

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
Postgrado en Desarrollo Organizacional

Trabajo de Grado

SIGNIFICADOS LABORALES QUE GUIAN LA CONDUCTA EN EL TRABAJO DE
LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE COSMETICOS

Presentado por:
Moreno Sánchez, Mariela Alejandra

Para optar al título de:
Magister en Desarrollo Organizacional

Tutor:
Magíster Albella, Ana Teresa

Marzo, 2017.

A mi hijo Leandro Jesús... Mi milagro, mi motor y mi mayor motivación para cada día ser mejor persona y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiar todos los días mis pasos por el buen camino.

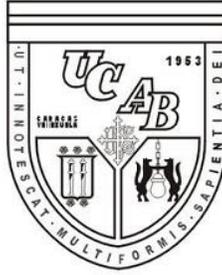
A mi amado esposo por su inmenso apoyo, su paciencia infinita y por su contagiante motivación en todo momento.

A mi mami adorada por apoyarme siempre en todos mis proyectos y por motivarme siempre a ser mejor.

A mi querida tutora Profesora Ana T, por su pedagogía, paciencia y dedicación permanente.

INDICE GENERAL

	PAG
Resumen	v
Introducción	6
I. Formulación del Problema	8
1.1 Objetivos de la Investigación.....	12
1.1.1 Objetivo General.....	12
1.1.2 Objetivos Específicos.....	12
1.2 Justificación de Problema.....	12
II. Marco Teórico Referencial	13
2.1 Actos de Significado	10
2.2 Comportamiento Organizacional.....	25
2.2.1 Cultura Organizacional.....	26
2.2.1.1. Efectos de la Cultura Organizacional.....	24
2.2.1.2. Elementos que Determinan la Cultura Organizacional.....	29
2.2.1.3. Mantenimiento y Difusión de la Cultura Organizacional.....	30
2.2.1.4. Tipos de Cultura.....	31
III. Marco Metodológico	29
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	33
3.2 Población y Muestra.....	34
3.3 Método de investigación.....	35
3.3.1 Herramientas Analíticas.....	37
3.4 Técnicas e instrumentos empleados.....	37
3.5 Procedimiento seguido.....	38
3.6 Consideraciones Éticas.....	39
IV. Análisis de Resultados	40
4.1 Codificación Abierta.....	40
4.2 Codificación Axial.....	43
4.2.1. Relación de los Significados Laborales con el Comportamiento Organizacional	60
4.3. Codificación Selectiva.....	61
4.3.1. Categoría Central.....	61
4.3.2. Relación de las Categorías Emergentes con la Categoría Central.....	61
V. Conclusiones y Recomendaciones	64
VI. Referencias Bibliográficas	66
Anexos	68



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
Postgrado en Desarrollo Organizacional

Título

SIGNIFICADOS LABORALES QUE GUIAN LA CONDUCTA EN EL TRABAJO DE LOS
OPERARIOS DE UNA EMPRESA DE COSMÉTICOS.

Autor: Mariela Moreno

Asesor: Ana Teresa Albella

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo general analizar cuáles son los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa de cosméticos y cómo se relacionan entre sí y con la antigüedad laboral. Los objetivos específicos son: Identificar y describir las principales características de los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios; establecer la relación entre los significados laborales que guían la conducta en el trabajo y la antigüedad laboral; conocer la vinculación entre los significados laborales de los operarios y el comportamiento organizacional.

Es importante destacar que la base teórica que sustenta la investigación son los aportes de Brunner (1991). Esta investigación tiene un enfoque metodológico cualitativo. Tiene un diseño emergente y se usó el método de las comparaciones constantes de Strauss y Corbin (2002), en el cual se emplearon la codificación abierta, axial y selectiva. El instrumento a usar para la recogida de datos fue el guion de entrevistas para operarios y el tipo de muestreo que se empleó fue el muestreo intencional, (Vieytes, 2004). La técnica de análisis de los datos, empleada fue análisis microscópico de los datos.

Los resultados de la investigación señalan que la categoría central de los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios es “Este trabajo para mí, es muy importante”.

Palabras Claves: Significados laborales, comportamiento organizacional, cultura.

INTRODUCCIÓN

“En la mayoría de los hechos y situaciones humanas se encuentran involucrados significados de gran relevancia para el individuo. Estos procesos son los responsables de gran parte de la información que posee el ser humano, la cual le permite interactuar con su entorno, comunicarse, compartir y, sobre todo, entender su mundo proporcionándole un significado que en primera instancia es particular y luego colectivo”. (Salazar y Herrera. 2007)

De acuerdo a Vygotsky (1996) el hombre es un ser histórico-social o, más concretamente, un ser histórico-cultural; el hombre es moldeado por la cultura que él mismo crea. Es por medio de la representación social como las personas van adquiriendo un sistema compartido de significados que permiten organizar su entorno y darle coherencia y significado a cada experiencia. En el ámbito organizacional también surgen significados que les permiten a las personas relacionarse y darle coherencia a la realidad laboral.

Por su parte Bruner (1991) nos hace ver que por medio de las narraciones de una cultura es más fácil entender lo que se piensa y se siente en dicha cultura, al analizar la manera en que la persona matiza, justifica e interpreta las situaciones que se salen de la normalidad, es como entenderemos algo de esa persona.

Por esta razón, la presente investigación se planteó conocer cuáles son los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa de cosméticos y cómo se relacionan entre sí y con la antigüedad laboral.

La estructura del Trabajo de Grado contempla en el Capítulo I, el planteamiento del problema de investigación, donde se toca el contexto en el cual se suscribió el proyecto, la formulación de objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II se desarrolló el marco teórico referencial. En el Capítulo III se presenta la metodología que se empleó en el desarrollo de la investigación, su

planificación y aplicación para la presentación de resultados. En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos. Luego en el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones. Y finalmente se presenta toda la bibliografía consultada en el desarrollo de la presente investigación.

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

1. Formulación del Problema:

Por medio de la representación social las personas van adquiriendo un sistema compartido de significados que permiten organizar su entorno y darle coherencia y significado a cada experiencia. Vygotsky (1996) expresa que el hombre es un ser histórico-social o, más concretamente, un ser histórico-cultural; el hombre es moldeado por la cultura que él mismo crea.

En el ámbito organizacional también surgen significados que les permiten a las personas relacionarse y darle coherencia a la realidad laboral.

Siempre han existido unos asuntos más importantes que otros para los seres humanos. Por ello, valoramos personas, ideas, actividades u objetos, según el significado que tienen para nuestra vida.

De acuerdo con Bruner (1991), los sistemas simbólicos que los individuos utilizan al construir el significado son sistemas que ya se encuentran profundamente arraigados en el lenguaje y la cultura. La cultura se convierte en el principal factor a la hora de conformar las mentes de quienes viven dentro de ella.

Según Bruner, hay tres puntos que mencionar en relación de la cultura con la creación de los significados:

1. El argumento constitutivo: La participación del hombre en la cultura y la realización de sus potencialidades mentales a través de la cultura hacen que sea imposible construir la psicología humana basándonos sólo en el individuo.

2. En virtud de nuestra participación en la cultura el significado se hace público y compartido. Nuestra forma de vida, adaptada culturalmente depende de significados y conceptos compartidos, y depende también de formas de discurso compartidas que sirven para negociar las diferencias de significado e

interpretación. Los significados no sirven de nada a menos que consigamos compartírselos con los demás. Es decir, vivimos públicamente mediante significados públicos y mediante procedimientos de interpretación y negociación compartidos.

3. La psicología popular es la explicación que da la cultura al motivo por el cual hacemos lo que hacemos. Lo que hace que los seres humanos funcionemos

Bruner (1991) Se propone demostrar que las verdaderas causas de la acción humana son la cultura y la búsqueda del significado dentro de la cultura, el sustrato biológico, los denominados “universales de la naturaleza humana”, no son una causa de la acción sino, como mucho, una restricción o una condición de ella, pone el ejemplo de que el motor del carro no es la “causa” por la que vamos en coche al supermercado para hacer las compras, admitiendo, por supuesto, que sin el motor no podríamos desplazarnos en coche hasta el supermercado.

La definición de herramientas culturales del mismo autor, también cobra importancia para esta investigación. Entendidas como:

“Las herramientas de cualquier cultura pueden describirse como un conjunto de prótesis mediante las cuales los seres humanos pueden superar, e incluso redefinir, los «límites naturales» del funcionamiento humano” (p.37)

De igual manera Bruner (1991) explica qué es lo que entiende por “psicología popular” como sistema mediante el cual la gente organiza su experiencia, conocimiento y transacciones relativos al mundo social. Como su principio de organización es narrativo en vez de conceptual, se ocupa de la naturaleza de la narración y cómo se construye en torno a expectativas establecidas o canónicas, y el manejo mental de las desviaciones respecto a dichas expectativas. Señala además que la característica más importante de la narración es su secuencialidad, también está caracterizada por la elaboración de vínculos entre lo excepcional y lo corriente.

Narrar una historia nos obliga a optar por una postura, nos obliga a tomar partido, nos hace tener una postura moral aun cuando sea contra las posturas

morales. La narración se vuelve un intermediario entre el mundo canónico de la cultura y el mundo más idiosincrático de las creencias, los deseos y las esperanzas.

Bruner (1991) describe el papel de la psicología popular en forma narrativa en la “organización de la experiencia”. Se concentra en dos cuestiones: la elaboración de marcos o esquemas y la regulación afectiva. La elaboración de marcos proporciona un medio de construir el mundo.

La presente investigación surgió en el contexto organizacional, lo cual nos hace vincular todo el estudio a este contexto.

Específicamente en el ámbito organizacional, el comportamiento de sus integrantes permite que interactúen de diferentes maneras, influye en su desarrollo como personas, y facilitan alcanzar objetivos que no serían posibles de manera individual.

De acuerdo con Robbins (2004) el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

En términos prácticos, es poco probable que una empresa funcione adecuadamente si las personas que la integran no se basan en ciertos principios que orienten permanentemente su conducta y su manera de relacionarse.

Siendo el trabajo una dimensión importante de la vida social del individuo, el ámbito laboral no queda al margen de la crisis que está sufriendo en la actualidad en general el ser humano y en particular el venezolano.

Es importante destacar que esta investigación surge debido al comportamiento inadecuado observado en el grupo de los operarios de la empresa de cosméticos, quienes influenciados por compañeros de trabajo con pretensiones sindicales, en un momento puntual causaron daños directos a máquinas, infraestructura y bienes de la empresa, la negativa de uso del uniforme y paradas continuas de las líneas de producción.

Para la empresa cosmética en estudio, un operario es aquel colaborador de planta que es responsable de recibir, almacenar, abastecer, armar y despachar los productos de diferentes marcas comerciales, con la finalidad de mantener operativas las líneas de producción, cumpliendo con las metas y políticas internas establecidas por la organización.

Es importante destacar que actualmente el 66% de la población operaria de la empresa en estudio son mujeres, en su gran mayoría son madres solteras, en promedio tienen tres (3) hijos y un grado de instrucción de bachiller.

Por lo general los operarios de la empresa provienen de familias numerosas y no estructuras, de escasos recursos. En su gran mayoría residen en viviendas alquiladas o familiares en barrios de Guatire, Guarenas y Araira, en los cuales confrontan problemas de inseguridad, son ambientes donde se impone la violencia, y el mecanismo de supervivencia es el sometimiento o la humillación.

Actualmente para la empresa cosmética en estudio es de vital importancia conocer cómo los operarios que la integran interpretan su mundo laboral, qué los motiva y cuáles son los significados que los orientan, sus significados sociales en relación a los laborales.

