me la respondieran. Yo sí recomendaría considerar el uso de esta pregunta en estudios donde el tipo de persona a ser entrevistada pueda tener un mayor nivel de abstracción. Por ejemplo, estudiantes universitarios o ejecutivos. También recomiendo ensayar distintas maneras de hacer la pregunta para hacerla más comprensible: “¿Identificas momentos diferentes o especiales en la historia de tu negocio? ¿Qué momentos son? ¿Cuántos momentos son?”
3. Otro tipo de pregunta que sirvió fue la de 'panorama de conciencia' entremezcladas con los relatos de acción: “¿qué pensaba en ese momento? ¿cómo se sentía mientras sucedía eso?”. Estas preguntas fueron útiles puesto que en ocasiones no está explícita la vida interna del microempresario en el relato.

Casi siempre, al terminar una entrevista, sentía algo de tristeza. Las historias eran ejemplos de verdadera entrega y dedicación por parte de los microempresarios. Aspecto que me despertaba admiración y respeto por cada entrevistado. Sin embargo, escuchar las condiciones en las que subsisten la mayoría de microempresas y sus propietarios me entristecía. Reflexiono que probablemente estas sean condiciones similares por la mayoría de microempresas de nuestro país.

Así como entrevistar fue un proceso sumamente enriquecedor, también lo fue realizar el análisis narrativo y la interpretación de las entrevistas. Las herramientas analíticas

---

<sup>150</sup> Esta pregunta la tomé de el libro de Lieblich et al. (1998) en su estudio con secundarias israelitas.

inspiradas en el análisis literario convierten el proceso interpretativo en una actividad sumamente entretenida. Podría afirmar que “me divertí en el proceso” buscando escenarios, personajes, sentimientos, etc. en los relatos de los microempresarios.

Sin embargo, a pesar de ser divertido el trabajo de corte narrativo requiere gran tiempo y dedicación. Por ejemplo, en una entrevista con duración de 1 hora me tardaba aproximadamente 3 horas en conseguir la entrevista, 8 horas en transcribirla (con apoyo de becarios) y por lo menos 8 horas más en analizarla con el software Atlas T1. Por tanto en promedio este estudio, que contempla 12 entrevistas, tuvo un trabajo de por lo menos 240 horas de trabajo. Esto sin contar el tiempo de redacción de los resultados.

Originalmente quería hacer un trabajo de 20 entrevistas, sin embargo, me di cuenta que con 12 entrevistas ya había un mar de información que reportar. Tan solo elegí 6 puntos para ordenar los resultados de estas entrevistas y esto se tradujo a unas 62 páginas en las que, incluso, tuve que resumir gran parte de la información. Es por este motivo que muchos de los estudios de corte narrativo tienen una muestra relativamente pequeña. La riqueza de conocimiento que se puede reportar de este tipo de estudios es amplísima.

Una vez compartida mi experiencia en la investigación de campo, me gustaría discutir los principales hallazgos de este estudio a la luz de la teoría revisada en el marco teórico.

## **DISCUSIÓN EN TORNO A LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD EMPRESARIAL**

En esta sección reflexiono sobre cómo los hallazgos de este estudio enriquecen, complementan y, en algunas casos, contradicen los conocimientos previos en cuanto a la supervivencia/mortandad empresarial. Reflexiono los resultados de la investigación de cara a la teoría del trabajo, particularmente la sección 7 (evidencia empírica previa sobre la supervivencia y mortandad empresarial) del marco teórico.

### *DISCUSIÓN EN TORNO A LOS ÍNDICES DE MORTANDAD Y SUPERVIVENCIA*

Las 304 unidades de negocio censadas durante 2010 en la Región 101 representaron para ese año el 0.85% de las 35,516 unidades de Quintana Roo y 0.008% de las MIPYME a nivel Nacional (3,735,347 unidades). Me acerqué a este pequeño número de empresas como un “microlaboratorio” para estudiar tanto longitudinalmente como a profundidad el

tema de la supervivencia y mortandad empresarial para contrastar los hallazgos con información previa del tema.

Los **índices de mortandad** empresarial, de acuerdo a estudios citados en el marco teórico, son altísimos en las microempresas, particularmente, en los primeros años. Rodríguez (2010) habla del fracaso del 50% de negocios durante el primer año y 96% de ellas en el transcurso de los primeros cinco años. Este estudio presentó números más pequeños de muerte prematura. De los 151 nacimientos que hubo en 2011, el 39% cerró operaciones el primer año (2012) y un 12.58% más cerró durante el segundo año (2013). El 47.6% restante sobrevivió los primeros 3 años. Por otro lado, de los 78 nacimientos que se censaron el 2012, 29.48% cerraron operaciones después del primer año (2013). El número es todavía más bajo al del año anterior.

Por otro lado, pocos estudios se han focalizado a investigar los índices de supervivencia empresarial. De acuerdo con este trabajo, del total de empresas abiertas (nacimientos+ sobrevivientes) de un año, en promedio sobrevivían el 77% de los negocios censados el año anterior y tan solo el 23% cerraba operaciones. Sin embargo, el número de negocios que cierran operaciones es similar al número de nuevos nacimientos.

En el marco teórico mencioné la sugerencia de Tweed y McGregor (2005) de estudiar la supervivencia empresarial o los índices de supervivencia con **métodos de rastreo más rigurosos** puesto que, desde su punto de vista, se generan índices de mortandad excesivamente altos debido a la falta de rastreo y seguimiento de los negocios. En este estudio detecté, tanto con los censos anuales como con las narraciones de los microempresarios, algunos hallazgos que apoyan la reflexión de Tweed y McGregor. Por ejemplo “Abarrotes Tomy”, por estrategia fiscal, cambió su nombre. Este mismo fenómeno se halló durante los censos. Se encontraba el mismo negocio pero con otro nombre. Explorando, descubrimos que se trataba del mismo dueño, el mismo local, el mismo giro pero con distinto nombre. Ante hacienda estos negocios son dados de baja y por tanto cuentan como mortandad y el “aparentemente nuevo negocio” es detectado como un nuevo emprendimiento. Este se convertiría un error en los índices de mortandad y nacimiento. También encontré, nuevamente en los censos y en las narraciones, ejemplos de mudanza del local como sucedió en caso de “Tortas Panzón” y “Tapicería de la 2”. En este caso, cerrar un local no está indicando mortandad empresarial sino, una estrategia de supervivencia.

Un dato que puede complementar los índices de mortandad y nacimiento es el cálculo de la **rotación de los negocios**. En este estudio se encontró que en algunos negocios había más rotación que en otros (contrastando el número de negocios totales que abrieron durante estos 3 años versus el número de negocios promedio que se mantienen operando). Por ejemplo se encontró que hay una alta rotación de negocios de “alimentos preparados” y que los negocios de “expedios de cerveza” se comportaron de una manera mucho más estable. Esto puede deberse al modelo de negocios de cada uno, pero también a la saturación de algún tipo de negocio como lo proponen los estudios de Ecología de Poblaciones de Hannan y Freeman (1989).

### *DISCUSIÓN EN TORNO A LOS FACTORES DE MORTANDAD Y SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL*

En el marco teórico presenté los hallazgos de algunos estudios previos respecto a los factores que afectan la mortandad y la supervivencia empresarial. En este estudio, se pueden inferir algunos factores de mortandad y supervivencia a partir de los significados que el propio microempresario atribuye durante su relato. Las herramientas analíticas de corte narrativo que permitieron llegar a esta información son: el análisis de 'puntos de cambio', la vida interna del empresario, el escenario, los actantes opositores y ayudantes, las prácticas y recursos, los propósitos de los personajes a lo largo del relato.

- Los 'puntos de cambio' en el relato, permitieron detectar rápidamente algunos factores que, desde el punto de vista del microempresario, explican que el negocio “vaya mejor” o que ocasionan que “vaya peor”.
- La vida interna del empresario focalizó los pensamientos y emociones del microempresario que afectaron la continuidad o no del negocio.
- El análisis del escenario enfocó cómo se ligaba el entorno del negocio con los sucesos que le acontecían (favorables y desfavorables).
- El análisis de actantes opositores permitió ver qué actores humanos o no humanos percibían los microempresarios como principales enemigos de ellos y de sus negocios. El análisis de los actantes ayudantes permitió detectar los actores que favorecían la supervivencia empresarial.

- Las prácticas y recursos permitieron el análisis de aquellas acciones que favorecen principalmente la supervivencia empresarial. Facilitó la distinción de prácticas financieras, empresariales y sociales.
- Los propósitos de los personajes apoyó el análisis de las intenciones de la acción del microempresario. Concretamente para qué luchan por la supervivencia de su negocio o para qué cerrarían sus negocios.

## FACTORES DE MORTANDAD EMPRESARIAL

En el marco teórico revisé algunas propuestas de autores que han explicado la mortandad empresarial por medio de factores que la determinan o influyen. Por ejemplo Geok y Wang (1996) así como Cleri (2007) mencionan que diversos **factores exógenos** (del entorno) pueden afectar la vida de los negocios. Para los microempresarios de este estudio los factores exógenos explican en parte el declive o cierre de sus negocios, aunque evidentemente no les llaman así. Por citar algunos se mencionan “la economía frenada, las altas regulaciones del gobierno, los huracanes, el derrumbe de las torres gemelas, la crisis de la influenza, el aumento de la criminalidad y el aumento de la competencia en el sector”.

Además de los factores exógenos, diversos autores, como Geok y Wang (1996) también afirman que existen dos grandes tipos de **factores endógenos** que favorecen la mortandad empresarial: 1) las características del emprendedor y 2) los aspectos operativos/financieros de la empresa.

En cuanto a las características del emprendedor, este estudio confirma que aspectos inherentes al emprendedor puedan afectar el cierre de los negocios. Un claro ejemplo es Santiago quien concluye operaciones en “La ruta del HotDog” debido a dudas sobre su vocación. También refirieron otros microempresarios a sensaciones de estrés y presión que podría afectar la continuidad del negocio. Sin embargo, no se encontraron ejemplos de otros factores mencionados por Geok y Wang como: la falta de vitalidad y entusiasmo, visión corta sobre el futuro, falta de planeación, falta de iniciativa y falta de educación formal. Probablemente sería difícil que el microempresario viera esos errores en sí mismo, cuando son prácticas sugeridas por los ejecutivos de grandes empresas, consultores y académicos.

Este estudio, sin embargo, aporta otros factores que tienen que ver con el emprendedor que afectan la continuidad de su negocio. Desde el punto de vista de los microempresarios les podría afectar:

- Cambios en el momento de vida del microempresario, es decir, cambios en su salud, embarazo, mudanzas.
- Pensar que pueden tener más seguridad en los ingresos, a través de un empleo.
- Tener cambios en sus relaciones con familiares y socios.
- Cambios en la familia (los hermanos se van, los papás mueren, la hija se embaraza).

En cuanto a los factores endógenos inherentes a aspectos operativos y financieros de la empresa también se encontraron algunos factores que afectan a los negocios. Los hallazgos que confirman los propuestos por Geok y Wang son las cuentas por pagar de algunos clientes y tener un contador malo. No obstante, desde el punto de vista de los microempresarios hay otros factores peligrosos para ellos como:

- Los préstamos bancarios con altas tasas.
- Los empleados incapaces y/o los sueldos de empleados.
- Clientes (no tenerlos o que pidan fiado).

## FACTORES DE SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL

En cuanto a los factores de supervivencia empresarial, el marco teórico también presenta algunos estudios previos. En ocasiones se piensa que los aspectos que explican la supervivencia empresarial son exactamente “lo contrario” a lo que causa la mortandad empresarial y que, por lo tanto, no hace falta estudiarlos. Por ejemplo, que si no está presente un factor de mortandad como “la presencia de una devaluación” en consecuencia la empresa sobrevivirá.<sup>151</sup>

Sin embargo, al analizar el conocimiento que tienen los microempresarios sobre la longevidad de sus propios negocios se encontraron aspectos con los que se explican la

---

<sup>151</sup> Por este motivo expongo primero los “factores de mortandad” y en un segundo momento los “factores de supervivencia” al igual que en el marco teórico. En el resto del documento presenté siempre primero la información sobre supervivencia empresarial y luego sobre la mortandad tomando la lógica del ciclo de vida de los negocios.

continuidad de sus negocios que no necesariamente son “lo contrario” a los factores de mortandad. Los aspectos que, desde su punto de vista, favorecen la supervivencia de los negocios, pueden ser de carácter muy diferente. Por ejemplo, aunque “exista una devaluación” (factor de mortandad), hay otros factores que podrían explicar la continuidad del negocio como “la paciencia” y “la lucha por el sustento familiar” del empresario.

