

Representaciones sociales acerca de los ámbitos laborales argentinos en un contexto globalizado.

Actitudes, valores y comportamientos de los individuos dentro y fuera de las empresas

Dra. María Andrea Genoud
andreagen@tesysnet.com.ar

Ponencia presentada en las II Jornadas Nacionales de Representaciones Sociales. "Representaciones Sociales, minorías activas y memoria social" UBA Derecho, 25 y 26 de Octubre de 2007

Resumen

La tesis doctoral en Sociología del trabajo tuvo por primer objetivo central, explorar cómo son las *representaciones sociales* acerca de los *ámbitos laborales* argentinos en el marco del *contexto globalizado*. En segundo término, deseábamos comprender *cómo* dichas representaciones sociales guían las actitudes, valores y comportamientos dentro de dichos ámbitos. Finalmente nuestro objetivo central fue comprender cómo las actitudes, valores y comportamientos que los individuos desarrollan en sus ámbitos laborales, afectan las actitudes, los valores y los comportamientos en aspectos específicos de su vida personal.

En este sentido subyace la idea de *especificar* si los individuos desarrollan representaciones organizacionales *próximas* al modelo mecanicista, orgánico o a un esquema intermedio que los contiene a ambos; cómo orientan sus intereses en el ámbito laboral actual o en lo que respecta a su desarrollo de carrera; cuáles son las expectativas en términos de proyectos, relaciones y tiempo libre; cuáles son y cómo compatibilizan sus valores generales y de trabajo (en particular cómo construyen ideas acerca de la libertad, sus momentos y el grado de libertad ética), cómo enfrentan conflictos y utilizan fuentes de poder en los ámbitos laborales.

El planteo del problema se articuló en torno a tres planos de análisis y el diseño de la investigación fue de naturaleza cualitativa. Concretamente se analizaron 33 casos con base en los datos recogidos por medio de entrevistas semiestructuradas durante el año 2005; la muestra intencional heterogénea incluyó personas pertenecientes a mandos intermedios y núcleos operativos, que trabajaban en empresas productivas, comerciales y de servicios en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

Palabras claves: Representación social, ámbitos laborales, gestión, ética, actitudes, valores, comportamientos, estructuras organizacionales.
--

Representaciones sociales acerca de los ámbitos laborales argentinos en un contexto globalizado

Actitudes, valores y comportamientos de los individuos dentro y fuera de las empresas

(Versión reducida de tesis doctoral en Sociología del Trabajo)

Introducción

La tesis doctoral tuvo por primer objetivo central, explorar cómo son las *representaciones sociales* acerca de los *ámbitos laborales* argentinos en el marco del *contexto globalizado*. En segundo término, deseábamos comprender *cómo* dichas representaciones sociales guían las actitudes, valores y comportamientos dentro de dichos ámbitos. Finalmente nuestro objetivo central fue comprender cómo las actitudes, valores y comportamientos que los individuos desarrollan en sus ámbitos laborales,

afectan las actitudes, los valores y los comportamientos en aspectos específicos de su vida personal.

En este sentido subyace la idea de *especificar* si los individuos desarrollan representaciones organizacionales *próximas* al modelo mecanicista, orgánico o a un esquema intermedio que los contiene a ambos; cómo orientan sus intereses en el ámbito laboral actual o en lo que respecta a su desarrollo de carrera; cuáles son las expectativas en términos de proyectos, relaciones y tiempo libre; cuáles son y cómo compatibilizan sus valores generales y de trabajo (en particular cómo construyen ideas acerca de la libertad y sus momentos), cómo enfrentan conflictos y utilizan fuentes de poder en los ámbitos laborales.

Las representaciones sociales "*son construcciones colectivas enraizadas en experiencias compartidas que involucran componentes cognitivos, afectivos y simbólicos que juegan un rol primordial en el modo de pensar y en la acción de las personas en su vida cotidiana*" (Deschamps & Beauvois, 1996: p. 138). Estas construcciones sociales no quedan atrapadas en lo mental sino que tienen repercusiones en hechos prácticos, pues los individuos comprenden e interpretan sus situaciones de una manera particular y se organizan de acuerdo con ellas. Desde ellas, podemos articular *vinculaciones entre* lo micro y lo macro.