Dentro de este orden de ideas, surgieron las siguientes preguntas de investigación:

Pregunta General:

¿Cuáles son los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa de cosméticos y cómo se relacionan entre sí y con la antigüedad laboral?

Preguntas Específicas:

- ¿Cuáles son las características de los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios?
- ¿Cuál es la relación entre los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios entre sí y con la antigüedad laboral?

- ¿Cómo este conocimiento puede contribuir a la mejora del comportamiento organizacional en este grupo de operarios?

1.1 Objetivos de la Investigación:

1.1.1 Objetivo General:

Analizar cuáles son los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa de cosméticos y cómo se relacionan entre sí y con la antigüedad laboral.

1.1.2 Objetivos Específicos:

- Identificar y describir las principales características de los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios.
- Establecer la relación entre los significados laborales que guían la conducta en el trabajo y la antigüedad laboral.
- Conocer la vinculación entre los significados laborales de los operarios y el comportamiento organizacional.

1.2. Justificación

Actualmente son escasas las investigaciones en grupos tan específicos como los operarios de una empresa cosmética, allí radica la importancia de generar estudios de casos enfocados al conocimiento de los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa cosmética y sus posibles relaciones con el tiempo de trabajo del operario en la empresa.

Este tipo de investigación resulta novedosa ya que le permitirá a la empresa de cosméticos en estudio, conocer los significados laborales que rigen las conductas en el trabajo de sus colaboradores y sobre esa base diseñar políticas, desarrollar estrategias y modelos que repercutan favorablemente en el comportamiento organizacional. Todo circunscrito en la cultura y características particulares del grupo que se estudia.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

2.1 Actos de Significado. Bruner (1991).

Es importante destacar que la realización de este apartado está basado en el libro Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva. Escrito por Jerome Bruner en el año de 1991, en cual el autor hace una recopilación histórica y un reclamo a los primeros creadores de la Revolución Cognitiva (entre ellos él mismo) por haber desviado el rumbo. Dicha revolución, como se concibió originalmente, venía a exigir prácticamente que la psicología uniera fuerzas con la antropología, la lingüística, la filosofía, la historia e incluso con el derecho.

Bruner analiza lo que pasó en ese entonces y concluye que la razón por la que se desviaron de la idea original fue por la adopción de la computación como metáfora dominante. Eso los llevó a cambiar el centro; en lugar de tener al “significado” como el centro de la psicología, se centraron en la “información”; en lugar de perseguir la construcción de significados se concentraron en la manera en que los seres humanos procesan la información que les llega.

En el procesamiento de la información, los mensajes se guardan o se toman de un lugar específico de la memoria. Esos mensajes son utilizados de diferentes maneras: ordena, enumera, combina, compara, etc. por una unidad de control central. Un mensaje es informativo si logra reducir el número de elecciones alternativas. De acuerdo con esta disposición, la información solo se relaciona con el significado de manera similar a un diccionario: accede a la información almacenada siguiendo un sistema de codificaciones. Un sistema así no le da el valor que tiene a la cultura, a las relaciones metafóricas, o a las que son difíciles de definir pero que influyen en la conducta humana.

La acción basada en creencias, deseos o compromisos morales es considerada por los científicos cognitivos como algo que hay que evitar a toda costa.

A continuación mostramos de manera gráfica los principales elementos de la teoría indicada.

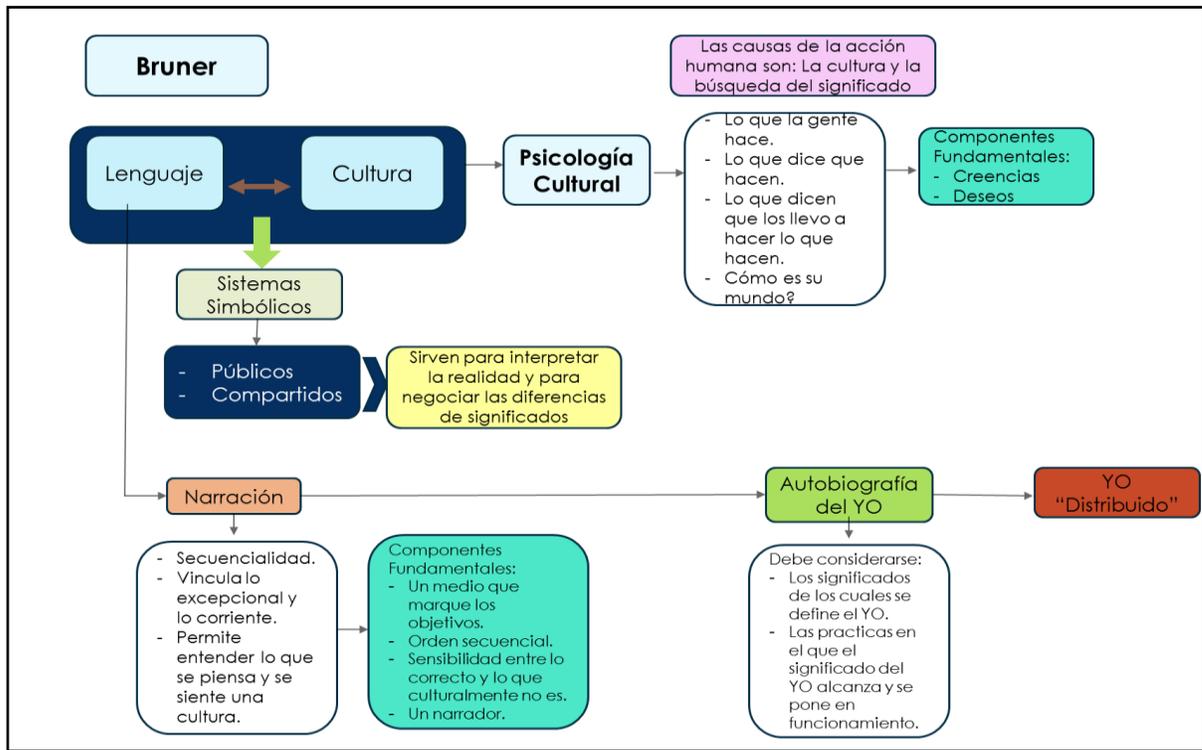


Figura 1. Resumen Actos del Significado Bruner. Fuente Elaboración propia

Bruner hace énfasis en que los sistemas simbólicos que los individuos utilizan al construir el significado son sistemas que ya se encuentran profundamente arraigados en el lenguaje y la cultura. La cultura se convierte en el principal factor a la hora de conformar las mentes de quienes viven dentro de ella.

Como se mencionó en la Formulación del Problema, según Bruner, hay tres puntos que mencionar en la relación de la cultura con la creación de los significados:

1. El argumento constitutivo: La participación del hombre en la cultura y la realización de sus potencialidades mentales a través de la cultura hacen que sea imposible construir la psicología humana basándonos sólo en el individuo.

2. En virtud de nuestra participación en la cultura el significado se hace público y compartido. Nuestra forma de vida, adaptada culturalmente depende de significados y conceptos compartidos, y depende también de formas de discurso compartidas que sirven para negociar las diferencias de significado e interpretación. Los significados no sirven de nada a menos que consigamos compartirlos con los demás. Es decir, vivimos públicamente mediante significados públicos y mediante procedimientos de interpretación y negociación compartidos.

3. La psicología popular es la explicación que da la cultura al motivo por el cual hacemos lo que hacemos. Lo que hace que los seres humanos funcionemos.

Para Bruner el concepto de psicología cultural - o folclórica - es sumamente importante. Sostiene que el “estudio apropiado del hombre” es a través de su cultura, sin la cual perdemos una parte básica de nuestra identidad; estudiar al hombre sin considerar el contexto en el que se desenvuelve es perder el tiempo. Hace énfasis que debemos aprender a utilizar a “la psicología popular como instrumento de la cultura”, principalmente por el hecho de que los motivos por lo que hacemos lo que hacemos están arraigados en la manera de pensar y de sentir de la cultura en la que nos encontramos interactuando. Eso nos lleva a “la entrada en el significado”, o dicho de otro modo, la manera en que nos introducimos en los primeros significados en nuestra vida y las habilidades protolingüísticas con las que venimos equipados desde el nacimiento y que nos llevan hacia la adquisición del lenguaje que nos permite llegar a una de las figuras más importantes para poder entender la cultura y la psicología de esa cultura: la narración. Por medio de esa narración podemos dar nuestra versión de los hechos y de esa manera construir una “autobiografía del Yo”, una versión de por qué somos lo que somos desde nuestro punto de vista.

De manera que la psicología popular y el entendimiento de su narrativa se constituyen en los conceptos más importantes que Bruner trata de transmitir.

La parte más complicada para que la psicología centrada en el significado tenga una aceptación más generalizada se centra en dos cuestiones de la psicología científica. La primera tiene que ver con la restricción y depuración de los estados subjetivos, lo difícil de aceptarlos como conceptos explicativos; es decir, Bruner comete el “pecado” de elevar la subjetividad al estatus explicativo. La segunda se trata de la diversidad cultural, lo cual requeriría una teoría psicológica para cada cultura.

Estos dos motivos han llegado a complicar el avance de la psicología cultural y de la psicología centrada en el significado. Bruner recalca que una psicología sensible a la cultura debe estar basada no sólo en lo que la gente hace, sino también en lo que dicen que hacen y en lo dicen que los llevó a hacer lo que hicieron. También se debe ocupar de lo que la gente dice que han hecho los otros y por qué. Principalmente se ocupa de cómo dice la gente que es su mundo.

Resulta complicado estudiar al hombre desde esta perspectiva principalmente porque la gente no es capaz de describir correctamente la base de sus elecciones, tampoco las cosas que afectan esas elecciones. El significado que los participantes en una interacción cotidiana atribuyen a la mayor parte de los actos depende de lo que se dicen mutuamente antes, durante o después de actuar. Por lo tanto es importante estudiar lo que se hace y ver como eso nos revela lo que la persona siente o piensa. En una psicología que se oriente culturalmente, decir y hacer constituyen una unidad funcional inseparable. La teoría fundamental de este tipo de psicología es más bien que la relación entre lo que se hace y lo que se dice es interpretable.

Bruner hace énfasis en que la psicología cultural no puede reducirse a conceptos generalizados que expliquen la aparición de variantes locales en las leyes universales de la conducta. Se propone demostrar que las verdaderas causas de la acción humana son la cultura y la búsqueda del significado dentro de

la cultura, el sustrato biológico, los denominados “universales de la naturaleza humana”, no son una causa de la acción sino, como mucho, una restricción o una condición de ella, pone el ejemplo de que el motor del carro no es la “causa” por la que vamos en coche al supermercado para hacer las compras, admitiendo, por supuesto, que sin el motor no podríamos desplazarnos en coche hasta el supermercado.

Su definición de herramientas culturales:

“Las herramientas de cualquier cultura pueden describirse como un conjunto de prótesis mediante las cuales los seres humanos pueden superar, e incluso redefinir, los «límites naturales» del funcionamiento humano”

Se refiere a que las cosas que una cultura desarrolla son para superar lo que la naturaleza nos ha dado, cosas para ser más capaces en el desempeño de lo que queremos lograr. Por ejemplo, hemos desarrollado sistemas de registros para superar nuestra capacidad de memoria, herramientas de trabajo que nos hacen más fuertes, ropas que nos hacen más resistentes al clima, etc., todo lo cual junto con las maneras de pensar y sentir forman parte de una cultura que va a influir y en la mayor parte de los casos a determinar las decisiones que tomamos.