Arias y Quiroga (2008) mencionan que uno de los factores que favorecen la supervivencia empresarial son aquellos **propios de la empresa**. Estos autores mencionan: el tamaño inicial del negocio, la rentabilidad, el financiamiento, el personal que labora, el capital, la tecnología y la ubicación. De estos factores, el presente estudio solamente confirma algunos: el personal, la rentabilidad y la ubicación. Desde el punto de vista de los microempresarios de la Región 101 el que el personal que labora en el negocio sea familiar es clave para la supervivencia de los negocios (por la confianza de no robar, el compromiso con el negocio, y el evitar sueldos fijos que afectarían las ganancias del negocio).

La rentabilidad también es un factor que favorece la supervivencia aunque, los microempresarios de este estudio, no le llaman así. En su “sabiduría popular”, los microempresarios le llaman más bien: tener más clientes, comprar y vender barato y aumentar ingresos.

La ubicación de los negocios también fue mencionado como un factor clave por algunos microempresarios. Esto también se corrobora por los mapas de ubicación de los negocios de la 101, realizados en el censo, que muestran una mayor densidad de negocios en las avenidas.

Por otro lado, el acceso a financiamientos no es visto como un factor de supervivencia sino todo lo contrario, para los microempresarios de la Región 101, el recurso debe provenir de ahorros o de los mismos ingresos generados por el negocio. De lo contrario, serían insostenibles las altas tasas que piden los créditos del gobierno y los bancos.

Como lo es en el caso del financiamiento, muchas de las prácticas empresariales que relatan los microempresarios de la Región 101 distan mucho de las sugerencias que encontramos en libros sobre la administración de la pequeña empresa y de las empresas familiares. Es evidente que lo que los microempresarios actúan más con base a su “sabiduría popular” que a las sugerencias de libros de textos en esta rama. Un ejemplo de

esto es precisamente el “acceso a financiamientos”. Mientras que el discurso oficial y académico abogan por defender los distintos financiamientos a los que puede acceder un microempresario, los microempresarios no lo consideran una opción real.

Otras prácticas empresariales están del todo ausentes en los relatos de los microempresarios de la Región 101: estudios de mercadotecnia, registros financieros (estados de resultados, balances, etc.), administración de los recursos humanos (como descripciones, perfiles de puesto, capacitación), planeación estratégica (misión, visión, valores, objetivos estratégicos), logística e inventarios. No sabemos si estas prácticas les servirían para que los negocios estuvieran mejor. Sin embargo, desde su propia “sabiduría popular” no aparecen como explicación ni de su éxito, ni de su fracaso.

De acuerdo con los microempresarios, otras prácticas empresariales que les permitieron sobrevivir con el negocio (estos no mencionados por Arias y Quiroga) son:

- Contar con un local de su propiedad (no tener que pagar renta).
- Reinvertir continuamente en bienes, mercancía y equipo.
- Tener los papeles y contribuciones de gobierno en regla.
- Diversificarse.

Otros autores, como Surdez, Sandoval y Aguilar (2007), refieren también a los factores **externos a la empresa** que favorecen su supervivencia. Por ejemplo, la situación económica del entorno, el sistema fiscal, los apoyos crediticios, entre otros. En cuanto al factor del entorno, en las gráficas de la trama de los relatos (ver figura 27) se observan las etapas de apogeo en la historia de los negocios. Estas etapas tuvieron que ver con mejores condiciones económicas de Cancún que, por supuesto, afectaron favorablemente la vida de estos negocios. En el relato de “Abarrotes Tomy” incluso se menciona que un huracán o el arreglo del parque favorecieron las ventas en su tienda.

Otro aspecto externo de la empresa que no mencionan Surdez et al. son las prácticas sociales que también afectan favorablemente los negocios: el consumo que aumenta con costumbres, tradiciones y festejos. Por ejemplo: el primer día de clases, el día de la madre, el día de la Guadalupeana, el 14 de febrero, Navidad, etc. Los microempresarios se preparan para estas ocasiones para poder vender más en sus negocios.

Por último, Surdez, Sandoval y Aguilar (2007), también destacan los factores que tienen que ver con el propio compromiso del **empresario**. De acuerdo con este estudio no

solamente “el compromiso” explica un factor interno del empresario que favorece la supervivencia. Los microempresarios de la Región 101 hablan de una “identidad de emprendedor” que les gusta, mencionan “sentimientos de orgullo y logro” y también refieren a la importancia de tener “paciencia y aguantar”. Incluso tienen razones personales y familiares que explican su lucha para la supervivencia del negocio, aunque se dé en condiciones sumamente adversas:

- para ayudar al sustento familiar,
- para que al emplearse no les vaya económicamente peor, o porque no hay empleo,
- para pasar tiempo con sus familiar y estar cerca de la crianza de los hijos,
- para tener una vejez mejor,
- para dar un buen servicio a los clientes.

Los vínculos sociales y las razones personales son en gran parte las razones por lo que estos negocios continúan abiertos aunque muchos de ellos no se podrían catalogar como “exitosos”. En este sentido, el “éxito empresarial” de las microempresas de la Región 101 no sería un concepto ligado al de “supervivencia empresarial”. Sobreviven en condiciones precarias.

#### *DISCUSIÓN SOBRE ASPECTOS PSICO-SOCIALES PRESENTES EN LA SUPERVIVENCIA/MORTANDAD DE LAS MIPYME*

El valor principal de este trabajo radica en la perspectiva psicosocial que toma para estudiar el fenómeno de la supervivencia y mortandad empresarial.

En el marco teórico mencioné la original contribución que realizan Hannan y Freeman (1989) al tema desde una perspectiva macrosocial. En sus estudios con poblaciones de organizaciones investigan la mortalidad de las organizaciones y sus cambios en el tiempo. Como parte de sus hallazgos detectan algunas causas **macrosociales** que las afectan. En este estudio, que se parece a los de Hannan y Freeman al mezclar análisis longitudinal de poblaciones y entrevistas cualitativas, también se detectaron algunos factores macrosociales históricos que afectan los negocios (crisis económica, influenza, derrumbe de torres gemelas, etc.).

Otra investigación, mencionada en el marco teórico y que comparte el corte psico-social, es la de Sellerberg y Leppänen (2012) quienes estudiaron **la identidad** de los empresarios cuyos negocios van a la quiebra. En el presente estudio, se aporta al igual que Sellerberg y Leppänen, un análisis de la identidad y vida interna del microempresario. Un hallazgo de este trabajo es que, en la mayoría de relatos de los microempresarios, se construyen “identidades múltiples” (para decirlo de otra manera, no hay construcciones de identidades fijas a lo largo del relato). Los microempresarios se ven a sí mismos como héroes, víctimas, fuentes de admiración de la familia, educadores, entre otros. La identidad va cambiando, conforme cambian los sucesos del relato.

Aunque se ha estudiado bastante el ciclo de vida de las empresas, los estudios de ese corte no mencionan **cómo experimenta** el microempresario dichas etapas del negocio (el nacimiento, supervivencia, declive y mortandad). Este estudio logró aportar un relevante análisis de cómo viven los microempresarios las distintas etapas del ciclo de vida del negocio a través del análisis gráfico de la estructura del relato (detección de progresiones y regresiones) y el análisis de la vida interna del narrador. En los relatos se encontró una ambivalencia en relación tres etapas (nacimiento, madurez y mortandad):

- Orgullo y miedo de emprender.
- Orgullo, paciencia y cansancio de mantener sus negocios a flote.
- Tristeza, angustia y alivio de cerrar un negocio.

El análisis sobre los **actores organizacionales** presentes en la historia de los negocios, también fue una rica aportación de carácter social. Este análisis no solamente recupera los roles sociales presentes en el ciclo de vida de un negocio, sino también los vínculos: las alianzas, las traiciones y las oposiciones entre dichos actores. En este análisis se hallaron vínculos con personas (como los cónyuges, los hermanos, los hijos, los socios, los clientes) pero también con organizaciones humanas formales (otros negocios, los bancos, el gobierno) e informales (los vecinos y la criminalidad). La organización misma tomó un rol en el relato, con características antropomórficas. Finalmente aparecen también actores que no son personas u organizaciones como “Dios”, “las ideas”, etc.

Este estudio, por último, aportó una visión de los **conocimientos o “sabiduría popular”** que han construido socialmente los microempresarios de esta región durante su vivencia con los negocios. Los constructoristas sociales afirman que los conocimientos que las personas construimos del mundo se convierten en verdaderos orientadores de nuestra

conducta. Nuestras intenciones de actuar toman como base los significados que construimos a través de nuestros relatos. Por ejemplo, los siguientes significados que aparecen en los relatos:

- “Conviene tener paciencia puesto que si me empleo me va peor”.
- “No me conviene pedir financiamiento, pues los intereses altos acabarían con el negocio”.
- “El negocio tiene que ser operado por familiares para que funcione”.

Se convierten en orientadores de conductas como:

- No cerrar el negocio aunque les vaya mal.
- No pedir financiamientos.
- No emplear a personal que no sea familiar.

La mayoría de libros dirigidos a los microempresarios, no parten de esta sabiduría que proviene de la propia experiencia de las personas sino que se tratan de adaptaciones de modelos empresariales que funcionan en las grandes empresas y que, se esperaba, funcionarían también para la microempresa. Las políticas públicas también están construidas en base a dichos modelos académicos y administrativos. El gobierno, por tanto, prepara políticas que el microempresario no estará dispuesto a probar, pues no contemplan su propia visión del mundo.

## **CONTRIBUCIÓN METODOLÓGICA DE LA PERSPECTIVA NARRATIVA**

Una aportación académica de este trabajo es de carácter metodológico, ejemplifica el uso de la herramienta del **análisis narrativo de tipo estructural** para el estudio de fenómenos sociales dentro de las organizaciones.

En los estudios organizacionales ha crecido la incorporación de herramientas analíticas para interpretar los datos cualitativos levantados en el trabajo de campo. Algunas de las metodologías más ampliamente utilizadas han sido: la teoría fundamentada, la etnometodología, el análisis conversacional, el análisis de contenido. Este trabajo, se suma a otros estudios (Boje, Czarniawska, Gabriel, Sellaerberg y Lapännen) para resaltar la pertinencia de incorporar el “análisis narrativo de tipo estructural” al campo de los estudios organizacionales. Por otro lado contribuye a promover su uso en México y países

hispanohablantes, ya que existen escasos trabajos de este corte escritos en español y, por lo pronto, ningún libro publicado de este tipo de metodología como tema central.

El análisis narrativo de tipo estructural permite develar **aspectos psico-sociales** de los fenómenos estudiados: el mundo interior del individuo así como el contexto social y cultural que lo envuelve. Permite acceder a los significados construidos socialmente (psicología popular o sabiduría popular) que orientan la conducta en la vida cotidiana.

Interpretar las narraciones con modelos de análisis estructural, permitió focalizar partes del relato, que quizá hubieran quedado ocultos al no utilizar dichos modelos para acercarme a la información (si solamente hubiera favorecido, por ejemplo, el análisis de contenido del relato). Quizá se habrían pasado por alto los sentimientos del microempresario o sus anticipaciones del futuro.

De acuerdo a lo que defiende la teoría narrativa, el abordaje narrativo permitió analizar un suceso que es **temporalizado** (el proceso de supervivencia y el proceso de mortandad) desde la propia temporalidad que ofrece el relato. Mientras que los censos permitían observar el comportamiento de nacimiento, supervivencia y mortandad de negocios en la zona del 2010-2013; esta metodología era inadecuada para explorar el periodo previo al 2010. Las narraciones nos permiten acceder a explicaciones de sucesos pasados e incluso explorar las expectativas que tienen las personas en el presente para un futuro próximo (aspecto que nos refiere a expectativas de mortandad y supervivencia empresarial).

En este estudio decidí tomar principalmente dos modelos analíticos: la estructura general de la trama (de Gergen y Gergen) y el Pentágono de Burke (acto, escenario, agente, agencia y propósitos). Uní el análisis de la estructura de la trama (de Gergen y Gergen) con la localización de los principales actos (Burke) pues los dos nos llevan a ver los principales sucesos de la narración. Y puesto que el modelo de Gergen y Gergen también nos lleva a inferir la vida interna o identidad del microempresario analicé un total de 6 temas en la sección de resultados: 1) los sucesos, 2) la vida interna, 3) el escenario, 4) los actores, 5) las prácticas (agencia) y 6) los propósitos.

Como lo advertí al inicio de la sección de “Resultados del análisis narrativo”, algunos temas se repitieron al mirar los mismos relatos con estos 6 lentes distintos. Por ejemplo, “el local” aparece como 'escenario' principal del relato, pero también aparece como una “práctica empresarial” en la interpretación de 'la agencia'. Otro ejemplo, sería el de los

“sucesos históricos” que afectan el negocio (influenza, huracanes, crisis económicas). Estos aparecieron en el análisis de 'puntos de cambio' del relato, en el análisis del 'escenario' y aparecen también como 'actantes opositores'. Estos “temas comunes” a los que se llegan con distintos dispositivos interpretativos nos informan de cierta **saturación de hallazgos**.