En términos formales *centramos* el trabajo de investigación *en el plano de análisis de los individuos* o nivel I, pues al interpretar las perspectivas de quienes trabajan en *estas estructuras organizacionales* (plano de análisis intermedio o nivel II), en el marco de un *contexto mundial globalizado* (plano de análisis macro o nivel III), nos aproximamos a establecer diferencias entre lo que constituye el marco contextual teórico administrativo (los supuestos teóricos estructurales formales e informales), el funcionamiento real, lo que se hace (la interacción) y lo que quienes trabajan en esas organizaciones interpretan (lo que indagamos)... La mirada se invierte, no se corrobora, busca comprender cómo funcionan las cosas.

La investigación fue de naturaleza cualitativa. Anclados en la perspectiva fenomenológica interpretativa nos centramos en la comprensión (y descripción) de las representaciones sociales de una muestra intencional de hombres y mujeres que trabajan actualmente, año 2005, en empresas de actividad productiva, comercial o de servicios, ocupando distintos niveles jerárquicos, excluyendo a los propietarios o directivos de máximo nivel, en Cap. Fed y Gran Buenos Aires. La técnica de recolección fue la entrevista en profundidad semiestructurada, la cual fue elaborada sobre la base de una guía que articuló áreas temáticas de interés (Kunz y Cardinaux, 2004; Guber, 2004).

El Marco Teórico

Comentamos anteriormente que nuestros objetivos de investigación se centraron en el plano de análisis de los individuos, razón por la cual comenzamos la descripción del marco teórico señalando conceptos centrales respecto de las representaciones sociales (Jodelet, 1986a). Precisamos conceptos del *paradigma simbólico* desde el cual abordaríamos el estudio de estas construcciones que elaboran los individuos en interacción con otros y complementamos el marco con conceptos de Serge Moscovici (1979) para iluminar rasgos de los individuos. Extraemos constructos teóricos centrales de la *Sociología del conocimiento* (Berger y Luckmann, 1997) y del Interaccionismo Simbólico (Blumer, 1982), en el marco del paradigma interpretativo.

La construcción del marco teórico nos condujo al plano de análisis intermedio (nivel II): el organizacional empresario. Allí analizamos cómo las organizaciones estimulan la *capacidad de cambio estructural* pues les es indispensable enfrentar exigencias de competitividad incierta, en el marco de un *mundo globalizado*; ahondamos en *enfoques de gestión* centrados en el *cambio*, el *conocimiento*, la *capacidad de aprendizaje*, a fin de ganar flexibilidad y un mayor compromiso con los públicos con los que interactúan. En este sentido, desde la Administración como ciencia y en los medios de comunicación solemos constatar una fuerte revalorización en la gestión corporativa por integrar la estrategia organizacional en términos de *una dimensión ética* articulada con la tradicional

búsqueda de ganancias. La idea que se suele promover es que el propósito organizacional se expanda al sumar una mirada normativa que contemple la búsqueda del bien común, el bien para todos los públicos con los que interactúa la organización (Genoud, 2007). A lo largo del capítulo en cuestión, analizamos cómo la *naturaleza organizacional formal e informal* enfrenta simultáneamente problemas de adaptabilidad al contexto externo y dificultades de integración interna: algunas organizaciones promoverán modelos mecanicistas, otras encontrarán en los tipos orgánicos, el marco más veloz y flexible para capitalizar el potencial de su capital intelectual.

Finalmente, abordamos el plano de análisis macro: recortamos la realidad actual analizando a la *globalización* desde dos perspectivas: como un *fenómeno* contextual multidimensional a resaltar en el plano sistémico y como una *teoría acerca del desarrollo*, pues se han modificado las *posibilidades de desarrollo* de los países (Reyes,2001).

Al respecto, precisamos los conceptos de Amartya Sen (2002) para incorporar un aspecto normativo a la perspectiva economicista que prevalece en la concepción acerca del desarrollo: lo asumimos como un proceso de cambios *que debería expandir las libertades humanas, que se orienta* simultáneamente a la búsqueda de *competitividad* y al *desarrollo integral del individuo*: lo cual abarca aptitudes, capacidades y calidad humana. En este sentido, la perspectiva de la globalización propone un conjunto de supuestos que explican cómo los aspectos culturales dictan forma a las estructuras económicas y políticas, afectando la dinámica social del sistema y sus componentes.