Según Bruner, existen dos puntos de vista psicológicos erróneos para decidir cuáles serán nuestros valores: uno de ellos se basa en un concepto muy racionalista y el otro es sumamente visceral. Los racionalistas adoptan un punto de vista que deriva de la teoría económica y cuyo ejemplo más característico es, quizá, la teoría de la elección racional. De acuerdo con ellos, nuestros valores se notan en nuestras elecciones, situación por situación, y guiados por modelos racionales, como la teoría de la utilidad, las reglas de optimización, la minimización del dolor, o lo que sea. Según los que siguen el enfoque irracional los valores están en función de reacciones viscerales, conflictos psíquicos desplazados, el temperamento y cosas por el estilo. Los irracionales toman la cultura como una fuente de aprovisionamiento, una especie de tienda de autoservicio de valores

entre los que uno elige en función de sus impulsos o conflictos individuales. Bruner recalca que ambos puntos de vista están equivocados, ya que los valores de los miembros de una cultura sirven para proporcionar una base para llevar una forma de vida satisfactoriamente o, al menos, para llevar a cabo negociaciones.

De modo que cuando se estudia una cultura se debe tener la capacidad para construir el conocimiento y los valores desde diferentes perspectivas sin perder el compromiso con los propios valores. Lo cual permite a la psicología popular entender las creencias de una cultura que hacen que la gente viva junta a pesar de grandes sacrificios personales.

Bruner trata de explicar qué es lo que entiende por “psicología popular” como sistema mediante el cual la gente organiza su experiencia, conocimiento y transacciones relativos al mundo social. Como su principio de organización es narrativo en vez de conceptual, se ocupa de la naturaleza de la narración y cómo se construye en torno a expectativas establecidas o canónicas, y el manejo mental de las desviaciones respecto a dichas expectativas.

Bruner puntualiza unos componentes fundamentales que la psicología popular debe tener, entre los que se encuentran más que otras cosas las creencias y los deseos. Dichas creencias y deseos son comunes a una sociedad al menos hasta el punto de permitirnos convivir, sin embargo esa misma sociedad modifica nuestras propias creencias y deseos. Por consiguiente, en la psicología popular se da por supuesto que la gente posee un conocimiento del mundo que adopta la forma de creencias y se supone que todo el mundo utiliza ese conocimiento del mundo a la hora de llevar a cabo cualquier programa de deseos o acciones. La psicología popular trata de agentes humanos que hacen cosas basándose en sus creencias y deseos, que se esfuerzan por alcanzar metas y encuentran obstáculos que superan o que les doblegan, todo lo cual ocurre en un período prolongado de tiempo.

De igual manera Bruner señala los componentes de la narración, de sus características y de la manera en cómo la narración es una parte fundamental de la psicología popular.

Tal vez la característica más importante de una narración sea su secuencialidad:

“Una historia describe una secuencia de acciones y experiencias de un determinado número de personajes, ya sean reales o imaginarios. Estos personajes se representan en situaciones que cambian a las que reaccionan. Estos cambios, a su vez, revelan aspectos ocultos de las situaciones y de los personajes, que dan lugar a una situación problemática que requiere nuevos pensamientos o acciones, o ambas cosas a la vez. La respuesta que se da a esta situación hace que concluya la historia”

Otra característica de la narración que Bruner menciona es su especialización en la elaboración de vínculos entre lo excepcional y lo corriente. La psicología popular se centra en lo esperable, lo deseado, sin embargo posee medios muy poderosos para hacer que lo excepcional y lo inusual se presenten de una forma comprensible. La narración se vuelve el instrumento de la psicología popular que le permite encontrar un estado que mitigue o al menos haga entendible las cosas que se salen de lo usual o de lo “socialmente aceptado”.

Las cinco características que, según Burke (1945), tienen las historias bien construidas: Un actor, una acción, una meta, un escenario y un instrumento. A éstas, Bruner le agrega una sexta: un problema. Dicho problema consiste en algún desequilibrio en las cinco características principales. Una historia, llevada a término, es una exploración de los límites de la legitimidad. Narrar una historia nos obliga a optar por una postura, nos obliga a tomar partido, nos hace tener una postura moral aun cuando sea contra las posturas morales. La narración se vuelve un intermediario entre el mundo canónico de la cultura y el mundo más idiosincrático de las creencias, los deseos y las esperanzas.

Las historias que se recuerdan mejor son aquellas en las que ponemos parte de nuestra misma subjetividad, dice Bruner. Menciona tres razones: La primera es que entrar en las historias subjetivas es más fácil, es más sencillo identificarse con ellas. Una historia se vuelve una experiencia vicaria. La segunda hipótesis tiene que ver con la manera en que podemos distinguir entre la

historia y el narrador. Todas las historias se encuentran matizadas por el cristal de quien la cuenta, por lo que las historias se vuelven instrumentos de negociación social; siempre pueden estar a medio camino entre lo real y lo imaginario por muy verdaderas que sean. Finalmente, Bruner menciona como tercera especulación que es más fácil vivir con versiones alternativas de una historia que con premisas alternativas de una explicación científica.

Bruner describe el papel de la psicología popular en forma narrativa en la “organización de la experiencia”. Se concentra en dos cuestiones: la elaboración de marcos o esquemas y la regulación afectiva. La elaboración de marcos proporciona un medio de construir el mundo. La manera típica de hacerlo es la narrativa debido a que lo que no se narra cómo historia se pierde en la memoria. La experiencia y la memoria del mundo social están fuertemente estructuradas en su cultura no sólo por concepciones profundamente internas y narradas de la psicología popular sino también por las instituciones históricamente enraizadas que una cultura elabora para apoyarlas e inculcarlas. La memoria trata de reconstruir las historias basadas en los cánones sociales y tiende a justificar - o al menos a explicar- las conductas que se salen de esos cánones.

Bruner menciona que las narraciones no se pueden reducir a su trama o al dramatismo que poseen, sino que dependen en gran medida de las figuras literarias como metáfora, metonimia, implicación y otras figuras. Bruner menciona que sólo podremos comprender los principios que rigen la interpretación y elaboración de los significados, en la medida en que seamos capaces de especificar la estructura y coherencia de los contextos más amplios en que se crean y transmiten significados específicos.

Bruner nos hace ver que por medio de las narraciones de una cultura es más fácil entender lo que se piensa y se siente en dicha cultura, al analizar la manera en que la gente matiza, justifica e interpreta las cosas que se salen de la normalidad entenderemos algo de esa gente.

Bruner hace especial énfasis en el inicio de nuestro proceso de comunicación y nuestra capacidad para narrar y para darnos explicaciones de lo que está pasando.

Recordemos que los seres humanos, al interactuar entre sí, crean un sentido de lo canónico y lo ordinario que se constituye en telón de fondo sobre el que se puede interpretar y narrar el significado de lo inusual, de aquello que se desvía de los estados “normales” en la condición humana; de esta manera utiliza este capítulo para examinar algunos de los caminos que conducen a los niños pequeños - “jóvenes seres humanos” los llama Bruner - a lograr su poder de narrar.

El autor se concentra en definir la “biología del significado”. Hace mención de que un significado no depende solamente de un signo y de su referente sino también de su intérprete. Así pues un lenguaje, que no es otra cosa que signos interpretados, requiere procesos de adquisición que llevan tiempo. Escribe sobre tres grandes conclusiones sobre la adquisición del lenguaje:

1. Para adquirir el lenguaje el niño requiere mucha ayuda e interacción con los adultos que lo cuidan. El lenguaje se adquiere utilizándolo y no como simple espectador.

2. Algunas funciones o intenciones comunicativas están ya establecidas en el niño desde antes de que pueda utilizar un lenguaje formal con el que las pueda expresar lingüísticamente.

3. La adquisición del lenguaje es muy sensible al contexto. El niño es más capaz de captar las palabras y los aspectos de la gramática cuando comprende el contexto en el que se usan.

Llama la atención la manera como Bruner hace énfasis en las características que los niños poseen antes de poder adquirir un lenguaje, lo que él llama: protolingüísticas; es decir, características innatas que nos permiten desarrollar un sistema de comunicación y la adquisición del lenguaje. Sin embargo estas características innatas no evolucionan en un lenguaje estructurado sino que

son reemplazadas por éste. Lo que determina el orden en el que el niño va adquiriendo el lenguaje depende de sus necesidades de comunicación, es el impulso de construir narraciones.

Dichas narraciones deben tener cuatro componentes gramaticales fundamentales:

1. Un medio que enfatice la acción humana, que marque los objetivos.
2. Un orden secuencial.
3. Una sensibilidad para lo que es correcto y lo que no.
4. Un narrador.

Bruner menciona que las narraciones que se salen del orden establecido por los cánones sociales son las más interesantes, son aquellas que logran despertar la imaginación y el poder de desencadenar narraciones en niños muy pequeños. Los niños son capaces de encontrar explicaciones a cosas que se salen de lo normal y crean relatos sobre ello, sin embargo no son capaces de explicar las cosas que siguen el patrón establecido.

Los niños aprenden haciendo; narran eventos en los que ellos son los protagonistas, aprenden que lo que uno hace se ve influido en la manera en que uno cuenta lo que hace. De manera que para narrar de manera convincente una versión de los hechos no se requiere sólo del lenguaje, sino de dominar las reglas sociales. Mientras adquiere estas habilidades, el niño aprende también a utilizar algunos de los instrumentos menos atractivos del mercado retórico: el engaño, la adulación, y demás argucias. Pero aprende también muchas de las formas útiles de interpretación y, gracias a ello, desarrolla una empatía más penetrante. Y así entra en la cultura humana.

Para Bruner una fase vital es la definición del Yo. Da un salto en el tema que venía tratando para hablarnos de las diferentes maneras que se han utilizado a lo largo de la historia para definir las características humanas. Menciona las limitaciones de las pruebas y test para poder entender el Yo, y cómo la revolución cognitiva se vio impulsada a buscar las respuestas en el exterior, no

solo en factores intrapsíquicos, entender el contexto como parte de la definición del Yo. Utiliza el ejemplo del conocimiento y la manera en que lo adquirimos para ayudarnos a entender que el Yo no se encuentra sólo en el individuo, sino que una parte de su Yo se encuentra en las personas que lo rodean y en el contexto en el que se desenvuelven. Un Yo “distribuido”.

Por ejemplo el conocimiento de una persona no se encuentra simplemente en su cabeza, sino también en las anotaciones que uno ha tomado en cuadernos accesibles, en los libros con pasajes subrayados que almacenamos en nuestras estanterías, en los manuales que hemos aprendido a consultar, en las fuentes de información que hemos conectado a nuestra computadora, en los amigos a los que podemos recurrir en busca de una referencia o un consejo, y así sucesiva y casi infinitamente. De la misma manera nuestra definición de nosotros mismos no está sólo en nosotros mismos, sino en nuestro alrededor, en las personas que nos rodean y en el papel que jugamos en nuestro micromundo. De manera que así como el conocimiento está distribuido también el Yo se encuentra distribuido, y así como debemos tener manera de rescatar el conocimiento y volver a tenerlo a nuestro alcance, debemos poder recuperar el Yo que hemos guardado en otras personas por medio de un recurso muy importante, la narración.

Y de este modo volvemos a caer enlazados en la narración, Bruner nos vuelve a meter el mismo juego de definir y utilizar la narración como recurso de la psicología popular para poder entender el mundo en el que vivimos y las razones por las que somos como somos.