Sin embargo, así como hubo información que se repitió con las distintas herramientas analíticas, también reporté datos únicos que se obtuvieron mediante estos 6 marcos interpretativos. Por ejemplo, la aparición de la organización como 'actante objeto' fue un tema único. O también las 'prácticas sociales' que están presentes en los relatos como las tradiciones como el Halloween, el día de muertos, el día de la madres, etc. que solamente se reportó en la sección de prácticas para la supervivencia y mortandad empresarial.

Esto me hace reflexionar que seguramente con otro tipo de modelo interpretativo, se podrían encontrar otra enorme variedad de hallazgos de estos mismos relatos. Recordemos que, además del análisis narrativo estructural, las propuestas del análisis narrativo son amplias: deconstrucción de una narración, análisis de grandes historias, análisis de microhistorias, análisis de contenido de una narración, entre otras. Además, este tipo de análisis puede ser amplio en sus propuestas en cuanto a la unidad de análisis: frases, párrafos, fragmentos de relatos, relatos completos. Esto abre una gama de posibilidades metodológicas al campo de los estudios organizacionales

Por ejemplo, si nos centráramos en las elecciones de las palabras al narrar o en la construcción de enunciados también encontraríamos un mundo rico de información. En los fragmentos de entrevistas que cité podemos observar el uso reiterativo de frases como: “*y fuimos invirtiendo, y fuimos invirtiendo, y fuimos invirtiendo*”. Frases en que el narrador recurre al recurso discursivo de repetir una frase para resaltar una idea. Este tipo de frases están presentes en todos los relatos y también podrían ser analizadas.

Los hallazgos de este estudio podrían inspirar futuras investigaciones de corte narrativo sobre la mortandad y supervivencia empresarial que ahonden en los factores psicológicos y sociales presentes en la problemática. Este estudio también podría inspirar el uso del método de análisis narrativo estructural para el estudio de otro tipo de organizaciones y/o temáticas.

## **IMPLICACIONES PRÁCTICAS DEL ESTUDIO**

Una posible implicación práctica de estos hallazgos es la incorporación del “conocimiento de calle” o “sabiduría popular” de los microempresarios a los libros de texto sobre MIPYME. Los libros de texto de las MIPYME están elaborados, en su mayoría, por académicos o consultores empresariales que tienen una influencia clara de la teoría empresarial de las grandes empresas. Estos supuestos paradigmáticos tan arraigados, impiden ver la realidad particular de las MIPYME. Considero que, si un negocio ha logrado sobrevivir por 10-20 años en el mercado, quizá esté teniendo prácticas útiles que pueden ser compartidos a otros microempresarios que están por emprender. Incluso me parece pertinente dar a conocer la ambivalencia que implica emprender (agradable-desagradable), puesto que muchos libros de texto lo presentan como algo implícitamente “bueno” o “agradable”.

Otra implicación práctica sería una invitación a replantear el supuesto de que la “supervivencia empresarial” es una situación necesariamente deseable para todos los microempresarios. Puedo citar los siguientes contraejemplos de esta idea arraigada:

- Diversos relatos de supervivencia refirieron al estrés, tensión y cansancio que implica mantener a flote sus negocios.
- Por otro lado, uno de los relatos de este estudio, mencionó lo agradable que fue tomar la decisión de cerrar operaciones, incluso cuando la decisión implicaba el pago de una enorme deuda.

Con respecto al tema de la supervivencia y mortandad empresarial, es imperante mantener una postura que reflexione sobre la complejidad del fenómeno. Los Estudios Organizacionales pueden aportar a este campo una mirada crítica que evite las explicaciones causales simplistas.

Futuros microempresarios pueden verse beneficiados ante la recuperación de la “sabiduría popular” o conocimientos socialmente construidos que residen en otros microempresarios. Conocer y difundir esta información, aportará a otros microempresarios una mayor comprensión de lo que implica emprender en nuestro país. También podría familiarizarlos sobre lo que implica no solamente a nivel administrativo sino en el plano personal, familiar y como elección de estilo de vida.

Una implicación práctica final es la retroalimentación que aporta este estudio al gobierno local y federal sobre el impacto que tienen los cambios de gobierno y las políticas públicas en la vida de estos negocios. De acuerdo con este estudio, las políticas para MIPYME han sido inadecuadas o no comunicadas, lo que convierte al gobierno, ante los ojos de los microempresarios, en un enemigo equiparable a la criminalidad. El gobierno debe familiarizarse con las “creencias dominantes” de los microempresarios para considerarlas en la creación de políticas públicas más adecuadas.

## **LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Este estudio se centra en una región particular (Región 101) de una ciudad en particular (Cancún). Sería conveniente estudiar a otro tipo de empresas (pequeñas, medianas, grandes) y otras zonas del país para ampliar los conocimientos aportados en este estudio en torno a la supervivencia/mortandad empresarial en México.

Como metodología, de acuerdo con Lieblich, et al. (1998) una de las desventajas del análisis narrativo es que consume mucho tiempo del investigador<sup>152</sup> y la necesidad de que el investigador esté bien entrenado en las técnicas de análisis. Ambas limitaciones son reales y se consideraron para el presente estudio.

Para algunos críticos de este abordaje, el análisis narrativo es cuestionable debido a que “el relato de algunas persona no es necesariamente generalizable”, “el relato no necesariamente refiere a la veracidad de los sucesos” y “la subjetividad del investigador al interpretar los relatos”. Dichos cuestionamientos son comprensibles, aunque la perspectiva narrativa tiene respuestas para cada uno de ellos (éstas se expusieron en la sección 4 del marco teórico).

---

<sup>152</sup> El tiempo se invierte en estos estudios en: obtención de entrevistas, tiempo dedicado a las entrevistas, tiempo dedicado a la transcripción y finalmente al análisis de datos. En cuanto a la transcripción, por ejemplo en el estudio de Lieblich, et al., se invirtió mucho tiempo. La instrucción fue transcribir cada detalle de lo que se escuchaba incluyendo repeticiones, frases incompletas, pausas y expresiones afectivas como risas, suspiros, sollozos, etc. Después de transcritas luego se madaban a los entrevistados para su aprobación. De 74 entrevistas se transcribieron un total de 4,500 páginas. “There are often hundreds of pages of exact transcription of an interview” (Liebiech, et al., 1998: 9).

Este estudio es un primer acercamiento para rescatar y comprender la “sabiduría popular” o en otras palabras los conocimientos o significados que residen en los microempresarios de la Región 101. El alcance logrado permitió describir la perspectiva de los microempresarios en la historia de sus negocios. También se logró proponer un ordenamiento conceptual de las vivencias de los microempresarios de cara a la teoría presentada en el marco teórico. Sin embargo, esta investigación todavía es joven para la construcción de teoría que aventure a hacer generalizaciones para explicar el fenómeno (particularmente cuáles son los significados del microempresario en torno a la supervivencia y mortandad empresarial). La continuidad de esta investigación podría ir encaminada a construir un marco conceptual integrado que pueda aventurarse a explicar el fenómeno, para ello se requerirá un periodo más largo de investigación teórica y de campo.

## ANEXOS

### ANEXO A DISTINCIÓN ENTRE NARRATIVA, HISTORIA Y OTROS TÉRMINOS

De acuerdo con Gabriel, Y. (2000) los términos en inglés “story” y “history”, que en español se traducirían los dos como **historia**, comparten el mismo origen griego formado por un grupo de palabras. *Histos* que significa 'red', *histanai* que significa 'to stand ' y *eidenai* que significa 'conocer bien'.

Algunos autores, como Polkinghorne (1988), utilizan el término 'narrativa' como sinónimo del término 'historia'<sup>153</sup> mientras que otros como Gabriel (2000:1) hacen una clara distinción entre ambos. Gran variedad de autores se han tomado el tiempo de distinguir 'narrativas' de otras formas de expresión lingüística como: historia, mito, leyenda, discurso.

En su libro “Storytelling in Organizations. Facts, Fictions, and Fantasies”. Yannis Gabriel (2000) ofrece una diferente forma de teorizar las historias (stories). Gabriel (2000: 5) critica a Polkinghorne (1988) por igualar los términos 'historia' y 'narrativa', y sostiene que esta definición ha sido la más ampliamente tomada por muchos estudiosos organizacionales. Gabriel coincide más con la postura de Barthes que distingue entre 'narrativas' e 'historias' (stories), las historias (stories), desde este punto de vista, son un tipo de narrativa.

El historiador Hayden White, también distingue entre historias y otras formas de registrar la Historia. White describe cómo es que la historia escrita en Europa cambió con el tiempo, iniciando con anales, crónicas y finalmente recurriendo a historias para relatar los sucesos pasados.

Los anales registraban sólo datos y eventos y no intentaban conectarlos. Las crónicas presentaban algunas conexiones causales pero carecían de una trama o una estructura significativa. Solamente el producto de la forma moderna de redactar la historia puede ganar reconocimiento como historias (stories) que son más que comparaciones cronológicas (en Czarniawska, 2004: 17).<sup>154</sup>

---

<sup>153</sup> A lo largo de este texto se utilizará el término “historia” para traducir el término en inglés “story” que se utiliza tanto para referirse a la Historia (como disciplina) y a historia (como narración).

<sup>154</sup> Cita en idioma original: Annals registered only some dates and events and did not attempt to connect them. Chronicles presented some causal connections but were devoided of plot or a meaningful structure.

Gabriel (2000: 6-9) también distingue entre historias y **mitos**. Las historias Organizacionales raramente alcanzan la profundidad y complejidad de los mitos por lo que no deben ser tratados como mitología sino como elementos folklóricos que son parte de la cultura organizacional. Los mitos tienen significado sacro y normalmente hablan para explicar, justificar y consolar. Por otro lado las **fábulas** o moralejas también se distinguen de las historias por su principal función didáctica. Las **leyendas** por su parte tienden a tener un sustento histórico.

Por otro lado, el concepto del **discurso** está más identificado con los escritos de Foucault. En términos generales un discurso se concibe como “*un conjunto de ideas y prácticas que condicionan o se relacionan con un particular fenómeno. Debido a que el discurso siempre está involucrado en una práctica social [...] (Knights and Morgan, 1991: 253 en Tatchenkery y Upadhyaya, 1996: 310).*<sup>155</sup> Los discursos pueden ser entendidos como pistas de las relaciones de poder que están escritas, habladas, comunicadas y localizadas en prácticas sociales (Foucault, 1976: 255 en Tatchenkery y Upadhyaya, 1996: 311).

En el presente trabajo utilizaré indistintamente los términos 'narración', 'historia' o 'relato' como lo sugiere Polkinghorne (1988), para facilitar la exposición de ideas centrales de este abordaje, sin embargo recomiendo tener en mente que para distintos autores estos conceptos pueden tener connotaciones diferentes.

---

Only the products of the modern way of writing history can earn recognition as stories that are more than chronological comparisons (White en Czarniawska, 2004: 17).

<sup>155</sup> Cita en idioma original: The concept of discourse is most closely identified with the writings of Foucault (e.g., 1976). In general terms, a discourse may be conceived of as “a set of ideas and practices which condition our ways of relating to, and acting upon, particular phenomena. Because a discourse is always embedded in social practice, it cannot be reduced to its ideational content any more than be seen as devoid of theory. (Knights and Morgan, 1991 p. 253 en Tatchenkery y Upadhyaya, 1996: 310).

## ANEXO B MÉTODOS DE ANÁLISIS DE NARRATIVAS

La perspectiva narrativa se ha utilizado para estudiar fenómenos sociales, históricos, psicológicos y organizacionales. Para la perspectiva narrativa, las 'narraciones' son, al mismo tiempo, un fenómeno social y un instrumento de investigación, es decir, no son sólo el objeto de estudio sino a su vez el método de estudio.

Existen diversas metodologías para analizar las narraciones; en palabras de C. Riessman: “No existe una sola metodología de análisis narrativo sino un espectro de abordajes para obtener una forma narrativa” (Riessman, 1993).

Muchos de estos abordajes, combinan el análisis narrativo con el análisis retórico, el análisis dramático, la semiótica, el análisis del discurso y el análisis conversacional (Czarniawska, 2000:30).

Nuestro modelo propuesto puede usarse para el análisis de un amplio espectro de narrativas, desde trabajos literarios hasta diarios y autobiografías escritas, conversaciones, historias de vida orales obtenidas de entrevistas (Lieblitch, et al., 1998: 2-3).<sup>156</sup>

Algunos de los autores toman como herramientas interpretativas aspectos de “contenido” de la narración, mientras que otros encuentran en la “estructura” de la narración información relevante del fenómeno estudiado (Lieblitch et all, 1998).