Resultados

La investigación puso de manifiesto una proporción mayoritaria (81.8 %), de *representaciones sociales acerca de los ámbitos laborales*, próximas al modelo mecanicista- intermedio, versus una minoría (18.2 %) que tiende al modelo orgánico (objetivo central nº 1).

La interpretación de los datos recogidos en las entrevistas revela cómo, dichas representaciones que se construyen y re- crean en la interacción, guían los valores, las actitudes y los comportamientos dentro y fuera del ámbito laboral, en aspectos concretos de la vida personal (objetivos centrales nº 2 y 3) (Jodelet, 1986b).

Al profundizar las descripciones de las representaciones sociales, en términos de los *parámetros formales* de diseño, los entrevistados revelaron que no hay claridad respecto a la configuración del tipo de cadena escalar, denotan una fuerte dificultad para precisar la definición funcional propia y ajena, se resisten a dibujar los organigramas y revelan confusión respecto a la diferencia entre las funciones de línea y las de staff. De igual forma se observó bajo grado de profundidad en los puestos, pues aunque ostenten buena retroalimentación y sentido de identidad, denotaron poseer baja autonomía en los puestos de trabajo, lo anterior incluye todos los niveles jerárquicos. Empezábamos a ratificar que en estos ámbitos laborales más que *empowerment*, se sustenta la noción de "participación", luego ratificaríamos la idea profundizando uno de los conceptos sensibilizadores que iluminaron rasgos a interpretar, el de "tener cintura".

Fue muy interesante ahondar en la significación diferenciada que le atribuyen a la flexibilidad laboral y estructural. Si bien ratificaron que las naturalezas organizacionales buscan propiciar versatilidad e innovación, también explicitaron las consecuencias negativas que generan las continuas reestructuraciones, asociaron las fusiones con cambios en los horarios y dieron cuenta de nuevas prácticas de contratación, no siempre legales. En particular, los entrevistados ampliaron los postulados teóricos que suelen exponerse en la literatura empresarial: comentaron que las fusiones impactan de modo diferente en las estructuras organizacionales si se trata de empresas productivas, de servicios o comerciales.

Los *aspectos estructurales informales* también estuvieron presentes en la configuración del conocimiento de sentido común: culturas organizacionales fuertes asociadas a la longevidad estable de la configuración patrimonial, climas de abnegación que revelan estrategias centradas en la búsqueda de eficacia con base en "meter miedo" y relaciones

informales latentes que afloran aun en estructuras fuertemente mecanicistas. De nuevo la eficacia por sobre la eficiencia y en el camino la ratificación que las personas descreen que las empresas estén interesadas en el desarrollo integral del ser humano, de manera que la sobrevaloración económica se posiciona por sobre el sentido de la responsabilidad social empresarial...

La dualidad entre el hombre y la sociedad se materializaban en dos conceptos sensibilizadores: "*tener la camiseta puesta*" y "*ostentar cintura*".

La fase interpretativa axiológica abordó la comprensión de aquellos objetivos motivacionales que esperan encontrar las personas dentro y fuera de sus trabajos. Uno de los objetivos específicos era indagar los *intereses* relativos a la *labor organizativa*: las expectativas, los deseos, los valores directamente asociados a la función. Deseábamos explorar el *significado* que posee el trabajo, lo cual remitía a comprender los *valores básicos asociados* al mismo, partiendo del supuesto que cada persona espera obtener diferentes *objetivos* del trabajo.

Cabe señalar que el trabajo es un valor central para la mayoría de los entrevistados (82 %). El mundo en el que trabajamos pertenece a nuestra esfera de la realidad cotidiana, de allí el origen de su relevancia significativa, aunque variada. Los entrevistados priorizaron obtener *valores del trabajo extrínsecos* (aluden sobre todo al salario); en menor medida pero de manera equilibrada esperan encontrar *oportunidades de avance* sin que esto suponga *mayor satisfacción, variedad o metas más independientes*; aprecian el *contacto social* aunque minimizan hallar muestras de honestidad en sus ámbitos laborales.