La persona tiene recuerdos, ideas que se encuentran desordenadas y que por medio de la narración adquieren un orden que les permite dar una visión diferente de su realidad, de manera que la realidad no ha cambiado, sino sólo SU manera de verla y de narrarla, al narrarla de una manera coherente, viable y apropiada logra encajar mejor en sus propios conceptos. Logramos nuestra identidad personal y el concepto de nosotros mismos mediante el uso de la configuración narrativa, y damos unidad a nuestra existencia entendiéndola como la expresión de una historia singular que se despliega y desarrolla. Estamos en

medio de nuestras historias y no podemos estar seguros de cómo van a terminar; tenemos que revisar constantemente el argumento a medida que se añaden nuevos acontecimientos a nuestras vidas. El Yo, por consiguiente, no es una cosa estática o una sustancia, sino una configuración de acontecimientos personales en una unidad histórica, que incluye no sólo lo que uno ha sido sino también previsiones de lo que uno va a ser.

De tal manera que el estudio del Yo debe centrarse en dos requerimientos estrechamente relacionados entres si:

1. Los significados en función de los cuales se define el Yo, tanto por parte del individuo como por parte de la cultura en la que se desenvuelve
2. Prestar atención a las prácticas en que el significado del yo se alcanza y se pone en funcionamiento.

Para que resulten viables en una psicología cultural, los conceptos (incluido el "YO") deben llevar consigo una especificación acerca de cómo hay que usarlos tanto en la acción como en el discurso que rodea a la acción.

Pero la historia mayor revela una fuerte vena retórica, como justificación por qué era necesario (no en un sentido causal, sino moral, social, psicológico) que la vida siguiese un camino determinado. El Yo cuando narra, no se limita a contar, sino que además justifica. Y el Yo, cuando es protagonista, siempre está, por así decir, apuntando hacia el futuro. Una autobiografía es por tanto bastante descriptiva de los deseos y del punto de vista del autor.

Bruner termina su libro describiendo los trabajos con una familia a la que entrevistaron durante cerca de un año, recopilando las diferentes biografías y luego hablando con todos ellos para de esta manera tener otra percepción de sus historias, de manera que pudieron observar como sus conductas estaba regidas por normas familiares y personales que les daban una característica de grupo y al mismo tiempo les daban una individualidad, un Yo, que dependía a su vez de la manera en como los demás los percibían y de cómo ellos se dejaban influir por su

contexto. Así que cada uno formaba su propio yo e influía en la conformación de los Yoes del resto de su familia.

El aporte de Bruner para la presente investigación es de gran importancia, dado que, el significado que los participantes en una interacción cotidiana atribuyen a sus actos depende de lo q se dicen mutuamente antes, durante o después de actuar; o de lo q son capaces de presuponer acerca de lo q el otro habría dicho en un contexto determinado. Todo esto, en todos los niveles de dialogo.

La relación, entre lo que se hace y se dijo, se da en dos direcciones. El significado de la palabra se encuentra poderosamente determinado por el tren de acción en que ocurre (si sonrío al hablar!) exactamente igual que el significado de la acción solo puede interpretarse en función de lo que los actores dicen que pretenden (decir “lo siento” al empujar sin querer). Separar ambas cosas para predecir es hacer mala psicología. Decir y hacer constituyen una unidad funcionalmente inseparable en una psicología orientada culturalmente.

La psicología cultural ni desprecia lo que la gente dice sobre sus estados mentales, ni trata lo que dicen solo como si fueran indicios predictivos de su conducta visible. El supuesto fundamental es, más bien, que la relación entre lo que se hace y lo que se dice es, en el proceder normal de la vida, interpretable. Existe una congruencia públicamente interpretable entre decir, hacer y las circunstancias en que ocurren lo que se dice y lo que se hace. O sea, existen relaciones canónicas establecidas por mutuo acuerdo entre el significado de lo que decimos y lo que hacemos en determinadas circunstancias, y esas relaciones gobiernan cómo conducimos nuestras vidas unos con otros. Existen, además, procedimientos de negociación para desandar el camino cuando esas relaciones canónicas son violadas. Esto es lo que hace q la interpretación y el significado sean fundamentales en la psicología cultural.

2.2.- Comportamiento Organizacional

La presente investigación surgió en el contexto organizacional, lo cual nos hace vincular todo el estudio a este contexto.

Específicamente en el ámbito organizacional, el comportamiento de sus integrantes permite que interactúen de diferentes maneras, influye en su desarrollo como personas, y facilitan alcanzar objetivos que no serían posibles de manera individual.

De acuerdo con Robbins (2004) el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

La comprensión de una empresa no puede entenderse solamente atendiendo al comportamiento individual de cada trabajador sino que para tener una visión global y de conjunto es básico el comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional remite a los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa. Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre sí, también ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa, analiza la estructura de un negocio puesto que los trabajadores tienen que estar coordinados estructuralmente para trabajar en equipo y también, analiza el factor tecnológico que forma parte de la empresa.

2.2.1.- Cultura Organizacional

Antes de que apareciera el tema de cultura organizacional, no existía la concepción de la misma, pues solo se observaba la estructura de la organización, sus procesos y sus relaciones como un tema racional y en cierta forma mecánica cuyo resultado era el producto de lo planificado. Pero luego se comprendió que la organización era mucho más que un sistema de producción, se entendió que tenía otros elementos que eran esenciales y que le daban vida y personalidad y es

justamente en ese momento cuando nace con fuerza el concepto de cultura organizacional, entendido este término como un factor que influye de manera importante en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones.

”La cultura representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo” (Hellriegel y Slocum ,1999).

La cultura es a la organización, como la personalidad al individuo. Es justamente la cultura lo que impregna a la organización de una imagen y personalidad propia que lo hace diferente a las demás organizaciones. Cada cultura es diferente, existen varias razones entre las que podemos mencionar, el lugar donde se encuentra ubicada, los bienes o servicios que produce, su forma de hacer negocios, las características personales de sus fundadores, de sus directivos actuales y las perspectivas que tenga sobre el futuro, entre otros aspectos. Estos factores constituyen elementos que hacen diferentes a las organizaciones con respecto a su cultura.

Hellriegel (1999) indica que la cultura organizacional presenta las siguientes características:

- Formas de comunicarse, como rituales y ceremonias organizacionales y el lenguaje común;
- Las normas que comparten individuos y equipos de toda la organización,
- Los valores dominantes que mantiene la organización, como la “calidad del producto” o el “liderazgo en precios”;
- La filosofía que guía las políticas y toma de decisiones de la organización;
- Las reglas de juego para llevarse bien en la organización o los “trucos” que el recién llegado tiene que aprender para convertirse en un integrante aceptado; y

- El sentimiento o clima que se trasmite en una organización por la disposición física y la forma en que los integrantes interactúan con los clientes, proveedores y otras instancias externas. (pág. 378).

2.2.1.1. Efectos de la Cultura Organizacional

Si se considera que la cultura son diversos elementos compartidos por la mayoría de los miembros de una organización, esto ya nos indica, que no todos los integrantes comparten todos los elementos de la organización; entonces aquí podemos afirmar que aparece un efecto, este es la aparición de una cultura dominante y una o más subculturas. De manera sencilla decimos que la cultura dominante es el conjunto de elementos dominantes que comparte la mayoría de las personas, en tanto que una subcultura, está integrado por un grupo de los integrantes de una organización de comparten elementos comunes por diversas razones como por ejemplo, de acuerdo al área funcional a la que se pertenece, a la ubicación geográfica donde se encuentren las personas u otro tipo de situaciones que algunas personas puedan tener mayor cercanía y por ende la creación de sus propios elementos que sientan que les permite adquirir cierta particularidad visible como grupo definido.

También se puede admitir que aparecen las denominadas culturas fuertes y las culturas débiles. Según Robbins (2004), la cultura de una empresa puede ser débil o fuerte. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores centrales de la organización se aceptan con firmeza y se comparten ampliamente y cuanto más sean los miembros que acepten los valores y mayor su adhesión a ellos, más fuerte será la cultura, en cambio, con una cultura débil nada de esto será posible.

Dentro de las culturas fuertes, existe un bajo nivel de presión hacia los empleados, lo que da lugar a que resuelvan los problemas a su cargo con toda libertad, consultando o realizándolo con la persona que ellos consideren que les sea de mucha ayuda, pero los mismos empleadores se prestan a ayudarles. Las compensaciones que les otorgan se basan en su desempeño laboral, por lo que

ellos hacen el mayor esfuerzo posible por ejecutar bien sus funciones, dando lugar a los conflictos funcionales o constructivos, porque todos buscan la manera de superarse, aportando grandes ideas de cómo mejoraría su funcionamiento la organización, siendo tomados en cuenta por las autoridades, generando un compromiso con algo superior al interés personal, ya que toda esa gran base de conocimientos será en beneficio de la entidad.

Se debe entender a la cultura débil, como aquella donde las personas están como "encerradas" porque no pueden realizar bien su trabajo o llevarlo a cabo completamente, porque les ha sido impuesto un límite que no les permite explotar sus conocimientos por lo que han sido bloqueados; además, con esto se daría lugar al desperdicio de tiempo porque a la otra persona que seguiría con el trabajo habría que explicarle todas las gestiones realizadas; esto rige así, porque la máxima autoridad muestra excesiva preocupación por la producción y deja en el olvido total a las personas, sin darse cuenta que son los elementos más importantes para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa.

En este tipo de cultura los individuos se identifican sólo con su grupo de trabajo y se sienten excluidos de ciertas actividades que se realizan en la organización, porque las reglas son muy rígidas y existe elevada presión hacia los empleados.

2.2.1.2 Elementos que Determinan una Cultura

Los diversos autores consideran ha coincido en que los elementos que determinan la cultura de una organización, para ello se ha considerado algunos elementos que pueden ser considerados como los más comunes.

- **Valores.** Integrado por principios orientados hacia el bien y bienestar de las personas.
- **Creencias.** Entendido como una visión que se tiene de la vida y el mundo.
- **Ritos.** Los ritos y ceremonias son actividades que se llevan a cabo regularmente y que se realizan de una manera determinada

- **Mitos.** Actos de algunos personajes que sirven como ejemplo de acción para los integrantes de la organización
- **Tabús.** Son temas que se deben hablar ni realizar dentro de la organización.
- **Héroes.** Son las personalidades que generan los valores en la organización
- **Normas.** Definen el comportamiento esperado de las personas
- **Proceso de comunicación.** Es la red de información que se emplea en la organización para difundir cosas que influyan en sus integrantes para cohesionar el grupo.

2.2.1.3. Mantenimiento y Difusión de una Cultura

Stephen Robbins (1999) indica que los fundadores de una organización tradicionalmente tienen un mayor impacto en la cultura inicial de esa organización. Es importante señalar que, no están restringidos por costumbres ni ideologías anteriores.

De igual manera el mismo autor señala que:

”Una vez que se ha establecido una cultura, hay practicas dentro de la organización que actúan para mantenerla al darle a los empleados una serie de experiencias similares. Entre las más importantes menciona: Las prácticas de selección, las acciones de la alta dirección y los métodos de socialización”. (pág. 605)

- a) **Selección:** Cuando se tiene que tomar una decisión sobre quien posee las mejores características para desempeñar un puesto, se debe tener en consideración sus conocimientos, sus habilidades y sus destrezas, pero esto no es suficiente, pues debe buscar que el candidato tenga una escala de valores que

coincida con los valores de la organización, no necesariamente debe haber coincidencia total, pero si se tratara de encontrar una alta coincidencia entre los valores de las personas y los valores de la organización

b) **Alta gerencia:** De manera sencilla se puede que la alta gerencia, por su cargo que representa poder y entre otras cosas les otorga la potestad de castigar o premiar, también van a influir en sus empleados en algunos aspectos culturales que ellos inculcan. Por ejemplo puede influir en la forma de vestir, en trato entre los miembros de la organización, en las ceremonias que se llevan a cabo, etc.

c) **Socialización:** Luego que un trabajador es seleccionado, el proceso que sigue es la inducción o socialización del empleado. Proceso inicial dentro de la empresa donde se guía al personal en el conocimiento de las reglas, normas y cultura de la organización con el propósito de alcanzar una rápida adaptación y buen desempeño del trabajador recientemente incorporado.