En su libro “*Narrative Methods for Organizational and Communication Research*”, D. Boje (2001: 1) expone ocho alternativas de análisis que se pueden utilizar para manejar la complejidad de las historias en las organizaciones y provee algunos ejemplos prácticos de las mismas. Los ocho abordajes que menciona son: “*deconstrucción, grandes narrativas, microhistorias, redes de historias, intertextualidad, causalidad, análisis de trama y análisis del tema*” (Boje, 2001: 1).<sup>157</sup>

---

<sup>156</sup> Cita en idioma original: Our proposed model can be used for the analysis of a wide spectrum of narratives, from literary works to diaries and written autobiographies, conversations, or oral life stories obtained in interviews (Lieblitch, et al., 1998:2-3).

<sup>157</sup> Cita en idioma original: deconstruction, grand narrative, microstoria, story networking, intertextuality, causality, plot and theme analysis (Boje, 2001: 1).

Existen diversas propuestas de análisis narrativo, por su extensión es imposible desarrollar en este trabajo sus aportaciones. Sin embargo, en la tabla 14 presento, a manera de ejemplo, algunos trabajos que aportan un tipo particular de análisis narrativo.

**Tabla 14. Ejemplos de análisis narrativo**

<b>Autor</b>	<b>Tipo de análisis narrativo</b>
Kenneth Gergen	Estructura general de la narración (trama) para analizar aspectos de identidad.
Michelle Rosaldo	Análisis de contenido de las narraciones para encontrar significados de las experiencias de los cazadores Ilongot.
Edward Bruner	Análisis de la secuencia de la narración (trama) para estudiar las narraciones dominantes en los investigadores sobre historia de los nativos americanos.
Michal Nachmias (en Lieblich, et al.)	Análisis de contenido sobre las primeras memorias de israelitas en la construcción de su autoimagen.
Rivka Tuval-Mishiach (en Lieblich, et al.)	Comparación de estructura narrativa (género) de los relatos de hombres y mujeres.
Amia Lieblich (en Lieblich, et al.)	Análisis de contenido para analizar diferencias significativas entre las escuelas de tipo tradicional y las escuelas de tipo integradoras en Israel.
Taara Zibert (en Lieblich, et al.)	Análisis de rastros emocionales en las narraciones de eventos a través de la forma del lenguaje como palabras, cambios de verbos, entonación, entre otros.
Ann Marie Sellerberg y Vesa Leppänen	Análisis de identidad del emprendedor frente al fracaso de su negocio.
Yiannis Gabriel	Análisis de narraciones dominantes y narraciones secundarias en la empresa Walt Disney (análisis de contenidos)

Como se puede notar en esta tabla, algunas metodologías se centran en los contenidos del relato, otras en la estructura del mismo (como si se tratara de una obra literaria) y otros hacen un análisis del lenguaje particular que usan los narradores (tipos de palabras que se usan, palabras que se repiten, entre otras)

La mayoría de estos métodos de análisis surgen de la propuesta teórica de algún lingüista, sociólogo, filósofo o psicólogo por lo que resulta pertinente acudir a las bases teóricas antes de aventurarse a hacer un trabajo de análisis narrativo en particular. Algunas bases que sustentan el trabajo narrativo son:

- Labov y Waletzky (1967) estructuras de una narración oral.
- Burke (1945) método clásico de analizar el recurso gramatical: acto, escena, agente, agencia, propósito.
- Gee (1986) análisis del “cómo” es dicha una historia. Cambios en pitch, pausas y otras puntualizaciones del lenguaje.
- M. White (1990) historias dominantes e historias alternativas en conversaciones terapéuticas.
- Gergen (1996) estructura gráfica de la narrativa (progresiva, decline, estática).
- Modelo de 6 Actantes de Gremias (1983).
- Foucault, deconstrucción de un discurso.

## ANEXO C POBLACIÓN DE EMPRESAS SUPERVIVIENTES 2010-2013

La siguiente tabla presenta aquellas microempresas que sobrevivieron durante los 4 años que duró la investigación de campo. La primera columna indica la manzana donde está ubicado el negocio, la columna 2 indica el código que se le asignó para darle seguimiento en el estudio. La columna 3 sintetiza el tipo de actividad del negocio. En la columna 4 se distingue si se trata de una microempresa, pequeña empresa, mediana empresa o una franquicia o sucursal. En amarillo se marcan las franquicias y sucursales que no se tomaron en cuenta para ser entrevistadas debido a que su dinámica como organización es muy distinta.

Manzana	Código	Actividad principal del negocio	Clasificación del negocio
2	2.5	Lavandería	Micro Empresa
2	2.6	Venta de artículos de papelería	Micro Empresa
2	2.8	Chicharronería	Micro Empresa
2	2.9	Venta de empanadas	Micro Empresa
2	2.10	Venta de abarrotos	Micro Empresa
3	3.3	Tortillería	Micro Empresa
3	3.4	Carnicería	Micro Empresa
5	5.1	Venta de abarrotos	Micro Empresa
5	5.4	Venta de abarrotos	Micro Empresa
7	7.3	Frutería y verdulería	Micro Empresa
8	8.1	Café internet y caseta telefónica	Micro Empresa
8	8.2	Estética	Micro Empresa
8	8.3	Venta de cerveza	Micro Empresa
8	8.6	Mofles y hojalatería	Micro Empresa
8	8.8	Costillas asadas	Micro Empresa
8	8.11	Taller de bicicletas	Micro Empresa
9	9.1	Taquería	Micro Empresa
9	9.3	Venta de vidrio	Micro Empresa
9	9.4	Venta de fármacos y consultas	Franquicia
9	9.5	Venta de piñatas. Dulces y desechables	Micro Empresa
9	9.7	Confección de uniformes escolares	Micro Empresa
12	12.1	Venta de tortas y tacos	Micro Empresa
12	12.2	Venta de ropa	Micro Empresa
12	12.3	Venta de artículos desechables	Micro Empresa
12	12.4	Telégrafos	Sucursal
12	12.5	Venta de artículos de ferretería	Micro Empresa
12	12.9	Frutería	Micro Empresa
13	13.1	Venta de artículos de papelería	Micro Empresa
13	13.2	Venta de pintura	Franquicia
13	13.3	Venta de abarrotos	Micro Empresa

14	14.1	Lavandería	Micro Empresa
14	14.9	Videoclub	Micro Empresa
14	14.10	Carnicería sucursal	Sucursal
15	15.1	Venta de fármacos	Micro Empresa
15	15.3	Papelería y copiado	Micro Empresa
16	16.1	Servicio automotriz	Micro Empresa
16	16.2	Lavado de ropa	Micro Empresa
17	17.2	Tortillería	Micro Empresa
18	18.2	Calcas por computadora	Micro Empresa
18	18.4	Venta de cerveza	Micro Empresa
18	18.11	Venta de abarrotes	Micro Empresa
19	19.1	Servicio automotriz	Micro Empresa
19	19.2	Venta de abarrotes	Micro Empresa
20	20.1	Comercializadora de metales	Micro Empresa
20	20.2	Ferretería	Micro Empresa
20	20.4	Papelería y copiado	Sucursal
20	20.5	Venta de fármacos	Franquicia
20	20.6	Venta de cerveza	Micro Empresa
20	20.9	Presentación y espectáculos	Pequeña Empresa
20	20.12	Venta de zapatos por catálogo	Sucursal
21	21.2	Venta de madera	Sucursal
21	21.3	Botanas	Pequeña Empresa
21	21.4	Cocina económica	Micro Empresa
21	21.8	Automotriz y herrería	Micro Empresa
22	22.4	Taller mecánico	Micro Empresa
24	24.1	Venta de abarrotes	Micro Empresa
26	26.1	Estética	Micro Empresa
26	26.2	Venta de abarrotes	Micro Empresa
26	26.3	Hospital de celulares	Micro Empresa
26	26.7	Pollería	Micro Empresa
26	26.8	Venta de arreglos florales	Micro Empresa
27	27.3	Tortillería	Micro Empresa
27	27.4	Venta de abarrotes	Micro Empresa
27	27.5	Venta de cerveza	Micro Empresa
27	27.9	Corte de pelo	Micro Empresa
27	27.10	Taller de bicicletas	Micro Empresa
28	28.2	Rectificadora de motores	Micro Empresa
28	28.3	Venta de abarrotes	Micro Empresa
32	32.3	Venta de ropa para dama	Micro Empresa
32	32.4	Venta de cerveza	Micro Empresa
33	33.1	Venta de flores	Micro Empresa
33	33.3	Tapicería	Micro Empresa
37	37.1	Carnicería / Pollería	Micro Empresa
37	37.2	Taller de herrería	Micro Empresa
37	37.3	Frutería, carnicería, pollería y abarrotes	Micro Empresa

38	38.1	Venta de abarrotes/luz y sonido	Micro Empresa
39	39.2	Comida corrida	Micro Empresa
39	39.3	Veterinaria	Micro Empresa
39	39.4	Renta de mantelería	Micro Empresa
42	42.1	Venta de cerveza	Micro Empresa
42	42.7	Pollos asados	Micro Empresa
43	43.1	Venta de abarrotes	Micro Empresa
44	44.1	Carnicería	Micro Empresa
48	48.2	Venta de cerveza	Micro Empresa
48	48.5	Servicio automotriz	Micro Empresa
48	48.6	Lavado de ropa	Micro Empresa
49	49.2	Venta de comida económica	Micro Empresa
49	49.3	Venta de abarrotes	Micro Empresa
50	50.1	Venta de abarrotes	Micro Empresa
51	51.3	Servicio automotriz	Micro Empresa
53	53.1	Venta de cerveza	Micro Empresa
53	53.2	Tortillería	Micro Empresa
53	53.4	Venta de abarrotes	Micro Empresa
54	54.1	Venta de frutas y verduras	Micro Empresa
54	54.4	Sin nombre	Micro Empresa
55	55.1	Corte de pelo	Micro Empresa
55	55.2	Frutería y abarrotes	Micro Empresa
55	55.3	Venta de pollo	Micro Empresa
55	55.4	Electrónica	Micro Empresa
55	55.11	Carpintería	Micro Empresa
59	59.1	Papelería e internet	Micro Empresa
59	59.2	Materiales de construcción	Micro Empresa
59	59.5	Panadería	Micro Empresa
60	60.6	Transportes	Micro Empresa
60	60.7	Venta de artículos de ferretería	Sucursal
61	61.1	Venta de cerveza	Micro Empresa
61	61.2	Hotel	Micro Empresa
61	61.3	Otro	Micro Empresa
61	61.4	Venta de partes para autos	Micro Empresa
61	61.5	Automotriz	Micro Empresa
64	64.3	Tortillería	Micro Empresa
64	64.4	Abarrotes	Micro Empresa
65	65.1	Taller automotriz	Micro Empresa
65	65.3	Venta de abarrotes	Micro Empresa
66	66.5	Venta de cerveza	Micro Empresa
66	66.6	Venta de artículos de papelería	Micro Empresa
66	66.8	Venta de cerveza	Micro Empresa
67	67.2	Venta de abarrotes	Micro Empresa
69	69.1	Carnicería	Micro Empresa
69	69.2	Venta de verduras	Micro Empresa

69	69.3	Venta de cerveza	Micro Empresa
70	70.1	Venta de abarrotes	Micro Empresa
72	72.2	Taquería	Micro Empresa
73	73.1	Venta de abarrotes y cerveza	Micro Empresa
73	73.4	Venta de abarrotes	Micro Empresa
73	73.6	Llantera	Micro Empresa
73	73.7	Agencia de refrescos	Micro Empresa
75	75.1	Panadería	Micro Empresa
76	76.4	Venta de abarrotes	Micro Empresa
79	79.1	Venta de artículos de papelería	Micro Empresa
79	79.2	Renta de computadoras	Micro Empresa
79	79.3	Lavado de ropa	Micro Empresa
79	79.5	Tlapalería	Micro Empresa
79	79.6	Tlapalería	Micro Empresa
82	82.1	Taller mecánico	Micro Empresa
83	83.2	Venta de abarrotes	Micro Empresa
83	83.3	Reparación de bicicletas	Micro Empresa
84	84.4	Venta de cerveza	Micro Empresa
86	86.1	Venta de abarrotes	Micro Empresa
86	86.2	Venta de abarrotes	Micro Empresa
86	86.3	Servicio médico general	Micro Empresa
87	87.1	Abarrotes	Micro Empresa
88	88.3	Salón de belleza	Micro Empresa
89	89.2	Llantera	Micro Empresa
91	91.1	Tortillería	Micro Empresa
92	92.2	Venta de pollos rostizados	Micro Empresa
92	92.4	Venta de abarrotes	Micro Empresa
93	93.1	Venta de abarrotes	Micro Empresa
94	94.1	Venta de fármacos	Franquicia
94	94.3	Venta de pollos asados	Micro Empresa
95	95.1	Kinder	Micro Empresa
95	95.3	Venta de abarrotes	Micro Empresa
95	95.4	Restaurante de mariscos	Micro Empresa
95	95.5	Venta de abarrotes	Micro Empresa
96	96.2	Cocina económica	Micro Empresa
96	96.3	Taller de bombas y venta catálogo	Micro Empresa
96	96.5	Venta de tortas	Sucursal
97	97.1	Gimnasio	Micro Empresa
97	97.6	Alimentos	Micro Empresa
97	97.8	Papelería	Micro Empresa
98	98.1	Venta de cerveza	Micro Empresa
100	100.1	Automotriz	Micro Empresa
100	100.2	Escuela de manejo	Micro Empresa
100	100.3	Venta de cerveza	Micro Empresa
100	100.4	Vulcanizadora	Micro Empresa

## ANEXO D POBLACIÓN DE EMPRESAS QUE PRESENTARON MORTANDAD ENTRE 2011-2013

La siguiente tabla presenta aquellas microempresas que cerraron actividades durante el periodo que duró la investigación de campo. La primera columna indica la manzana donde está ubicado el negocio, la columna 2 indica el código que se le asignó para darle seguimiento en el estudio. Las columnas 4-7 refieren a los años en que se dio seguimiento a la supervivencia o mortandad de estos negocios.