En el transcurso de la investigación, el *poder* parece pesar más en el ámbito laboral, que el *conocimiento* o la *razón*: un 67 % de los entrevistados indicarían que el rol de este recurso no parece tan significativo, frente al 33 % que afirma su relevancia. En especial, vislumbramos que la actividad comercial parece valorar más la experiencia, que la especialización profesional, acorde a lo expresado por los mandos medios y bajos.

¿Qué sucede con el *valor libertad en el ámbito laboral*? Hemos interpretado que suele *limitarse profundidad* de los puestos al acotar el grado de autonomía, inclusive en aquellos puestos en los que se propicia la capacidad de retroalimentación o se requiere la terminación de toda una porción identificable del trabajo; las personas manifiestan equilibradamente que poseen o no libertad de expresión (12 asienten y 15 la niegan) y coinciden en que *padecen la falta de libertad para ejecutar* (21 contra 4 individuos que corroboran poseerla). Lo contundente es que 19 personas versus sólo 5 no poseen libertad ética, mientras que 4 explican que pueden actuar acorde a sus principios pero... condicionados.

Respecto a la *compatibilidad axiológica propia y empresaria*, la perspectiva es negativa, sólo 6 entrevistados expresan coherencia... el resto, la niega (16) o no menciona el tema (11), lo que representa un 82% de los entrevistados.

En cuanto a los *intereses de carrera*, prevalece la imprecisión, la independencia laboral aparece como el sueño de unos pocos y en algunos casos, a concretarse después de jubilarse o combinando el trabajo en relación de dependencia con el proyecto personal; la falta de expectativas parece más vinculada a la inestabilidad estructural que a la falta de iniciativas individuales.

Los *conflictos* laborales se focalizan en las personas, particularmente en las relaciones intersectoriales, con los niveles directivos, entre compañeros y con los clientes; si bien los entrevistados no evidenciaron locuacidad en la identificación de las *fuentes de poder* que suelen utilizarse en los ámbitos laborales, es notorio que la vía jerárquica aparece como el medio habitual, lo anterior resulta lógico en contextos en los que no se estimula la libertad ni se suelen describir con claridad las funciones propias y ajenas.

A continuación, nos referiremos a las principales conclusiones en lo que respecta a actitudes, valores y comportamientos fuera del ámbito laboral, en aspectos específicos de la vida personal. En relación a los *valores básicos humanos*, los entrevistados le asignan particular importancia a la *dimensión auto- trascendencia* y a la *conservación*. Los *valores* más destacados en cada una de ellas, fueron la *benevolencia* y la *seguridad*,

respectivamente. El valor *benevolencia* pone de manifiesto el interés por preservar y aumentar el bienestar del *grupo interno*, el de contacto más frecuente... como lo son las *relaciones* dentro del nexo familiar y otros grupos primarios, como los amigos, a quiénes los entrevistados diferenciaron de sus contactos. La honestidad constituye un objeto deseado en el plano personal, pero no aparece la solidaridad, la justicia social, la igualdad de oportunidades, ni la tolerancia.

Al retomar algunos interrogantes planteados en la investigación, destacamos que un aspecto central del fenómeno de la globalización, es la incidencia de los avances comunicacionales en la estructuración simbólica de los individuos. Autores como Farr (1983), sostienen que la revolución de los medios de comunicación, acelera la transformación de las representaciones, inclusive modifican el modo en que se llevan a cabo, pues la realidad virtual, revaloriza las comprensión por medio de imágenes y *reemplaza el contacto cara a cara*. ¿Cuál es la mirada de los entrevistados? Debemos destacar que 14 de los 33 revitalizan *las relaciones cara a cara*, de igual modo no se observan diferencias notorias entre los que afirman que cambiaron su forma de contacto y los que no, en el marco de un contexto caracterizado abiertamente por la pérdida de valores, la indiferencia, el individualismo, el aislamiento, la desconfianza y el miedo al otro. Al respecto reflexionamos sobre cuál es la diferencia entre temer al otro y desarrollar actitudes que reflejen indiferencia, falta de respeto al otro o ausencia de preocupación por “no hacerle bien al otro”, como posibles posiciones extremas a adoptar... El límite es angosto, pero constituye un camino para interpretar el origen de la *debilidad del consenso social* vigente en nuestro particular contexto histórico. La transparencia y la reflexividad de los conocimientos que compartimos con otros son requisitos para la configuración de las representaciones sociales, a su vez ellas poseen verdad fiduciaria del conocimiento de sentido común, reflejan la existencia de *confianza* en aquellos elementos que sabemos que compartimos con nuestros pares. Cuando se pierde esta confianza, *se dificulta el consenso*.