En este punto es oportuno considerar las apreciaciones Hellriegel y Slocum (1998) sobre el mantenimiento de la cultura:

”Un método básico de mantener la cultura de una organización: la empresa contrata personas que parecen adaptarse a aquélla; Luego, la organización mantiene su cultura despidiendo a los empleados que de manera sostenida o evidente se desvían de la conducta y actividades aceptadas. Más adelante indica”.

Los indicadores más poderosos de la organización son: a) aquello a lo que los directivos y equipos prestan atención, evalúan y controlan; b) Las formas en que los directivos reaccionan a los incidentes críticos y a las crisis organizacionales; c) el modelado, la enseñanza y la asesoría de funciones administrativas y de equipos; d) Los criterios de asignación de premios y estatus; e) los criterios de contratación, selección, ascensos y despidos; y f) los ritos, ceremonias y anécdotas de la organización.

2.2.1.4. Tipos de Cultura

Según Hellriegel y Slocum (1999), para realizar una clasificación de tipos de culturas considera dos variables que son referentes, en la variable vertical, se considera el control de la organización, la cual puede ser estable o flexible y, la variable horizontal se refiere a la atención en una organización, la misma que puede ser interna o externa. Considerando estas variables podemos tener cuatro tipos de cultura.

a) **Cultura burocrática:** En esta cultura el funcionamiento está fundamentado en las normas y reglamentos estandarizados, según lo cual se asegura la efectividad en la organización, lo cual no siempre es cierto, pues la alta reglamentación no siempre asegura buenos resultados, por el contrario puede impedir la efectividad y por ende los buenos resultados.

b) **Cultura de clan:** En este tipo de cultura la característica más importante de la organización, es la importancia social y el compromiso que prima entre los miembros, por encima de otra característica. El sentido y sentimiento de equipo es muy importante. El trabajo en equipo es considerado sinónimo de éxito.

c) **Cultura emprendedora.** Este tipo de cultura no solo se adapta a los cambios, sino que puede crear los mismos, es decir puede adelantarse a los cambios, es muy rápida y versátil.

d) **Cultura de mercado.** Se caracteriza por el logro de objetivos medibles y exigentes, especialmente aquellos que son financieros y se basan en el mercado.

Es importante destacar que el tipo de cultura que presenta la empresa cosmética en estudio, es una Cultura de Clan ya que predominan, en todos sus integrantes características como la lealtad, el reconocimiento social y los equipos de trabajo.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1.- Tipo y Diseño de Investigación

En la presente investigación de los significados laborales que guían la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa de cosméticos, el enfoque que determinamos seguir en el curso metodológico es el cualitativo. Como lo señala Vieytes, (2004):

“Mientras en la explicación de la lógica cuantitativa la noción de ley general ocupa un lugar central mediante una implicación universal o una correlación probabilística, los estudios sobre lo humano -afirma la perspectiva comprensivista- disponen de algo que está ausente en las ciencias naturales: la posibilidad de entender la experiencia interior de otro, una forma de relación que se establece entre el estudioso y los pensamientos y motivos que manifiestan sus objetos de estudio”.

Para Hernández, Fernández y Baptista (1994) el diseño de la investigación “se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación; y a su vez representa lo que debe hacer el investigador para alcanzar sus estudios y contestar las interrogantes que se ha planteado”.

“El diseño de la investigación es emergente y en cascada ya que se va elaborando a medida que avanza la investigación. La situación generadora del problema da lugar a un cuestionamiento continuado y una reformulación constante, en función de la incorporación de nuevos datos. Este tipo de diseño permite una adecuación a las múltiples realidades, a los contextos específicos y a las interacciones entre investigador y contexto”. (Vieytes, 2004)

Por otro lado, además de emplear un enfoque cualitativo, es una investigación primaria, o con datos primarios.

Siendo la investigación primaria, toda aquella cuyos datos son recolectados en forma directa por el investigador en la realidad, mediante el trabajo concreto de recolección realizado por él mismo y su equipo. En consecuencia, los datos son de primera mano, originales, producto del trabajo en curso.(Vieytes,2004).

Es transversal por cuanto en estos estudios se cristalizan los datos recogidos en un tiempo único, (Vieytes, 2004).

3.2.- Población y Muestra

La población de estudio en la que se enfocó esta investigación son los trabajadores del nivel operativo de una empresa cosmética, ubicada en la población de Guatire, Estado Miranda.Venezuela.

El tipo de muestreo que se empleó se le denomina: muestreo intencional, definido a continuación.

El muestreo intencional no obedece a reglas fijas, ni especifica de antemano el número de unidades a seleccionar. Por el contrario, este número puede –y debe- ser convenido a lo largo de la investigación, ya que muchas veces es necesario tomar unidades de muestreo no previstas inicialmente para mejorar la calidad y riqueza de la información. Este proceso de selección se extiende en paralelo al transcurso de la investigación, debido a que la perspectiva cualitativa elige una forma dinámica de relacionar la recolección de los datos y la teorización: a cada momento de recolección le sigue una etapa de reflexión y elaboración de la teoría, y tras ella deviene una nueva visita al campo; el investigador recoge al mismo tiempo que analiza la información. De tal modo, la elección de la muestra es parte de la recursividad permanente en que trabaja el investigador cualitativo. (Vieytes, 2004).

Es importante indicar que esta investigación de un total de 20 operarios, se trabajó con 12 de ellos.

Es de relevancia señalar que los criterios que guiaron el muestreo fueron: pertinencia, adecuación, conveniencia, oportunidad y disponibilidad. Siendo definidos por el mismo autor como:

Pertinencia: tiene que ver con conseguir la identificación y logro del concurso de los participantes que pueden aportar la mayor y mejor información a la investigación. **Adecuación:** significa que los datos disponibles sean los necesarios y suficientes para desarrollar una completa y rica descripción del fenómeno. **Conveniencia:** se refiere fundamentalmente a dos aspectos. Por un lado, aquel lugar, la situación o el evento elegidos sean aquellos que más faciliten la labor de registro, sin crear interferencias. Por otro lado, a que la alternativa seleccionada le permita al investigador posicionarse socialmente dentro del grupo que busca analizar, mediante una oportuna y bien definida ubicación cultural, a través de la cual obtenga una comprensión clara de la realidad que está estudiando. **Oportunidad:** la

oportunidad, por su parte, hace referencia a la posibilidad de encontrarse en el lugar preciso y en el momento justo para recolectar con la mayor riqueza posible la información necesaria. **Disponibilidad:** significa que los lugares, situaciones o eventos que demanda la investigación tengan acceso libre y permanente.

3.3.- Método de Investigación

Se usaron las técnicas y procedimientos del Método de las Comparaciones Constantes de Strauss y Corbin (2002).

A fin de recolectar los datos se utilizaron entrevistas a profundidad. Sobre esa base se efectuó el análisis microscópico de los datos con la finalidad de obtener las categorías, las subcategorías, las propiedades y las dimensiones que emerjan de ellos.

Ya en esta fase se empleó la Codificación Abierta, que se puede entender, según Strauss y Corbin (2002) como: “el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones”.

Otra parte importante de la técnica de codificación abierta viene dada por las siguientes definiciones de las cuales hicimos uso:

- 1.- Fenómenos: ideas centrales en los datos representadas como conceptos.
- 2.- Conceptos: basamentos fundamentales de la teoría.
- 3.- Categorías: conceptos que representan fenómenos.
- 4.- Propiedades: características de una categoría, cuya delineación la define y le da significado.
- 5.- Dimensiones: escala en la cual varían las propiedades generales de una categoría, y que le da especificaciones a la categoría y variaciones a la teoría.
- 6.- Sub-categoría: conceptos que pertenecen a una categoría, que le dan claridad adicional y especificidad.

Posteriormente se empleó de la Codificación Axial, definida por Strauss y Corbin (2002) como, “el proceso de relacionar las categorías a subcategorías, denominado axial porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones”.

Las definiciones y procesos que caracterizan a este tipo de codificación según los mismos autores, son:

- 1.- Paradigma: herramienta analítica diseñada para ayudar a los analistas a integrar la estructura con el proceso.
- 2.- Estructura: contexto condicional en el que está situado la categoría.
- 3.- Proceso: secuencia de acciones/ interacciones pertenecientes a los fenómenos a medida que evolucionan en el tiempo. (Strauss y Corbin,2002)

Por último, se hará uso de la Codificación Selectiva, entendida como el proceso de integrar y refinar la teoría alrededor de una categoría central.

3.3.1.- Herramientas Analíticas

Las principales herramientas analíticas que se emplearon fueron las siguientes:

- 1.- El uso de las preguntas: Se le prestó considerable atención a formular preguntas específicas como las siguientes: ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Dónde? ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuánto? ¿Con qué resultados? Estas preguntas resultarán muy útiles para realizar los análisis y explicación del fenómeno.
- 2.- Análisis de palabra, oraciones y frases: Esta técnica es especialmente valiosa porque le permite plantear preguntas sobre posibles significados o supuestos; también puede despertar en el investigador suposiciones acerca de lo que se dice o se observa, mientras se demuestra a sí mismo que existen otros posibles significados o interpretaciones.

3.- Análisis comparativo: Existen dos tipos de comparaciones, el primero es la comparación de un incidente, objeto o situación con otro, en busca de similitudes y diferencias entre sus propiedades, a fin de clasificarlas. El segundo tipo es la teórica, en la cual se comparan categorías, para buscar conceptos similares y diferentes, a los que se les pueden sacar las posibles propiedades y dimensiones cuando éstas no son evidentes para el investigador.

3.4.- Técnicas e instrumentos empleados

La técnica por excelencia que utilizó en esta investigación fue:

- La entrevista: Es un diálogo, preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador. Estos dos roles, no desarrollan posiciones simétricas. Los temas de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador (el investigador), mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos (información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el entrevistador plantea.
- Diagramas: Mecanismos visuales que reflejan la relación entre los conceptos. (Strauss y Corbin, 2002).

El instrumento más apropiado para la recogida de datos para esta investigación acorde con el paradigma de investigación y el grupo objeto de investigación fue:

- Guión de entrevista para los operarios.

3.5.- Procedimiento seguido

1.- Como punto inicial se conversó con la Dirección General de la empresa el objeto de estudio a fin de sensibilizarlos con la investigación, una vez que se contó

con la respectiva aprobación se establecerán roles y responsabilidades de cada parte.

2.- Se elaboró y validó el guión de entrevista mediante el juicio de expertos, por medio de tres expertos.

3.- Se elaboró una primera entrevista a profundidad dirigida a un operario. Estas entrevistas fueron abiertas a los efectos de contar con la mayor cantidad de información posible, y nos permitió conocer más cercanamente los significados sobre el trabajo que guían su conducta laboral.

4.- Se procedió a elaborar la respectiva transcripción de cada entrevista, y se evaluó si era necesario mayor profundidad en las mismas. Se inició el proceso de análisis e interpretación para lo cual se llevó a cabo la codificación abierta, continuando luego con las codificaciones axial y selectiva.

5.- Se empleó la construcción de diagramas.

6.- Se procedió a redactar el informe final.