Se detectaron 61 negocios (microempresas) que estuvieron por lo menos dos periodos abiertas y que luego cerraron actividades. A todas ellas se invitará para participar en el estudio.

Manzana	Código	Actividad principal del negocio	2010	2011	2012	2013
2	2.1	Tapicería	supervivencia	supervivencia	mortandad	
2	2.2	Comida China	supervivencia	supervivencia	mortandad	
2	2.3	Venta de diversos artículos	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
2	2.4	Sastre y composturas	supervivencia	supervivencia	mortandad	
3	3.8	Estéticas	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
5	5.2	Venta de abarrotes	supervivencia	supervivencia	mortandad	
7	7.2	Taller mecánico	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
9	9.6	Estética	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
12	12.6	Molino	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
12	12.7	Caseta telefónica	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
14	14.2	Servicio automotriz y autopartes	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
14	14.3	Estética		nacimiento	supervivencia	mortandad
14	14.6	Químicos y plaguicida	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
17	17.3	Venta de abarrotes	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
20	20.11	Venta de barbacoa, pozole y mondongo		nacimiento	supervivencia	mortandad
21	21.1	Venta de abarrotes	supervivencia	supervivencia	mortandad	
22	22.6	Venta de comida económica		nacimiento	supervivencia	mortandad
22	22.7	Videojuegos		mortandad	mortandad	
25	25.2	Venta de abarrotes		nacimiento	supervivencia	mortandad
37	37.6	Papelería e internet	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
39	39.5	Agua purificada		nacimiento	supervivencia	mortandad
39	39.6	Cristales para auto		nacimiento	supervivencia	mortandad
39	39.7	Venta de cerveza		nacimiento	mortandad	
42	42.2	Taller automotriz	supervivencia	supervivencia	mortandad	
42	42.3	Venta de agua purificada	supervivencia	supervivencia	mortandad	
44	44.2	Paletas y helados		nacimiento	supervivencia	mortandad

44	44.5	Café internet		nacimiento	supervivencia	mortandad
48	48.1	Auto accesorios	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
49	49.8	Antojitos		nacimiento	supervivencia	mortandad
51	51.1	Venta de abarroses	supervivencia	supervivencia	mortandad	
54	54.2	Venta de material eléctrico	supervivencia	supervivencia	mortandad	
54	54.5	Café vegetal y comida nutritiva	supervivencia	supervivencia	mortandad	
55	55.6	Renta de equipo de luz y sonido	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
55	55.13	Instalación de equipo de audio automotriz		nacimiento	supervivencia	mortandad
55	55.16	Caseta telefónica e internet		nacimiento	supervivencia	mortandad
59	59.4	Auto lavado	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
60	60.4	Reciclaje	supervivencia	supervivencia	mortandad	
60	60.5	Reparación de autos	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
62	62.1	Café internet		nacimiento	supervivencia	mortandad
66	66.1	Venta de abarroses	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
66	66.2	Venta de perfiles de aluminio	supervivencia	supervivencia	mortandad	
66	66.3	Venta de calzado	supervivencia	mortandad		
66	66.4	Corte de pelo	supervivencia	supervivencia	mortandad	
66	66.9	Instalación de equipo de audio automotriz		nacimiento	supervivencia	mortandad
67	67.1	Venta de abarroses	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
69	69.7	Venta de abarroses		nacimiento	supervivencia	mortandad
73	73.11	Papelería		nacimiento	supervivencia	mortandad
76	76.3	Tortillería	supervivencia	supervivencia	mortandad	
79	79.1	Venta de artículos de papelería	supervivencia	supervivencia	supervivencia	supervivencia
79	79.11	Venta de abarroses		nacimiento	supervivencia	mortandad
82	82.2	Venta de abarroses	supervivencia	supervivencia	mortandad	
84	84.1	Confección de ropa	supervivencia	supervivencia	mortandad	
85	85.1	Venta de cerveza	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
88	88.1	Renta de computadoras	supervivencia	supervivencia	mortandad	
88	88.2	Tortillería	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
88	88.4	Caseta telefónica	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
88	88.10	Café internet		nacimiento	supervivencia	mortandad
89	89.3	Restaurante de mariscos	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
89	89.4	Casa de empeño	supervivencia	supervivencia	supervivencia	mortandad
97	97.5	Venta aluminio	supervivencia	supervivencia	mortandad	
99	99.3	Servicio mecánico automotriz		nacimiento	supervivencia	mortandad

## **ANEXO E CARTA INVITACIÓN A PROPIETARIOS DE MICROEMPRESAS PARA SER ENTREVISTADOS**



**“2013; Año de Belisario Domínguez”  
“2013; Año por una Cultura de Conservación Ambiental”**

**Cancún, Quintana Roo, a 25 de julio de 2013**

**ASUNTO: Invitación Proyecto Libro**

**Estimado negociante,**

Por medio de esta carta me gustaría invitarlo para ser entrevistado sobre las razones por las que **su negocio se ha mantenido en pie**. Otros negociantes como usted han aceptado ser entrevistados por mí, ya que con esta información se va a publicar un libro que pueda ser de utilidad para nuestros universitarios u otros negociantes.

La información que nos compartan será confidencial (no se dirá el nombre de la persona y del negocio que participaron en esta entrevista).

**A T E N T A M E N T E**

---

M.A. Lorena Hernández von Wobeser  
Profesor Investigador de Tiempo Completo  
Departamento de Economía y Negocios  
Universidad del Caribe

# ANEXO F CÉDULA DE CENSO

## CENSO NEGOCIOS REGIÓN 101

Becario	
Fecha del levantamiento	
Horario	
Situación del negocio	Cerrado pero aparentemente activo ( <input type="checkbox"/> ) Abierto ( <input type="checkbox"/> ) Clausurado/ abandonado( <input type="checkbox"/> )

### DATOS DEL NEGOCIO

Nombre comercial del negocio:	
Actividad principal del negocio	

Sector	
( )	Comercio (ferretería, tienditas, abarrotes)
( )	Servicio (restaurantes, estéticas, taller mecánico)
( )	Industria (panadería, tortillería, )

Tamaño (# empleados)	
Clasificación del negocio	

( )	Economía doméstica complementaria (EDOCO)- economía informal
( )	Autoempleo
( )	Servicio Profesional
( )	Micro empresa (hasta 10 empleados)
( )	Pequeña empresa (Comercio 11-30 Industria/servicios 11 a 50 empleados)
( )	Mediana empresa (Comercio 31 -100/ servicios 51 a 100/ industria 51- 250 empleados)
( )	Franquicia
( )	Sucursal

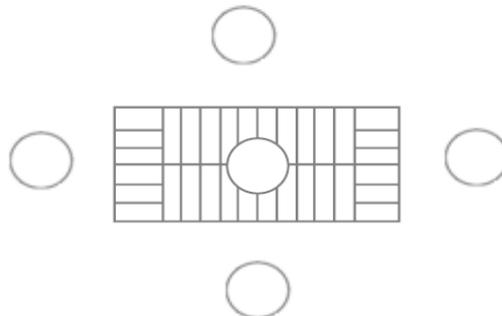
Giro	
( )	Abarrotes
( )	Construcción y mantenimiento (plomería Pintura, albañilería)
( )	Alimentos preparados
( )	Alimentos y bebidas no alcohólicas
( )	Expendio de cerveza o licores (incluso si está disfrazado de abarrotes)
( )	Servicio Automotriz
( )	Café Internet
( )	Comercio de Productos
( )	Entretenimiento
( )	Estéticas
( )	Salud
( )	Taller (soldadura/
( )	Ropa/accesorio/calzado
( )	Mascotas
( )	Papelería
( )	Otro

### FORMALIDAD

¿Cuentan con un letrero en el exterior?  
 Tipo de letrero  
 ¿Cuentan con local?  
 Tipo de local

Si (  ) No (  )  
 Improvidado (  ) Rotulado (  )  
 Si (  ) No (  )  
 Fijo (  ) Semifijo (  ) Móvil (  )

### UBICACIÓN DEL NEGOCIO

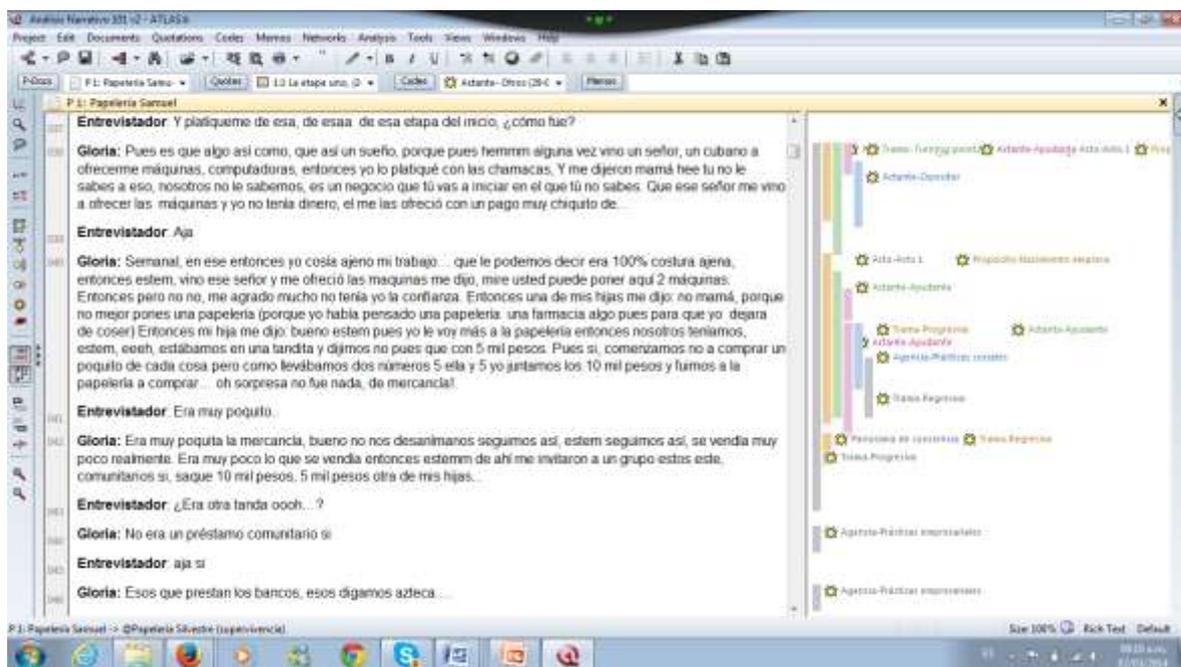


## ANEXO G ANÁLISIS DE DATOS CON EL SOFTWARE ATLAS T1

El software 'Atlas T1' es una herramienta que permite al investigador reunir distinto tipo de información de sus investigaciones en un solo archivo de trabajo (documentos, fotos, audio-grabaciones, notas de campo). Es útil particularmente para estudios que requieren del análisis de una gran cantidad de datos cualitativos ya que permite su manejo y ordenamiento.