Retomando la descripción axiológica, la dimensiones *apertura al cambio* y *auto realización* ocupan un lugar menos deseado, lo cual revela que la autodeterminación y la posibilidad de poseer una vida variada, emocionante y llena de desafíos no constituyen construcciones motivacionales prioritarias. El hedonismo no fue mencionado.

¿Qué ha sucedido con la *libertad*? Sólo 3 entrevistados mencionaron este valor. Al explicitarles la pregunta, la mayoría no le atribuyó un sentido social, sino que aludían a la esfera privada, la asociaban con el uso del tiempo libre y la enmarcaban en el contexto familiar. Respecto de la libertad ética, 5 reconocieron no tener una idea clara acerca de lo significa actuar correctamente, mientras otros precisaron que el comportamiento moral es función del lugar que ocupas en la sociedad, de los valores familiares, de los premios o castigos o del orden preestablecido. Es notoria la tendencia a manifestar que al mundo exterior no le importa actuar correctamente.

Hemos puntualizado la *escasa libertad ética* que transmiten los entrevistados en el entorno laboral. No obstante, hemos comprendido que el trabajo es un medio por el cual obtenemos dinero y éste brinda libertad de hacer, no poseerlo restringe al ser humano, coarta su libertad; de igual modo las repuestas reflejan que no es el trabajo sino las *condiciones en que trabajan*, o la *sensación de actuar* contra su voluntad, lo que verdaderamente restringe la libertad. No hemos constatado el deseo de independencia laboral como una alternativa que la expanda.

El *tiempo* aparece como un recurso valioso, un tema recurrente que atraviesa otras categorías como los proyectos, los intereses de carrera, el lugar del trabajo; los entrevistados necesitan defender su disponibilidad, se plantea en todos los niveles la búsqueda del equilibrio entre el tiempo interno- personal y el laboral, parece difícil estar eximido de ello; es un bien escaso y cortoplazista. La inestabilidad temporal se combate con la falta de compromiso en el trabajo, aparece el uso de máscaras o el desarrollo del concepto “tener cintura”. Hemos analizado que las personas experimentamos la realidad cotidiana en diferentes grados de proximidad y alejamiento espacial y temporal. La urgencia de la hora oficial suele limitar, incluso coercionar nuestros *tiempos “interiores”*,

afectando quizás la posibilidad de articular *proyectos personales* y por ende incidiendo en nuestra propia historicidad. Parece lógico que nos alejemos, a fin de evitar contactar zonas de intersección de intereses, con otros, pero simultáneamente debilitamos el orden social vigente. Sería interesante ahondar la relación que se da entre la concepción del tiempo y la formulación de proyectos desde una perspectiva de género.

Conclusiones

El trabajo buscó ahondar la compleja interrelación *entre el hombre, su ámbito laboral y su sistema social*, en el marco de un momento histórico imbuido por un fenómeno globalizador que integra, pero simultáneamente fragmenta, tornando más vulnerables nuestras diferencias.

Hemos analizado las características de *las representaciones sociales acerca de los ámbitos laborales*, pues convivimos con estos *objetos relevantes*, ellos forman parte de la realidad cotidiana temporo- espacial. Hemos planteado que el individuo participa de la dialéctica existente en la sociedad... *externaliza* sus actividades, se dirige a objetos para conocerlos, *objetiviza* el mundo social y a posteriori *internaliza* los fenómenos, los aprehende como acontecimientos que expresan significados y que a la vez forman parte de su realidad cotidiana, impactando de diversos modos en su valores, sus actitudes y sus comportamientos. La velocidad de los cambios, la disponibilidad de información, la imprecisión de los valores, el relajamiento de los controles morales tradicionales, la indiferencia, la ansiedad, constituyen aspectos relevantes de nuestro medio público.

Simultáneamente nos exponen al desafío de agudizar nuestra *imaginación sociológica* (Wright Mills, 2004). La idea central de este trabajo es revitalizar el *rol* protagónico de las personas *como* creadoras de sentido, estimular la reformulación de los conocimientos institucionalizados, generar nuevas tipificaciones, recrear el orden social vigente.