7.- Finalmente se presentaron los resultados y las recomendaciones a la Dirección General de la empresa cosmética y a la Dirección del Postgrado de Desarrollo Organizacional.

3.6.- Consideraciones éticas.

Para los efectos de la presente investigación se hizo énfasis en los principios éticos descritos a continuación:

- No maleficencia: no se realizó ningún procedimiento que pueda hacerles daño a los trabajadores operarios participantes en esta investigación.
- Justicia: la muestra se seleccionó sin ningún tipo de discriminación, tratando a las participantes de la investigación con igual consideración y respeto.

- Autonomía: solo se incluyeron a los trabajadores que aceptaron voluntariamente participar y se respetó la decisión de querer o no permanecer dentro de la investigación.
- Principio de confidencialidad: Esta investigación reconoce que las personas tienen derecho a la privacidad y al anonimato. Este principio reconoce que las personas tienen derecho de excluirse y o mantener confidencialidad sobre cualquier información concerniente a su nivel de conocimientos.
- Apego a las Normas del Trabajo de Grado pautadas por la Dirección del Postgrado de Desarrollo Organizacional de la Universidad Católica Andrés Bello.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Codificación Abierta

Para llevar a cabo la codificación abierta se desglosó la información en distintas unidades de significado. Se inició con una completa transcripción de las entrevistas, y posteriormente se realizó, el análisis microscópico de los datos por medio del cual emergieron las primeras categorías:

CODIFICACIÓN ABIERTA. PRIMERAS CATEGORIAS EMERGENTES	
C1	Responsabilidad
C2	Honestidad
C3	Disposición al trabajo
C4	Espontaneidad
C5	Liderazgo
C6	Respeto
C7	Apatía social
C8	Proactividad
C9	Calidad en el trabajo
C10	Igualdad
C11	Eventos Negativos
C12	Relaciones afectivas
C13	Problemas Económicos
C14	Rol de seguidor
C15	Aceptación social
C16	Clima Laboral
C17	Alegría
C18	Colaboración
C19	Compromiso con la empresa
C20	Satisfacción de necesidades
C21	Ingreso de dinero / Sustento Familiar
C22	Desabastecimiento de alimentos y medicinas
C23	Cambios necesarios para el país
C24	Motivación al logro
C25	Desarrollo de habilidades

A continuación se presenta la interpretación, a la cual nos acercamos de cada una de las categorías, sobre la base de la información obtenida de los operarios entrevistados.

- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos cabalmente.
- **Honestidad:** Consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- **Disposición al Trabajo:** Se refiere a trabajar con disciplina, por convicción, dando siempre lo mejor de sí.

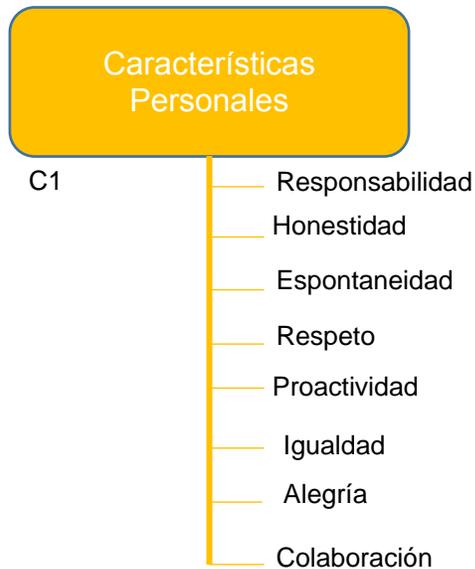
- **Espontaneidad:** Expresa aquello que se realiza de manera voluntaria y natural, es decir, que no fue instado por la fuerza, por agentes exteriores, o por una orden, para concretarse.
- **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.
- **Respeto:** Es la consideración especial que se le tiene a alguien, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.
- **Apatía Social:** Se refiere al estado de indiferencia relacionarse con los demás.
- **Proactividad:** Es la actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.
- **Calidad en el Trabajo:** Se refiere al detalle, dedicación y tiempo que el colaborador invierte para culminar un trabajo excelente.
- **Igualdad:** Es una situación social según la cual las personas poseen los mismos derechos e importancia como individuo en todo aspecto para que todos tengan las mismas oportunidades en una sociedad y puedan vivir equitativamente y en paz.
- **Eventos Negativos:** Es la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.
- **Relaciones Afectivas:** Es la interacción entre individuos en los que se crean vínculos.
- **Problemas Económicos:** Son los conflictos que sufre una persona o una entidad para obtener recursos económicos que le permitan cubrir sus necesidades.
- **Rol del Seguidor:** Un seguidor es aquella persona que se limitan a cumplir con su trabajo, sin realizar tareas que no concuerden exactamente con la descripción de su puesto; se sienten paralizados cuando se presentan los

problemas; dudan antes de actuar y casi siempre terminan dejando que otros decidan por ellos.

- **Aceptación Social:** Es el grado en el que la compañía de una persona es tenida por otros como satisfactoria para el mantenimiento de relaciones estrechas.
- **Clima Laboral:** Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.
- **Alegría:** Es un sentimiento grato y vivo que suele manifestarse con signos exteriores. Palabras, gestos o actos.
- **Colaboración:** Es el proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente como para ayudar a conseguir algo a quien por sí mismo no podría.
- **Compromiso con la Empresa:** Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.
- **Satisfacción de Necesidades:** Se refiere al proceso de cubrir los requerimientos individuales a través de materiales o productos.
- **Ingreso de Dinero/ Sustento Familiar:** Es el mecanismo que un individuo tiene como entrada que puede ser usado o intercambiado para satisfacer sus necesidades.
- **Desabastecimiento de alimentos y medicinas:** Es un desequilibrio en el mercado, ya que la cantidad demandada de alimentos y medicinas excede a la cantidad ofrecida al precio actual.
- **Cambios necesarios para el país:** Es el estado de transición que requiere que se produzca en el país a nivel político, social y económico.
- **Motivación al Logro:** Predisposición por sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar las metas.
- **Desarrollo de Habilidades:** Es el proceso a través del cual los individuos obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.

4.2 Codificación Axial

Para llevar a cabo la codificación axial, se procedió a una integración y refinación de los temas clave obtenidos a partir de la codificación abierta, determinando así las relaciones entre las categorías y subcategorías:



Específicamente en la Categoría 1 Características Personales agrupa como su nombre lo indica, aquellos rasgos individuales que fueron indicados por los operarios entrevistados como significativos en la vida laboral, esta categoría se encuentra relacionada con las siguientes subcategorías:

- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos cabalmente.

“En mí día a día siempre pongo en práctica la responsabilidad, la tenacidad y la justicia”. (E4,p3)

“La responsabilidad; la tenacidad y la justicia”. (E4,p10)

“Soy muy responsable, puntual, trabajadora y honesta”. (E7,p3)

“Bueno lo impacto de muchas maneras, pero principalmente cumpliendo responsablemente con las actividades que me son asignadas, haciéndolas bien y rápidamente”. (E10,p2)

Como le dije anteriormente soy una persona muy responsable y me gusta dar el 100% en todos lo que hago”. (E10,p3)

- **Honestidad:** Consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

“Todos los días soy muy responsable con mis hijos y mi trabajo, soy honesta y trabajadora, también soy sincera y espontánea”. (E1,p3)

“(…) uno debe ser honesto, responsable, trabajar para tener sus cositas, no andar en malos pasos y respetar a la gente”. (E1,p10)

“(…) uno debe ser responsable, honesto y dar los mejor de sí todos los días.(E2,p10)

“La honestidad, el respeto y decir siempre la verdad”. E9,p10)

- **Espontaneidad:** Expresa aquello que se realiza de manera voluntaria y natural, es decir, que no fue instado por la fuerza, por agentes exteriores, o por una orden, para concretarse.

“Todos los días soy muy responsable con mis hijos y mi trabajo, soy honesta y trabajadora, también soy sincera y espontánea”. (E1,p3)

“Alegre, amistoso, colaborador y espontaneo”. (E2,p3)

- **Respeto:** Es la consideración especial que se le tiene a alguien, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

“Mi relación con mis compañeros es muy respetuosa, ellos me respetan mucho por mi edad y yo con frecuencia los oriento y los aconsejo”. (E5,p4)

“Buena, me la llevo bien con todos y gozo de un gran respeto por su parte”. (E10,p4)

Es importante destacar que durante la realización de las entrevistas, a través de la narración de cada una de las historias, de acuerdo con Brunner (1999) cada operario tomó por una postura, la narración nos hace tener una postura moral aun cuando sea contra las posturas morales; dejando en evidencia su posición con respecto a cada una de las subcategorías antes mencionadas.

De esta manera la narración se vuelve el instrumento que mitiga o al menos hace entendible las cosas que se salen de lo usual o de lo “socialmente aceptado”.

- **Proactividad:** Es la actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.

“(…) Mi esposa hace tortas y dulces y yo las vendo aquí en mi trabajo con eso nos ayudamos un poquito”. (E2,p8)

“Bueno siempre que se puede trabajo horas extras para poder un poco más de ingreso, adicionalmente hago y vendo bisutería”. (E7,p8)

“Proactividad, trabajo en equipo y las ganas de salir adelante”. (E8,p3)

“Echándole pichón a lo que sea, mientras sea legal nada ilícito”. (E8,p8)

“Bueno hago magia (Jajajaja), vendo de todo tortas, gelatinas, besitos de coco, suspiro; para poder ganar un poquito más de dinero”. (E12,p8)

- **Igualdad:** Es una situación social según la cual las personas poseen los mismos derechos e importancia como individuo en todo aspecto para que

todos tengan las mismas oportunidades en una sociedad y puedan vivir equitativamente y en paz.

“(…) y el que no quiere hacer la misma gente lo presiona y tiene que hacerlo porque aquí nadie tiene corona”. (E1,p11)

- **Alegría:** Es un sentimiento grato y vivo que suele manifestarse con signos exteriores. Palabras, gestos o actos

“Alegre, amistoso, colaborador y espontaneo”. (E2,p3)

“(…) aunque siempre estoy alegre y disposición a ayudar si les tengo que reclamar algo se los digo clarito”. (E2,p4)

“Alegre, respetuosa, responsable, carismática y optimista”. (E9,p3)

- **Colaboración:** Es el proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente como para ayudar a conseguir algo a quien por sí mismo no podría.

“Bueno colaboro bastante con mis compañeros para que el trabajo sea más llevadero, (…)” (E2,p2)

“Alegre, amistoso, colaborador y espontaneo”. (E2,p3)

“Mi relación con mis compañeros es directa, aunque siempre estoy alegre y disposición a ayudar (…)”(E2,p4)

“Yo soy bastante colaborador con las personas en general, siempre que pueda me gusta ayudar a la gente, en especial a mi familia”. (E2,p6)

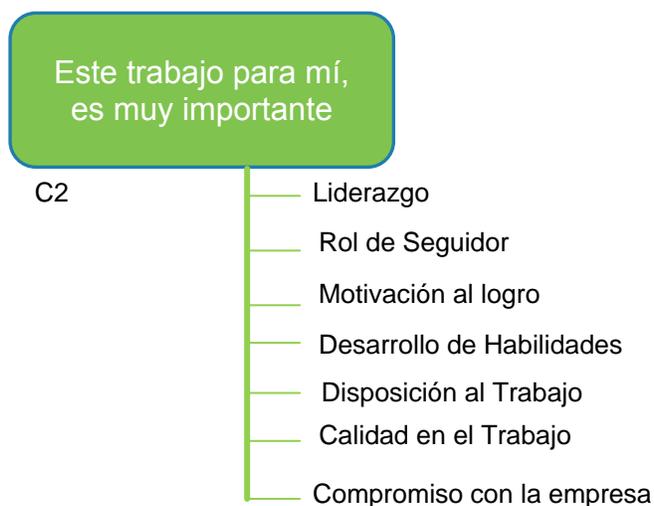
“Colaborador, optimista y comunicador”. (E11,p3)

“(…) somos un grupo muy unido siempre estamos juntos, nos ayudamos y colaboramos unos con otros”. (E11,p4)

A nivel general esta categoría resume todas aquellas características individuales que se hicieron presentes en la gran mayoría de los entrevistados, la muestra del estudio, son personas que en su día a día, a través de su comportamiento, ponen en evidencia cada una de las subcategorías aquí agrupadas.