En esta investigación todas las entrevistas a los microempresarios fueron transcritas en este software. Partiendo del modelo conceptual interpretativo que guió este trabajo (ver figura 10), capturé en el software las principales categorías de análisis para seleccionar los fragmentos de la entrevista que referían a dichos temas.

La siguiente pantalla ejemplifica el análisis de las categorías temáticas para un fragmento de la entrevista de la “Papelería Samuel”.



El software permite relacionar fragmentos de la información recolectada con las distintas categorías temáticas y, más adelante, facilitar el manejo de la información. La siguiente pantalla presenta un fragmento de las categorías temáticas analizadas.

Nombre	Dir...	Dir...	Autor	Creada	Modificada	Familias
Actante - Otro	20	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 18:25:29 a.m.	
Actante - Familiares - Cere	2	0	Super	26/08/20...	07/11/2013 08:27:26 a.m.	
Actante - Super	21	0	Super	26/08/20...	07/11/2013 18:25:28 a.m.	
Actante - Ayudante	89	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 11:25:29 a.m.	
Actante - Declaratoria	34	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 11:28:44 a.m.	
Actante - Le experiencia	29	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 08:57:28 a.m.	
Actante - Objeto	20	0	Super	07/05/20...	07/11/2013 18:22:08 a.m.	
Actante - Operar	31	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 13:05:39 p.m.	
Actante - Familiares (Influenciado)	27	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 18:18:51 a.m.	
Acto - Acto 1	27	0	Super	04/06/20...	07/11/2013 08:25:21 a.m.	
Acto - Acto 1	27	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 18:48:54 a.m.	
Acto - Acto 2	21	0	Super	07/05/20...	07/11/2013 18:41:08 a.m.	
Acto - Acto 3	3	0	Super	01/08/20...	14/08/2013 03:12:47 p.m.	
Acto - Acto 5	1	0	Super	04/08/20...	04/08/2013 07:52:05 a.m.	
Agencia - Prácticas empresariales	3 109	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 18:25:27 a.m.	
Agencia - Prácticas empresariales - Financiamiento	30	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 18:28:24 a.m.	
Agencia - Prácticas familiares	21	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 12:07:28 p.m.	
Agencia - Prácticas sociales	9	0	Super	06/05/20...	04/11/2013 07:08:09 a.m.	
Agencia - Recursos	24	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 11:25:29 a.m.	
Escenario - Banco	42	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 18:44:43 a.m.	
Escenario - contexto social	25	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 12:05:21 p.m.	
Escenario - legal	42	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 12:07:28 p.m.	
Escenario - tiempo futuro y anticipaciones del futuro	30	0	Super	06/05/20...	07/11/2013 11:28:39 a.m.	
Escenario - tiempo pasado - antes del estudio	31	0	Super	07/05/20...	07/11/2013 11:28:59 a.m.	
Escenario - tiempo pasado - ya con el estudio	43	0	Super	07/05/20...	07/11/2013 11:28:53 p.m.	
Escenario - tiempo presente	9	0	Super	07/05/20...	14/08/2013 08:36:36 a.m.	
Identidad - administrado por otros	1	0	Super	07/11/20...	07/11/2013 12:12:13 p.m.	
Identidad - administrado de sí	1	0	Super	04/11/20...	07/11/2013 08:25:26 a.m.	
Identidad - Educador	2	0	Super	26/08/20...	07/11/2013 12:14:28 p.m.	
Identidad - Encuestado	3	0	Super	26/08/20...	07/11/2013 08:28:42 a.m.	

La última pantalla muestra un fragmento del “output” de información que se le puede pedir al software. En este caso, solicité que me reportara todos los fragmentos de entrevistas que correspondieran con la temática “prácticas empresariales”.

Report: 109 (quotations) for 1 code

File: C:\Users\lorongofar\Documents\Fer\Analisis Narrativo 331 v2.rpt  
 Edited by: Super  
 Date/Time: 2014-03-02 09:25:46

Mode: quotation list names and references  
 Quotation Filter: All  
 Agencia - Prácticas empresariales

P 1: Papetería Samuel - 1:25 [en un préstamo comunitario s.] (4444) (Super)  
 Code: (Agencia-Prácticas empresariales)  
 No memo  
 era un préstamo comunitario si

P 1: Papetería Samuel - 1:27 [los que prestan los bancos, e.] (46-80) (Super)  
 Code: (Agencia-Prácticas empresariales)  
 No memo  
 Esos que prestan los bancos, esos digamos azteca.

P 1: Papetería Samuel - 1:28 [sea otros bancos pues, entonces.] (48-48) (Super)  
 Code: (Agencia-Prácticas empresariales) (Diana Papetería)  
 No memo  
 Osea otros bancos pues, entonces esten yo le digo a mi hija, acababa de cumplir 18 años, le digo así. estem mm vamos a sacar el préstamo, me dice. mamá. se me acerca, mamá pero este a ver si me aceptan, no pos si con tu credencial si te van a aceptar, entonces sacamos 5 ella y 5 yo.

P 1: Papetería Samuel - 1:32 [en el siguiente ciclo ya pido.] (50-50) (Super)  
 Code: (Agencia-Prácticas empresariales)  
 No memo

## ANEXO H GUÍA DE ENTREVISTA PARA OBTENCIÓN DE NARRATIVAS

Instrucciones al entrevistado:

La historia de su negocio<sup>158</sup> se podría escribir como un libro o una película, por etapas o momentos. Me gustaría que pensara la vida de su negocio a partir de sus etapas. Primero piense en el número de etapas por las que ha pasado su negocio. Tengo aquí una hoja que puede ayudarte en esta tarea. (Se entregará una hoja con dos columnas en blanco).

Escriba las fechas en una primera columna desde el día que nació el negocio (puede ser pasado lejano, pasado inmediato o presente) ¿Dónde termina la primera etapa? Escríbalo aquí. Luego piense en la siguiente etapa y escriba en qué fecha empieza y cuál termina para usted. Continúa hasta que alcance la fecha presente. Puede usar el número de etapas o momentos que crea que representan las etapas de su negocio.<sup>159</sup>

¿Tienes alguna idea sobre el futuro de su organización? ¿Cuál sería una etapa de futuro inmediato para su negocio? Piense en cuál sería una etapa o etapas futuras para su negocio a partir de lo que cree que va a suceder en el futuro. ¿Cuál sería una etapa del futuro lejano para usted y su negocio? Agrega las etapas futuras que visualice en la columna con sus respectivas fechas.<sup>160</sup>

Ahora por favor piense en un título para nombrar cada una de las etapas o momentos que haya definido para la vida de su negocio. Escríbalo en la siguiente columna”.

---

<sup>158</sup> Durante la entrevista se utilizará el nombre “negocio”, “negocito” o “changarro” para referirnos al objeto de estudio (micro-organización). Esto debido a que es el nombre que utilizan los propios actores organizacionales sobre su negocio. Así mismo se referirá al microempresario como “propietario de negocio”.

<sup>159</sup> Basado en la guía de entrevista de Historias de vida personal de Amia Lieblich, et al. (1989: 25).

<sup>160</sup> Esta parte de la entrevista permite hallar narrativas sobre el futuro o Antenarrativas (Boje, 2008: 6). En esta parte se hace una adaptación de la guía de entrevista de Lieblich, et al. (1989: 25), sin embargo en su trabajo ellos no exploran narrativas de futuro.

### Ejemplo de elaboración de tabla

Etapa (fechas)	Título de la etapa
2006- 2007	Gestación de la idea
2007-2008	Nacimiento de la empresa
:::	
:::	

#### Pregunta central:

¿Podría usted relatarme alguna historia anecdótica que represente esa etapa de su negocio?

**Preguntas complementarias<sup>161</sup>** que pueden ayudar a esclarecer información en caso de que no se presente en el relato del propietario:

- ¿Cómo se describiría a usted en esta etapa? ¿Cómo se sentía usted en esa etapa? ¿Qué hacía usted en esa etapa?
- ¿Cómo describiría a su negocio en esa etapa?
- ¿Qué pasaba a su alrededor en esa etapa, (en el barrio, en Cancún, en las noticias nacionales e internacionales)? ¿Qué época era (año/mes)?
- ¿Quiénes eran algunas personas significativas en esa etapa? ¿Qué hacían en esa época dichas personas?
- ¿Qué hacían otros a su alrededor en esta etapa?
- ¿Cuáles eran tus propósitos en esta etapa? ¿En qué pensaba? ¿Para quién o para qué actuaba?
- ¿En qué momento concluye esta etapa de su negocio? ¿Por qué concluye esta etapa en este punto?

---

<sup>161</sup> Las preguntas se pueden redactar en tiempo presente o tiempo futuro si la etapa que está describiendo el propietario del negocio corresponde a estos periodos.

**Nota al entrevistador:** El investigador seguirá naturalmente las narraciones sobre cada una de las etapas del negocio y complementará la información por medio de preguntas abiertas que exploren:

- Los sucesos de supervivencia/mortandad empresarial.
- La vida interna del empresario durante la supervivencia/mortandad empresarial.
- El contexto en el que sucede la supervivencia/mortandad empresarial.
- Los actores sociales presentes durante la supervivencia/mortandad empresarial.
- Las prácticas (financieras, empresariales y sociales) realizadas durante la supervivencia/mortandad empresarial.
- Las intenciones de apertura, continuidad o cierre de los propietarios durante la supervivencia/mortandad empresarial (de acuerdo al modelo analítico expuesto en la figura 10 de la Estrategia Metodológica)

## ANEXO I FORMATO DE REPORTE DE ANÁLISIS DE RELATO INDIVIDUAL

Seudónimo	1. Papelería Samuel																				
Microempresario	Graciela																				
Estructura del relato	<table border="1"> <caption>Data for Estructura del relato graph</caption> <thead> <tr> <th>Fase</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicio</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>Expansión</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Cimiento</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>Sub-fase 1</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>Sub-fase 2</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>Sub-fase 3</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>Sub-fase 4</td> <td>1.5</td> </tr> <tr> <td>Sub-fase 5</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>Sub-fase 6</td> <td>2.5</td> </tr> </tbody> </table>	Fase	Valor	Inicio	0.5	Expansión	1.0	Cimiento	0.5	Sub-fase 1	3.0	Sub-fase 2	2.5	Sub-fase 3	3.0	Sub-fase 4	1.5	Sub-fase 5	2.5	Sub-fase 6	2.5
Fase	Valor																				
Inicio	0.5																				
Expansión	1.0																				
Cimiento	0.5																				
Sub-fase 1	3.0																				
Sub-fase 2	2.5																				
Sub-fase 3	3.0																				
Sub-fase 4	1.5																				
Sub-fase 5	2.5																				
Sub-fase 6	2.5																				
Acto (fases del relato)	1)El inicio, 2)El cimiento, 3)El sueño																				
Relatos de cambio de etapa	Hija se va y deja la tienda, préstamos para computadoras, aumento de criminalidad, los hijos conocen al abuelo comerciante tras 35 años																				
Identidad	<b>Héroe</b> , encuentra la independencia. Una vejez bajo su propio control. Una madre y abuela ayudadora de sus hijos y nietos. Una negociante que además ayuda a la comunidad (niños y papás que las visitan). <b>Víctima</b> (los hijos que no se quieren o pueden encargar del negocio, ella sola atendiendo, víctima de las exigencias del gobierno y de la criminalidad. Víctima ante posibles delincuentes (no podría defenderse)																				
Panorama de conciencia	Sensación de que es un sueño hecho realidad, realización, satisfacción, cansancio, dudas, depresión, sensación de privilegio, cariño por el negocio (se lleva en la sangre), temor de quedarse sola atendiendo, pesadilla de pagar las cuentas, desánimo de pagar cuentas y de criminalidad, cansancio de haber trabajado toda su vida, fuerza, protección de Dios																				
Escena (contexto)																					
Escenario tiempo	Horario de atención de 9 a 11-2 am																				
Pasado- antes de emprender	Niñez de Gloria en Lázaro cárdenas, comunidad de negociantes de artesanías, negocio de turcos, los hijos de niños con grandes carencias económicas, hijos haciendo tarea a la luz de las velas.																				
Pasado- ya emprendiendo	Región 101 6 años atrás, 2 cambios de locales. Local inicial y casa de la hija, hace 3 años empieza la criminalidad																				
Tiempo presente	Región 101 en 2012, inseguridad, competencia de tiendas de autoservicio, gobierno regalando útiles																				
Futuro cercano (1 año)	Dar mantenimiento al piso, comprar nuevas computadoras, tener una bodeguita para guardar producto y comprar más barato, segundo piso para papelería																				