Hemos “buceado” las inquietudes particulares y los problemas públicos más comunes de nuestro tiempo. El desarrollo humano es determinado por el entorno natural y el orden socio- cultural, a su vez el orden social es un producto humano elaborado y re-elaborado constantemente... debemos ser capaces de localizar el control en *nuestras biografías* y simultáneamente captar *nuestra historia*, nuestra particular coyuntura para *ahondar en la relación entre ambas*, sin intentar homogeneizar las plurales demandas de nuestro espacio y tiempo. El éxito o fracaso de los ámbitos laborales también depende de las significaciones otorgadas, más allá de las modelos de gestión importados de regiones con otras realidades, mas allá de las prácticas culturales organizacionales y sociales que intenten imponernos.

Cabe destacar que el trabajo constituye un aporte al conocimiento *de nuestra coyuntura histórica específica* en el marco de un contexto actual fuertemente globalizado; de igual modo abre caminos a la *consideración de prácticas de gestión más realistas y coherentes*, revitalizando la búsqueda de modelos de responsabilidad social empresarial que contemplen las condiciones del contrato psicológico laboral actual; finalmente constituye un *aporte al estudio de las representaciones sociales desde la ciencia de la Administración*. En este sentido, la idea es replicar este diseño de investigación cualitativa en otros contextos así como viabilizar la contracara metodológica pues avanzamos con la operacionalización de los datos recogidos presentando un cuestionario a ser utilizado en investigaciones de carácter masivo y comparativo.

Bibliografía

- Berger, P. L. y Luckmann, T. (1997), *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu editores.
- Blumer, H. (1982), El interaccionismo simbólico. Perspectivas y métodos. Barcelona, Hora. En Vasilachis de Gialdino, I. (1993), *Métodos cualitativos I. Los problemas teóricos- epistemológicos*, Buenos Aires, Centro editor de América Latina S. A. , p. 58.

- Deschamps, J. C. & Beauvois, J. L. (1996), Des attitudes aux attributions. Sur la construction de la réalité sociales, Grenoble: PUF. En Sautu, R. (2001). *La gente sabe*, Buenos Aires, Lumière, p. 154
- Genoud, A. (2007), *El buen gobierno corporativo: Un tema instalado que exige respetar la representación de los públicos internos*, Ponencia publicada en el XV Congreso Nacional de la Asociación Española de Ética de la Economía y de las Organizaciones, bajo el tema "El buen Gobierno de las Organizaciones", IESE, Barcelona, España.
- Guber, R. (2004), Cap. X. La entrevista antropológica: Introducción a la no directividad, *El salvaje metropolitano*, Buenos Aires, Paidós, p. 205.
- Jodelet, D. (1986a), Presentación. Representaciones Sociales: contribución a un saber sociocultural sin fronteras, Presentación, pp. 7- 30. En Jodelet, D. y Guerrero Tapia, A. (2000), *Develando la cultura. Estructura en representaciones sociales*, México, UNAM.
- Jodelet, D. (1986b), La representación social: fenómeno, conceptos y teoría. En Moscovici, S. (1986), *Psicología social II*, pp. 1- 3. Barcelona, Paidós. En *Redpsicológica*, Biblioteca, Resúmenes de Psicología. Recuperado: http://galeon.hispavista.com/pcazau/resps_jode.htm , p. 2.
- Kunz, A. y Cardinaux, N. (2004), *Investigar en Derecho. Guía para estudiantes y tesisistas*, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho: Departamento de Publicaciones, pp. 124- 126.
- Moscovici, S. (1979), *El psicoanálisis, su imagen y su público*, Buenos Aires, Huemul
- Reyes, G. (2001), *Teoría de la globalización. Bases Fundamentales*, pp. 1- 6. Recuperado: <http://www.ucm.es/eurotheo/nomadas/n3-greyes1.htm> Nota del autor:
- Sen, A. (Invierno de 2002), How to judge globalism, *The American Prospect*, pp. A2- A6.
- Wright Mills, C. (2004), *La imaginación sociológica*, México, Fondo de cultura económica.

Dra. María Andrea Genoud
andreagen@tesysnet.com.ar