Específicamente se pudieron observar comportamientos en los operarios estudiados, muy responsables; llegando antes de la hora pautada para la entrevista, con muy buen humor, tratando de manera alegre pero muy respetuosa tanto a sus pares como a sus supervisores.

De igual manera es importante destacar que aunque este comportamiento se pudo evidenciar en todos los entrevistados, se presenta con mayor énfasis en las mujeres sin distinción de edad ni de antigüedad laboral, ya que desde los operarios que tiene 4 años hasta los que tienen 15 años laborando en la empresa presenta dicho comportamiento.



La Categoría 2 Este trabajo para mí, es muy importante agrupa, aquellas conductas individuales que fueron indicados por los operarios entrevistados como significativos en la vida laboral, esta categoría se encuentra relacionada con las siguientes subcategorías:

- **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.

“Cuando trabajo en grupo con mis compañeros me gusta organizarlos y asignarle a cada uno sus actividades, ya que cuento siempre con su apoyo, ellos siempre dejan que yo los guie”. (E4,p11)

“Me gusta guiar a mis compañeros, claro también me gusta que todos participen en las decisiones que tomamos para que todos nos sintamos parte del mismo equipo”. (E7,p11)

En esta subcategoría es importante destacar el rol ejercido por los operarios líderes, que ejercer algún tipo de influencia a sus compañeros de trabajo, ya que ellos ayudan de cierto modo, a mantener la cultura organizacional de la empresa, a través de su identidad con la organización.

- **Rol de Seguidor:** Un seguidor es aquella persona que se limitan a cumplir con su trabajo, sin realizar tareas que no concuerden exactamente con la descripción de su puesto; se sienten paralizados cuando se presentan los problemas; dudan antes de actuar y casi siempre terminan dejando que otros decidan por ellos.

“No me gusta tener el rol principal, me gusta más seguir instrucciones”. (E3,p11)

“No me gusta llevar el papel protagonista, más bien me gusta colaborarle a la persona que guía la actividad”. (E10,p11)

- **Motivación al Logro:** Es la predisposición por sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar las metas.

“Me gusta alcanzar las metas que me propongo y eso lo pongo en práctica todos los días en mi trabajo,(...)”. (E12,p3)

- **Desarrollo de Habilidades:** Es el proceso a través del cual los individuos obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.

“Representa un empleo en el cual puedo desarrollarme de acuerdo a mis habilidades”. (E8,p1)

“Este trabajo es un lugar que me ha permitido crecer y desarrollarme,(...)”. (E12,p1)

En esta subcategoría es necesario destacar que la empresa constantemente promueve los conflictos funcionales, ya que estos ayudan a que el personal compita entre sí, para ir mejorando profesional y personalmente, sobre todo, porque estos elementos positivos contribuyen a que la empresa tenga un futuro próspero. La ambición de cada individuo, de ir escalando de puesto, funciona como un impulsor del sistema de valores y creencias de la organización; haciendo de esta manera que la cultura organizacional cada día este más robustecida.

- **Disposición al Trabajo:** Se refiere al acto de trabajar con disciplina, por convicción, dando siempre lo mejor de sí.

“Siempre tengo disposición a trabajar (...)” (E2,p5)

“Como le he dicho anteriormente me gusta colaborar y no enfrascarme en discusiones, lo mío es trabajar y hacerlo bien”. (E2,p11)

- **Calidad en el Trabajo:** Se refiere al detalle, dedicación y tiempo que el colaborador invierte para culminar un trabajo excelente.

“Todos los días pongo lo mejor de mí en el trabajo, lo hago con detalle y calidad”. (E5,p2)

“Bueno lo impacto de muchas maneras, pero principalmente cumpliendo responsablemente con las actividades que me son asignadas, haciéndolas bien y rápidamente”. (E10,p2)

- **Compromiso con la Empresa:** Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

“Este trabajo para mí es muy importante porque me permite estar en contacto y ayudar a muchos compañeros, me permite hacer lo necesario para que la empresa funcione mejor”. (E4,p1)

“Mi relación es muy buena porque yo pienso que si la empresa está bien, todos estamos bien, porque nos van a poder pagar más y tener mejores beneficios; por eso cuando es necesario dar un poco la empresa siempre cuenta conmigo”. (E4,p5)

“Soy muy comprometida con la empresa y las metas planteadas porque yo siempre digo que si la empresa está bien todos nosotros estaremos bien”. (E7,p5)

Para el análisis de esta categoría es necesario recordar un aspecto del cual hicimos mención en el marco teórico, dado que el comportamiento organizacional, estudia los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa. Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre sí, también ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa, analiza la estructura de un negocio puesto que los trabajadores tienen que estar coordinados estructuralmente para trabajar en equipo y también, analiza el factor tecnológico que forma parte de la empresa.

Durante la realización de la presente investigación, se efectuaron recorridos en planta con la finalidad poder apreciar directamente, el proceso operativo de la

empresa, la manera cómo los operarios estudiados realizaban su trabajo cotidiano, su manera de relacionarse entre sí y con sus supervisores, y a través de dichos recorridos se pudieron percibir varios comportamientos: aquellos operarios que dirigían a los demás compañeros y en muchos casos distribuía y asignaba responsabilidades a cada uno de los miembros del equipo de trabajo; gozando del respeto de sus compañeros, quienes mostraban a su vez gran disposición a trabajar y a lograr las metas establecidas por la empresa.

Además se evidenció que a diario gran parte de los operarios entrevistados, se retaban así mismos a realizar el trabajo de manera más rápida y mejor que el día anterior. De igual manera es importante destacar que aunque este comportamiento se pudo evidenciar en todos los entrevistados, se presenta con mayor énfasis en los hombres sin distinción de edad ni de tiempo de servicio en la empresa, pues esta conducta fue presentada por operarios que tienen en la empresa desde 4 años hasta los que tienen 15 años.



La Categoría 3 Relaciones con los Compañeros de Trabajo agrupa, a todas aquellas transacciones interpersonales que implican la expresión de sentimientos positivos o negativos, el apoyo a los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda. Esta categoría se encuentra relacionada con las siguientes subcategorías:

- **Apatía Social:** Estado de indiferencia relacionarse con los compañeros de trabajo.

“(…) no me meto en sus cosas mientras no me afecte, a mí no me gustan los problemas (…)”.(E1,p4)

- **Relaciones Afectivas:** Es la interacción entre individuos en los que se crean vínculos.

“Si, yo aquí he cosechado grandes amistades que aunque algunas ya no están en la empresa aun mantenemos nuestra amistad”. (E4,p14)

“Si, pues como uno pasa gran parte del día aquí, casi siempre uno comparte más con sus compañeros que con su familia, eso permite que nazcan amistades duraderas, por mi parte soy el padrino de dos hijos de compañeros de trabajo que hoy en día son mis compadres”. (E10,p14)

- **Aceptación Social:** Es el grado en el que la compañía de una persona es tenida por otros como satisfactoria para el mantenimiento de relaciones estrechas.

“Sin duda, para mi contar con el apoyo y la aceptación de mis compañeros es súper importante, aunque eso se lo gana uno con sus acciones”. (E4,p13)

“Si a mí me gusta contar con el apoyo y el respeto de mis compañeros de trabajo, eso hace todo más fácil”. (E6,p13)

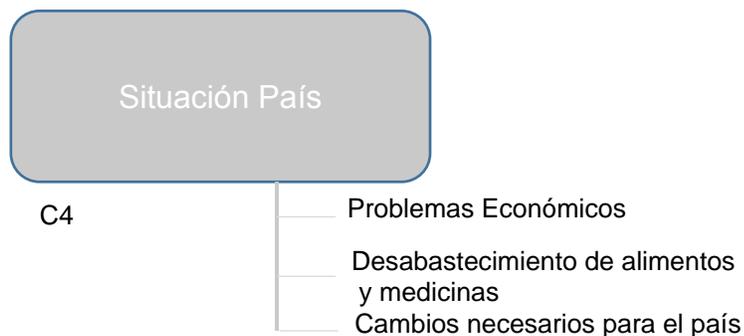
Los comportamientos observados que evidenciaron esta categoría, llamaron poderosamente la atención de la investigadora, dado que saltaron a la vista de manera muy marcada, por presentar conductas o muy positivas o muy negativas; específicamente, la entrevistada 2 presentó un comportamiento bastante orientado hacia la generación de verdaderas amistades, mantiene una actitud muy positiva y amable con las personas que la rodean.

“Si, para mi es importante poder crear amistades verdaderas y aquí en esta empresa he logrado excelentes amistades con las que cuento para todo, definitivamente somos casi familia”. (E2,p14)

Mientras que por su parte la entrevistada 1 mostró un comportamiento inerte hacia algunas situaciones, a menos que le afecte directamente a ella o a algún miembro de su familia.

“(…) yo no me meto con nadie a menos que me perjudique directamente, si se meten conmigo o con mi familia me encuentran”. (E1,p14).

De igual manera es importante destacar que esta categoría se pudo evidenciar en los entrevistados de ambos sexos, presentando mayor énfasis las personas mayores de cuarenta (40) años, hacia la generación y el mantenimiento de amistades en la empresa. En referencia a la Antigüedad Laboral no es un factor determinante en esta categoría ya que esta conducta fue presentada por operarios que tienen en la empresa desde 4 años hasta los que tienen 15 años.



La Categoría 4 Situación País agrupa, a todas aquellas circunstancias del entorno actual que afectan la calidad de vida de los individuos en una sociedad. Esta categoría se encuentra relacionada con las siguientes subcategorías:

- **Problemas Económicos:** Son los conflictos que sufre una persona o una entidad para obtener recursos económicos que le permitan cubrir sus necesidades.

“El principal problema que enfrento es económico, (...)”.(E5,p7)

“(…) Principalmente la situación del país, que el dinero no alcanza para nada”. (E8,p7)

“La situación económica que el dinero no te alcanza para nada y todo cada día más caro”. (E12,p7)

- **Desabastecimiento de Alimentos y Medicinas:** Es un desequilibrio en el mercado, ya que la cantidad demandada de alimentos y medicinas excede a la cantidad ofrecida al precio actual.

“Son bastantes, la comida, las colas que hay hacer para poder comprar algo”. (E9,p7)

“Principalmente el tema de la comida, ya que como vivo solo y paso casi todo el día aquí en el trabajo, no tengo tiempo de hacer ninguna cola y en ocasiones me he quedado sin algunos alimentos”. (E10,p7)

“Creo que el problema que enfrentamos todos los venezolanos, el desabastecimiento tanto de alimentos como de medicinas, eso me ha afectado bastante ya que tengo una madre enferma quien tomas muchos medicamentos y casi ninguno se consigue hay que hacer magia”. (E11,p7)

- **Cambios Necesarios en el País:** Es el estado de transición que requiere que se produzca en Venezuela a nivel político, social y económico.