<b>Futuro lejano (más de un año)</b>	Vejez digna en un albergue (que no tenga que vivir con sus hijos), nieta Valeria quedándose con el negocio.
<b>Anticipaciones del futuro</b>	
<b>Escenario - contexto social</b>	Inseguridad, crisis mundial, gente con menos dinero,
<b>Escenario Lugares</b>	Local en casa de Sandra, Local en la región 101, otros locales en el mismo predio (acuario, lavandería, frutas y verduras), la casa arriba del local, Lázaro cárdenas, la zapatería
<b>Agente (personajes)</b>	
<b>La organización como agente</b>	"La papelería que hace ojitos" (coqueta, se ve linda), la organización como un hijo (hay que ayudarlo a caminar derecho), la organización que recibe el cariño de la propietaria
<b>Sujeto</b>	Graciela, Sandra, Nicté
<b>Objeto</b>	"El sueño"
<b>Destinatario</b>	Ella misma, personaje su hija Sandra, cuando se embaraza. Sus nieta Vanesa, clientes niños y adolescentes, los clientes papás, el acuario, la misma papelería (recibe cariño y atención como a un hijo)
<b>Ayudante</b>	Su hermana, sus hijas Sandra y Nikteha, Dios, banco, papá, clientes niños
<b>Remitente</b>	Los turcos, José Fara, tío carnicero, Sr. Que vendía máquinas, abuelos y tíos abuelos comerciantes, "el espíritu del comerciante"
<b>Remitente mortandad</b>	
<b>Opositor</b>	Gobierno, gobierno regalando útiles, criminales, el banco que no perdona la deuda (doble rol) , los mismos hijos en momentos del relato, Chedraui, Dunosusa, Aurrera, Soriana, Tony y los empleados no responsables
<b>Otros</b>	7 hijos, nieta e hija de su hermana, sobrina y sobrina nieta, las autoridades pasivas ante la delincuencia, La Coca, Fiscalización, burócratas, diputados, senadores, cuñado.
<b>Agencia</b>	
<b>Prácticas empresariales</b>	Ahorros, tandas, préstamos de banco Inbursa respaldado por Telmex, evitar préstamos a largo plazo y buscarlos a corto plazo, viaje a México para comprar, innovación , mudanza de locales, diversificación, surtir , no tener inventarios, mantenimiento, renovación, horario de atención, vender peluches más baratos, venta de emergencia-poquitas cosas de última hora, no tener empleados
<b>Prácticas familiares</b>	Local de la familia, tiempo propio y de sus hijos y nietos. Hijos son empleados sin sueldo, hermana atiende la tienda, préstamos de hijos

<b>Prácticas sociales</b>	Cercanía con clientes , encerrarse para protegerse de la delincuencia, no acudir a las autoridades, compra de utensilios para escuela, compra de productos para Halloween, evadir impuestos como práctica social.
<b>Otras</b>	
<b>Recursos</b>	Ahorros, espacio físico para locales
<b>Propósito</b>	
<b>Propósito de nacimiento</b>	Dejar de coser ajeno, un sueño, que sus nietos no sufran lo que sus hijos
<b>propósito supervivencia</b>	Mantener el negocio a flote para proveer a los hijos y nietos, una forma de conseguir trabajo, ayudar a la comunidad y sentirse útil. Apoyar a hija embarazada, apoyar a los nietos, heredar negocio a nieta, hacerla sentir bien. Evitar ser anciana descuidada,
<b>propósito mortandad</b>	Traspasar, pues es cansado como una idea en el acto 2, ganas de descansar y gastar el dinero (traspasando negocio)

## BIBLIOGRAFÍA

- Agustin, F. N. (2011). *Factores Administrativos que inciden en la supervivencia y desarrollo de pequeñas empresas industriales, Departamento de ZACAPA Guatemala*. San José Costa Rica: Tesis Doctoral. Programa Doctoral en Ciencias Administrativas.
- Aktouf, O. (1986). La palabra en la vida de la empresa, hechos y perjuicios. En *Ponencia en el Coloquio Internacional sobre Nuevas Experiencias en la Enseñanza de la Administración*. HEC Montreal.
- Alvarez Muro, A. (2001). *Análisis de la Oralidad: una poética del habla cotidiana*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Arias, A., & Quiroga, F. (2008). Cese de actividades de las PYMES en el área metropolitana de Cali (2000-2004): un análisis de supervivencia empresarial. *Cuad. Adm* , 249-277.
- Austin, J. (1998). *¿Cómo hacer cosas con palabras?* Barcelona: Paidós .
- Barge, K. (2002). Antenarrative and managerial practice. Working paper. . *Accepted for publication in revised form at Communication Studies* .
- Barry, D. (1997). Telling changes: from narrative family therapy to organizational change and development. *Journal of Organizational Change Management* , 10 (1), 30-46.
- Barry, D., & Elmes, M. (1997). Strategy retold: Toward a narrative view of strategic discourse. *Academy of Management Review* , 22 (2), 429-452.
- Barthes, R. (1966/1977). Introduction to the structural analysis of narratives. En R. Barthes, *Image-Music-Text* (págs. 79-124). Glasgow: Collins.
- Benveniste, E. (1999). Comunicación animal y lenguaje humano. En *Problemas de Lingüística General* (Vol. T.1). Madrid: Siglo XXI.
- Benveniste, E. (1999). Este lenguaje que hace la historia. En *Problemas de Lingüística en Geeral* (Vol. T. 2). Madrid: Siglo XXI.
- Berger, P., & Luckmann, T. (1997). *La construcción social de la realidad* (14 ed.). Argentina: Amorrortu.
- Boere, G. (2007). *Desarrollo del Lenguaje en los Niños*. Recuperado el 26 de marzo de 20011, de <http://webspace.ship.edu/cgboer/desarrolloesp.html>
- Boje, D. (1999). : Is Nike roadrunner or Wile E. Coyote? A postmodern organization analysis of double logic. *Journal of Bussiness and Entrepreneurship* , March II, 77-109.
- Boje, D. (2004). Beyond Open Systms: Commentary on "Complexity, Stories, and Knowing". *Emergence: Complexity and Organizational Journal* , 6 (4), 88-9.

- Boje, D. (2007). From Wilda to Disney: Living Stories in Family and Organization Research. En J. Clandinin (Ed.), *Handbook of Narrative Inquiry*. London: Sage.
- Boje, D. M., Fitzgibbons, D., & Steingard, D. S. (1996). Storytelling at Administrative Science Quarterly: Warding off the Postmodern Barbarians. En D. M. Boje, R. P. Gephart, & T. J. Thatchenkery (Edits.), *Postmodern Management and Organization Theory* (págs. 60-91). United States of America: Sage.
- Boje, D. (2001). *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*. London: SAGE Publications.
- Boje, D. (2000). Nike corporate writing of academic, business, and cultural Practices. *Management Communication Quarterly, issue on Essays for the Popular Management Forum*, 4 (3), 507-516.
- Boje, D. (1999). Nike, Greek goddess of victory or cruelty? Women's stories of Asian factory life. *Journal of Organizational Change Management*, 11 (8), 461-480.
- Boje, D. (1994). Organizational storytelling: the struggle of pre-modern, modern and postmodern organizational learning discourses. *Management Learning Journal*, 25, 433-461.
- Boje, D. (2000). Phenomenal complexity theory and change at Disney: Response to Letiche. *Journal of Organizational Change Management*, 13 (6), 558-566.
- Boje, D. (2006). Pitfalls in Storytelling Advice and Praxis. *Academy of Management Review*, 31 (1), 218-224.
- Boje, D. (2000). *Postmodern Organization Science: Narrative Ethics, Tamara and the Binary Machine*. Obtenido de [http://www.zianet.com/boje/tamara/papers/Boje-response\\_to\\_Weiss.html](http://www.zianet.com/boje/tamara/papers/Boje-response_to_Weiss.html)
- Boje, D. (1995). Stories of the storytelling organization: a postmodern analysis of Disney as "Tamara-Land". *Academy of Management Journal*, 38 (4), 997-1035.
- Boje, D. (2008). *Storytelling Organizations*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Boje, D. (2007). The antenarrative cultural turn in narrative studies. En M. Zachry, & C. Thralls (Edits.), *The Cultural Turn Communicative Practices In Workplaces and the Professions*. NY: Baywood Publishing.
- Boje, D. (2006). The Dark Side of Knowledge Reengineering Meets Narrative/Story. *Organization Journal, The Critical Journal of Organizations, Theory and Society*, 13 (5), 739-45.
- Boje, D. (1991). The storytelling organization: a study of story performance in an office-supply firm. *Administrative Science Quarterly* (36).
- Boje, D., & Rodes, C. (2005). The leadership of Ronald McDonald: double narration and stylistic lines of transformation. *Leadership Quarterly Journal*, 17 (1), 94-103.
- Boje, D., Alvarez, R., & Schooling, B. Storytelling in organizational theory. En S. Linstead, & R. Westwood (Edits.).

- Boje, D., Driver, M., & Cai, Y. (2005). Fiction and Humor in Transforming McDonald's Narrative Strategies. *Culture and Organization* , 11 (3), 195-208.
- Boje, D., Luhman, J., & Baack, D. (1999). Hegemonic tales of the field: a telling research encounter between storytelling organizations. *Journal of Management Inquiry* , 8 (4), 340-360.
- Boje, D., Rosile, G., Dennehy, B., & Summers, D. (1997). Restorying reengineering: Some deconstructions and posmodern alternatives. Special issue on Throwaway Employees . *Journal of Communication Research* , 24 (6), 631- 668.
- Boje, D., Rosile, G., Durant, R., & Luhman, J. (2004). Enron spectacles: a critical dramaturgical analysis.. Special Issue on Theatre and Organizations. En G. Schreyögg, & H. Höpfl (Edits.), *Organizations Studies* (págs. 751-774).
- Bruner, E. (1986). Ethnography as Narrative. En V. Turner, & E. Bruner, *Anthropology of Experience* (págs. 139-158). USA: University of Illinois.
- Bruner, J. (1991). *Actos de significados. Más allá de la Revolución Cognitiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bruner, J. (1987). Life as narrative. *Social Research* , 54.
- Bruner, J. (1988). *Realidad Mental y Mundos Posibles*. Barcelona: Gedisa.
- Burke, K. (1969). *A Grammar of Motives*. Berkeley: University of California Press.
- Cervantes, M. d. (2012). Dicotomía de PYMES: entre el éxito y el fracaso. *X Congreso Internacional de Análisis Organizacional* (págs. 1-16). México : Memorias .
- Cleri, C. (2007). *El libro de las PYMES*. Buenos Aires: Granica.
- Czarniawska, B. (1998). *A Narrative Approach in Organization Studies*. (Thousand Oaks ed.). CA: Sage.
- Czarniawska, B. (2008). *A Theory of Organizing*. UK: Edward Edgar Publishing.
- Czarniawska, B. (1997). *Narrating the Organization. Dramas of Institutional Identity*. USA: University of Chicago Press.
- Czarniawska, B. (2004). *Narratives in Social Science Research*. London: Sage Publication.
- Czarniawska, B. (2000). *The uses of narrative in Organization Research*. Sweden.
- Czarniawska, B. (2003). The uses of narrative in social science research. En M. Hardy, & A. Bryman (Edits.), *Handbook of Data Analysis* (págs. 649-655). London: Sage.
- Czarniawska, B. (1999). *Writing Management. Organization Theory as a Genre*. Oxford: Oxford University Press.

- D'Iribarne, P. (2011). How to use ethnographical case studies to decipher national culture. En R. Piekkari, C. Welch, & E. Elgar, *En Rethinking the Case Study in International Business and Management Research*. (págs. 453-473).
- D'Iribarne, P. (2010). *Modernidad y diversidad cultural; la lógica del honor*. México: UAM Iztapalapa.
- de la Garza, M. I., Cheín, N. F., & Medina, J. M. (2012). Factores determinantes de la supervivencia de la Empresa Familiar. *X Congreso Internacional de Análisis Organizacional*, (págs. 1-16). México.
- de la Garza, M. I., Cheín, N. F., & Medina, J. M. (2012). Factores determinantes de la supervivencia de la Empresa Familiar. *X Congreso Internacional de Análisis Organizacional* (págs. 1-16). México : Memorias.
- de la Rosa, A., & Lozano, O. (2011). Los grupos de Mipyme relativamente homogéneos como estrategia metodológica para el estudio del campo de la Mipyme. En O. Lozano, J. C. Niebla, L. F. Cisneros, & d. I. Ayuzabet (Edits.), *Metodología y estudio de la empresa familiar* (págs. 105-150). México D.F.: Grupo Editorial Hess.
- Dufour., M. (1985). Prolegomenes. En *La ruptura entre l'entreprise et les hommes, le point de vue des sciences de la vie.* . Montreal: Québec- Amerique.
- Elliott, J. (2005). *Using Narrative in Social Research. Qualitative and Quantitative Approaches*. London: SAGE Publications.
- Espinnoza, K. (15 de septiembre de 2010). La responsabilidad social en las MIPYME. *El Financiero*, pág. 12A.
- Everett, J., & Watson, J. (1998). Small Business Failure and External Risk Factors. *Small Business Economics.*, 11 (3), 371-390.
- Frank, A. (1995). *The Wounded Storyteller*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Franzosi, R. (1998). Narrative analysis- or why (and how) sociologists should be interested in narrative. *Annual Review of Sociology* (24), 517-554.
- Franzosi, R. (2010). *Quantitative Narrative Analysis*. California: Sage.
- Frye, N. (1957). *The Anatomy of Criticism*. London: Penguin Books.
- Gabriel, Y. (2000). *Storytelling in Organizations, Facts Fictions, and Fantasies*. Nueva York: Oxford University Press. Nueva York: Oxford University Press.
- Gabriel, Y. (1995). The unmanaged organization: Stories, fantasies and subjectivity. *Organization Studies.*, 16 (3), 477-501.
- García Márquez, G. (2012). *Crónica de una muerte anunciada*. México: Diana.
- Geok, L., & Wang, J. (1996). An exploratory study of factors affecting the failure of local small and medium enterprises en Asia Pacific. *Journal of Management*, 13 (2), 47-61.

- Gergen, K. (2006). *Construir la realidad*. Paidós: Barcelona. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K. (1991). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. España: Paidós.
- Gergen, K. (1996). *Realidades y Relaciones. Aproximaciones a la Construcción Social*. España: Paidós.
- Gergen, K., & Gergen, M. (1983). Narratives of the self. En T. Sarbin, & K. Scheibe, *Studies in social identity* (págs. 254-273). Nueva York: Praeger.
- Gergen, K., & J, M. (1980). An alternative Metatheory for Social Psychology. En L. Wheeler, *Review of Personality and Social Psychology*. (págs. 326-352).
- Gergen, K., & Thatchenkery, T. J. (1996). Organizational Science as a social construction: postmodern potentials. *Journal of Applied Behavioral Science* , 356-378.
- Gergen, K., & Whitney, D. (1996). Technologies of Representation in the Global Corporation. Power and Polyphony. En B. David, G. Robert, & T. J. Thatchenkery, *Postmodern Management and Organization Theory* (págs. 331-357). Carolina: Sage Publications.
- González Iñárritu, A. (Dirección). (2001). *Amores Perros* [Película].
- Greiner, L. (1994). Evolution and Revolution as Organizations Grow. En L. Mainiero, & C. Tromley, *Developing Managerial Skills in Organizational Behavior: Exercises, ases, and Readings* (págs. 322-329). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Grespan, C. A., Araujo, J., & Luiz, H. (2009). Mortality of Small and Micro enterprises: Causes and Learning. *Gestão Y Regionalidade* , 25 (74), 61-78.
- Gusdorf, G. (1957). *La palabra*. Galatea Nueva Visión.
- Hannan, M., & Freeman, J. (1989). *Organizational Ecology*. London: Harvard University Press.
- Hassard, J. (1996). Exploring the Terrain of Modernism and Postmodernism in Organization Theory. En D. Boje, G. Robert, & T. J. Thatchenkery, *Postmodern management and organization theory* (págs. 45-59). California: Sage publications.
- Hatch, M. J. (2006). *Organization Theory. Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives* (2da ed.). Great Britain: Oxford University Press.
- Herman, L., & Vervaeck, B. (2005). *Handbook of Narrative Analysis*. North Carolina: University of Nebraska Press.
- Hernández von Wobeser, L. (2012). Teoría y práctica narrativa para el estudio de las organizaciones: un pilotaje. *Congreso CIAO 2012* (págs. 1-30). México DF: UAM Azcapotzalco.
- Hernández-Murillo, R., & Martinek, C. (2010). Mortality Rates and the BUiness Cycle. *National Economic Trends* .

- Hevern, V. (1997). *Resources for narrative psychology: Guide and annotated bibliography [on line]*. Obtenido de <http://maple.leoyne.edu/Ehevern/nrmaster.html>.
- Hugo, V. (2013). *Los Miserables*. España: Edimat.
- Ionescu, G., & Negrusa, A. L. (2007). The Study about Organizational Life Cycle Models. *Review of International Comparative Management* , 8 (4), 5-17.
- Keret, E. (2010). *Un hombre sin cabeza*. México DF: Sexto Piso.
- Kundera, M. (2008). *La insoportable levedad del ser*. México: Tusquets Editores.
- Labov, W. (sf). *Oral Narratives of Personal Experience*. Recuperado el 5 de junio de 2013, de <http://www.ling.upenn.edu/~wlabov/Papers/FebOralNarPE.pdf>
- Labov, W. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.
- Labov, W. (1972). The transformation of experience in narrative syntax. En W. Labov, *Language in the Inner City- studies in the black English vernacular* (págs. 12-44). Seattle: University of Pennsylvania Press.
- Labov, W., & Waletzky, J. (1967). Narrative analysis: Oral version of personal experience. En J. Helm, *Essays on the verbal and visual arts*. Seattle: University of Washington Press.
- Lester, D., & Parnell, J. (2005). The Progression of Small and Medium-Sized Entreprises (SME) through the organizational life cycle. *International Journal of Orgaizational Analysis* , 202-215.
- Lévi-Strauss, C. (1968). *Structura lAnthropology*. London: Allen Lane.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. Z. (1998). *Narrative Research: Reading, Analysis and Interpretation*. USA: Sage.
- Mandler, J. M. (1984). *Sstories, Scripts, and Scenes: Aspects of Shema Theory*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Martin, J. (1990). Deconstructing organizational taboos: the suppression of gender conflict in organizations. *Organization Science* , 1 (4), 339-359.
- Martin, J. (1982). Stories and scripts in organizational settings. En H. Hastrof, & A. M. Isen (Edits.), *Cognitive social psychology* (págs. 165-194). New York: North Holland-Elsevier.
- Martin, J., Hatch, M. J., & Sitkin, S. B. (1983). The uniqueness paradox in organizational stories. *Administrative Science Quarterly*. (28), 438-453.
- Marx, C. (2012). *El Manifiesto Comunista*. Nórdica libros.
- Masías-Hinojosa, V. H. (2010). La estructura narrativa de la conversión religiosa en convertidos : el Caso de los convertidos a la Iglesia Metodista Pentecostal en Chile. *Forum: Qualitative Social Research* , 11 (1).

- Mata, J., & Portugal, P. (1994). Life Duration of New Firms. *Journal of Industrial Economics* , 42, 227-245.
- May, F., Olivares, M. A., & Aguilera, O. (2010). Aportación de las Microempresas en el Índice de Desarrollo Humano en el Municipio Benito Juárez, Quintana Roo. *Congreso CASECA*. Monterrey.
- McAdams, D. (2008). Personal Narratives and the Life Story. *Handbook of personality-, Theory and Reserach* , 242-262.
- Mendoza, R., & García, R. I. (S.F.). Discurso y organización. El caso del Sindicato Nacional de Trabajadores para la Educación de los Adultos. En M. V. Rendón, *Organización y Cultura. Tradición, poder y modernidad en México*. Universidad Autónoma Metropolitana. Iztapalapa.
- Mishler, E. (1986). *Research Interviewing: context and narrative*. Cambridge: Harvard University Press.
- Mitroff, I., & Kilmann, R. (1975). Stories managers tell: A new tool for organizational problem solving. *Management Review* , 64, 13-28.
- Montaño Hirose, L. (2006). La Sociología de las Organizaciones: desarrollo, rompimientos y perspectivas. En E. de la Garza, *Tratado latinoamericano de sociología* (págs. 195-208). Barcelona: Anthropos y Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.
- Motaño Hirose, L. (1998). Metáforas y acción Organizacional. Postmodernidad, lenguaje y sistemas autorregulados a partir de un estudio de caso en México. En S. Clegg, *Administración global: tensiones entre universalismo teórico y realidades locales* (págs. 311-346). México: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.
- Mumby, D. (1987). The political function of narrative in organizations. *Communication Monograph* (54), 113-127.
- Nazzari, S., & Foroughi, H. (2007). *Organization's Changes Through its Lifecycle; a System Dyaics Approach*. Obtenido de System Dynamics Society conference: [www.systemdynamics.org](http://www.systemdynamics.org)
- Nothomb, A. (2012). *Una forma de vida*. Anagrama.
- Olivares, M. A. (2011). *Contribución de las microempresas al desarrollo sustentable*. Puebla: UPAEP Tesis Doctoral.
- Orwell, G. (2013). *1984*. De Bolsillo.
- Phillips, B., & Kirchhoff, B. (1989). Formation, Growth and Survival. Small Firm Dynamics in the US Economy. *Small Business Economics* , 1 (1), 65-74.
- Plummer, K. (1995). *Telling Sexual Stories: power, change, and social worlds*. London: Routledge.
- Polkinghorne, D. E. (1995). Narrative configuration in qualitative analysis. En J. Hatch, & R. Wisniewski (Edits.), *Life History and Narrative* (págs. 5-17). London: Falmer Press.
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative Knowing and the Human Sciences*. State University of New York Press.

- Potter, J. (1996). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Barcelona: Temas de Psicología. Paidós.
- Preisdörfer, P., & Voss, T. (1990). Organizational Mortality of Small Firms: The effects of Entrepreneurial Age and Human Capital. *Organizations Studies* (11), 107-128.
- Propp, V. (2009). *Morfología del Cuento*. México: Rústico.
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative Analysis. A Sange University Paper*. London: SAGE University Paper.
- Rodríguez, V. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Cengage Learning.
- Rosaldo, R. (1986). Illongot hunting as story and experience. En V. W. Turner, & E. Bruner (Edits.), *The anthropology of experience*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ruiz Olabuenaga, J., & Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Ruiz Olabuenaga, J., & Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Saramago, J. (2006). *Caverna*. México: Punto de lectura.
- Saramago, J. (2007). *Las intermitencias de la muerte*. México: Punto de lectura.
- Sartre, J. P. (2006) *Nausea*. Losada.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2010). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Argentina: CLACSO/Prometeo.
- Schütz, A. (1973). *Collected Papers. I. The Problem of Social Reality*. The Hague: Martinus Nijhoff.
- Schütz, A. (1989). *La construcción significativa del mundo social*. Barcelona: Paidós.
- Sellerberg, A.-M., & Leppänen, V. (2012). A Typology of Narratives of Social Inclusion and Exclusion: The Case of Bankrupt Entrepreneurs. *Forum: Qualitative Social Research* , 13 (1 ART 26).
- Smith, C. (2000). Content Analysis and Narrative Analysis. *Handbook of Research Methods in social and Personaity Psychology* , 313-335.
- Strauss, A., & Corbin, J. *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. .
- Surdez, E., Sadoval, M. d., & Aguilar, N. (2007). El empresario administrador de empresas pequeñas industriales consolidadas en Villahermosa, Tabasco. *Hitos de Ciencias Económicas Administrativas* , 13 (35), 17-28.

- Thatchenkery, T. J., & Upadhyaya, P. (1996). Organizations as a Play of Multiple and Dynamic Discourses. An Example From a Global Social Change Organization. En D. Boje, G. Robert, T. J. Thatchenkery, D. Boje, R. Gephart, & T. J. Thatchenkery (Edits.), *Postmodern Management and Organization Theory* (págs. 308-330). California: Sage Publications.
- Tweed, D., & McGregor, J. (2005). Seven Years and still trading: Exploding the high SME mortality myth. *En Memorias de 5th Hawaii International Conference on Business* , 2-16.
- Tykwer, T. (Dirección). (1998). *Corre Lola Corre* [Película].
- Van Dijk, T. (1996). *Estructuras y funciones del discurso*. (décima ed.). México: Siglo Veintiuno.
- Velasco, X. (2012). *La edad de la punzada*. México: Alfaguara.
- Wachowski, A., & Wachowski, L. (Dirección). (1999). *The Matrix* [Película].
- Wagner, J. (1994). Small Firm Entry in Manufacturing Industries: Lower Saxony, 1979-1989. *Small Business Economics* , 6, 211-223.
- Wang, K.-c. (s.f.). Business Life Cycle and Five Elements Theory. 1-14.
- Weber, M. (1983). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- White, H. (1987). *The Content of the Form. Narrative Discourse and Historical Representation*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- White, M. (1995). *Re-Authoring Lives: Interviews and Essays*. Adelaide, South Australia: Dulwich Center Publications.
- White, M., & Epston, D. (1992). *Experience, contradiction, narrative, and imagination. Selected papers of David Epston & Michael White 1989-1991*. South Australia: Dulwitch Center.
- Wise, R., & Robbins, J. (Dirección). (1961). *West Side Story* [Película].