“Si es importante ya que eso permite iniciar el cambio que tanto necesita el país”. (E9,p7)

Dentro de las observaciones realizadas y de las conversaciones previas o posteriores a cada entrevista, es importante destacar que la totalidad de los entrevistados hicieron mención a los problemas económicos a los que deben enfrentar cada día, para poder sobrevivir tanto ellos como su familia más cercana, con mucho énfasis decían:

“Hoy en día el dinero no alcanza para nada, solo para medio comer”.

De igual manera es importante destacar que este comportamiento se pudo evidenciar de manera general en todos los entrevistados, sin distinción de edad, sexo ni antigüedad laboral.



La Categoría 5 Calidad de Vida agrupa, el nivel de ingresos y comodidades de una persona, una familia o un colectivo, que le permiten a su vez satisfacer sus necesidades básicas.

Esta categoría se encuentra relacionada con las siguientes subcategorías:

- **Satisfacción de Necesidades:** Se refiere al proceso de cubrir los requerimientos individuales a través de materiales o productos.

“Este trabajo es necesario porque con lo que gano mantengo a mis hijos y pago los gastos de mi casa.” (E2,p1)

“(…) esta es una empresa que me ha permitido lograr muchas cosas primero tener mi casa propia, ampliarla y sostener mi hogar. (E5,p5)

“Bueno yo agradezco mucho a Dios este trabajo porque gracias a él puedo solventar los gastos más importantes como el alquiler y un poco la comida”. (E12,p9)

- **Ingreso de Dinero / Sustento Familiar:** Es el mecanismo que un individuo tiene como entrada que puede ser usado o intercambiado para satisfacer sus necesidades.

“Este trabajo representa una entrada de dinero adicional, no es mi entrada principal pero es la más estable. (E3,p1)

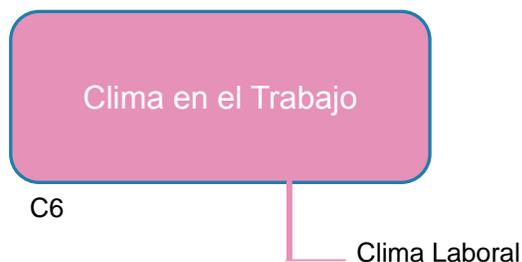
“(…) representa además de un trabajo que me permite tener un ingreso de dinero, es una distracción”. (E5,p1)

“Juega un papel fundamental porque representa mi ingreso fijo”. (E5,p9)

“Este trabajo es un ingreso fijo de dinero para llevar a la casa”. (E6,p1)

En referencia a esta categoría se pudo evidenciar, a través de su comportamientos y conversaciones, que los operarios entrevistados dan gran importancia al trabajo ya que es el medio de obtener recursos que le permite satisfacer sus necesidades, a modo general expresaron que extrañan aquellos momentos en los cuales trabajaban Horas Extras, ya que les permitía tener un mayor ingreso y así cubrir mayor cantidad de gastos de propios y de la familia.

Es importante señalar que aunque este comportamiento se pudo evidenciar en todos los operarios en estudio, se presenta con mayor énfasis en los mayores de cuarenta (40) años sin distinguir de sexo ni de antigüedad laboral.



La Categoría 6 Clima en el Trabajo se refiere al medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Esta categoría se encuentra relacionada con la subcategoría:

- **Clima Laboral:** Conjunto de cualidades permanentes dentro de la empresa que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que la componen y que influyen sobre su conducta.

“(…) trato de que el ambiente de trabajo sea alegre y con bastante compañerismo (…)” (E2, p2)

“(…) me gusta trabajar en un ambiente relajado”. (E6,p3)

En referencia a la categoría Clima en el Trabajo se observó en los recorridos de planta efectuados, que reina un buen clima laboral, solo se generó un malestar entre ellos cuando una supervisora se dirigió hacia un operario de una forma que no les agradó, situación puntual que conversaron directamente con ella y continuaron en sus actividades sin pasar a mayores.

Es importante señalar que aunque este comportamiento se pudo evidenciar en todos los operarios en estudio, se presenta con mayor énfasis en los mayores de cuarenta (40) años, de sexo masculino y con una antigüedad laboral alrededor de 5 años.



La Categoría 7 Riesgos se refiere la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas .Esta categoría se encuentra relacionada con la subcategoría:

- **Eventos Negativos:** Son acontecimientos que le ocurren al individuo directamente o a su alrededor, afectando la vida del ser humano y su entorno, de manera cotidiana o inesperada.

“A mí me gusta ir siempre por el camino correcto, prefiero ir derecho sin riesgos”. (E2,p12)

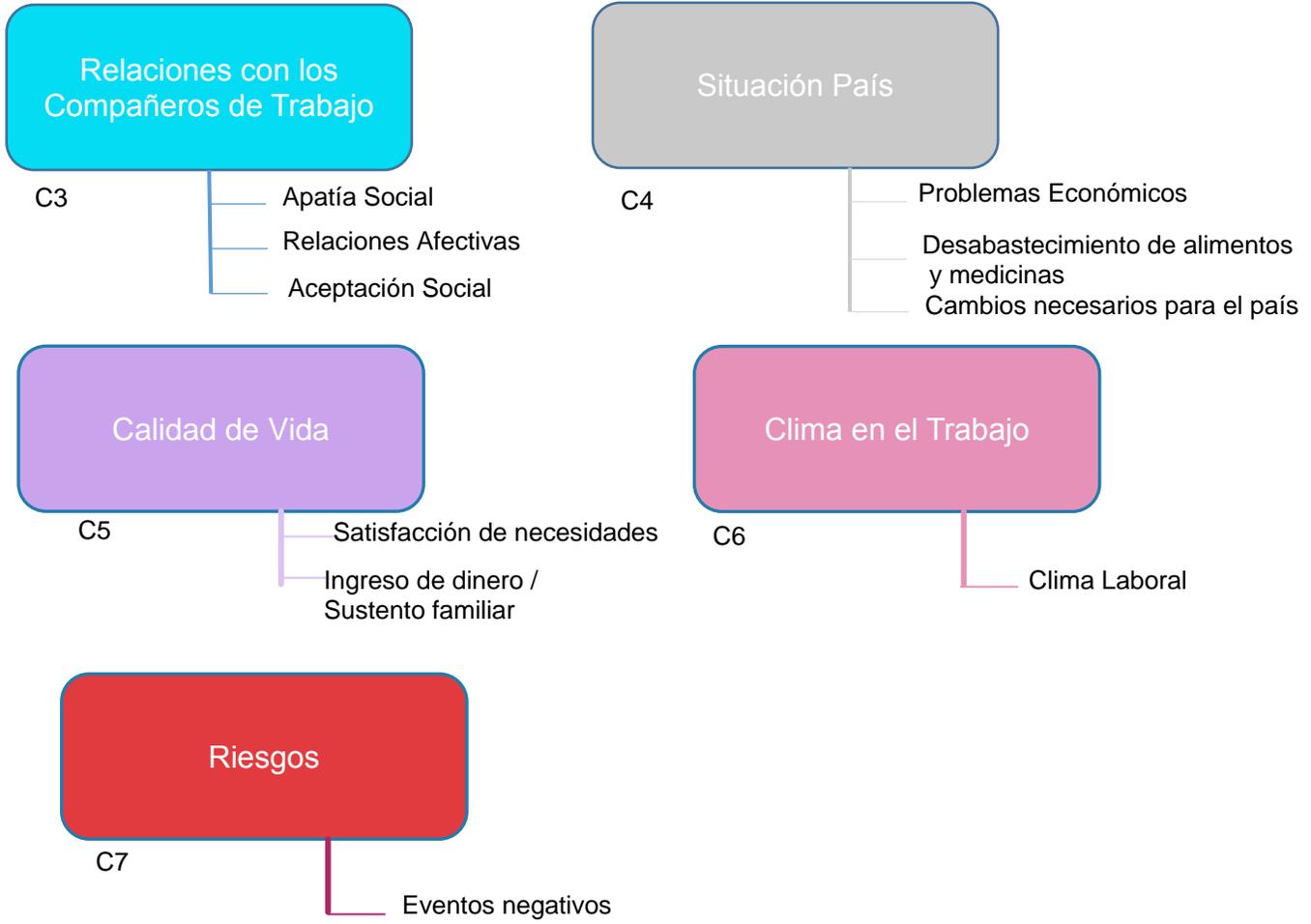
“Bueno si a veces es necesario correr riesgos para poder tener algún ingreso adicional. (Qué riesgos corres?) Bueno... tal vez salir más tarde de aquí y salir caminando solo por la zona industrial, arriesgándote a que te asalten”.(E3,p12)

Mediante las observaciones realizadas, se pudo evidenciar que la gran mayoría de los operarios cumplen toda la normativa relacionada Seguridad y Salud Laboral y que además en caso de ser necesario quedarse después de la hora de salida por alguna actividad de trabajo, los operarios muestran mucha disposición siempre y cuando la empresa garantice transporte hasta un lugar céntrico, ya que las instalaciones están ubicadas en una zona industrial muy solitaria, esto con la finalidad de evitar algún evento peligroso como asaltos.

Es importante señalar que aunque este comportamiento se pudo evidenciar en todos los operarios en estudio, sin distingo de edad ni sexo y con una antigüedad laboral en la empresa de 5 años.



- Respeto
- Proactividad
- Igualdad
- Alegría
- Colaboración



4.2.1. Relación de los Significados Laborales con el Comportamiento Organizacional

La presente investigación se circunscribió a la Cultura Organizacional. Luego de analizar cada una de las categorías con las subcategorías, se puede decir sobre la base teórica de Robbins (2004) que la cultura organizacional de la empresa, es fuerte dado que tiene mucha influencia en los trabajadores y tiene

además un grupo de operarios muy cohesionado, es decir, tiene capacidad para resolver los problemas que surjan. Los operarios que están laborando en la empresa no desean abandonar su lugar de trabajo, asumen con gusto su responsabilidad.

Existe un bajo nivel de presión hacia los empleados, lo que da lugar a que resuelvan los problemas a su cargo con toda libertad, consultando o realizándolo con la persona que ellos consideren que les sea de mucha ayuda, pero los mismos empleadores se prestan a ayudarles. Las compensaciones que les otorgan se basan en su desempeño laboral, por lo que ellos hacen el mayor esfuerzo posible por ejecutar bien sus funciones, dando lugar a los conflictos funcionales o constructivos, porque todos buscan la manera de superarse, aportando grandes ideas de cómo mejoraría su funcionamiento la organización, siendo tomados en cuenta por las autoridades, generando un compromiso con algo superior al interés personal, ya que toda esa gran base de conocimientos será en beneficio de la entidad.

Es importante destacar que el tipo de cultura que presenta la empresa cosmética en estudio, es una Cultura de Clan, recordemos que en este tipo de cultura predominan, en todos sus integrantes características como la lealtad, el reconocimiento social y los equipos de trabajo.

De igual manera es destacable que el clima organizacional es valorado por los empleados como agradable y participativo, en el que existe un alto grado de confianza y apertura (Clan). Para algunos empleados el clima en la organización enfatiza la estabilidad y la permanencia. Las expectativas referentes a los procedimientos son claros y vigentes. El clima en la organización enfatiza el dinamismo y la prontitud para enfrentar nuevos desafíos.

4.3 Codificación Selectiva

4.3.1. Categoría Central

Luego de estudiar las categorías, se pudo determinar que, aunque cada una de ellas cuenta una parte de la historia, ninguna es lo suficientemente amplia

para abarcar la investigación por completo. Por consiguiente, fue necesario extraer de los memos una frase o idea conceptual que las otras categorías sean capaces de subsumir “Este trabajo para mí, es muy importante”

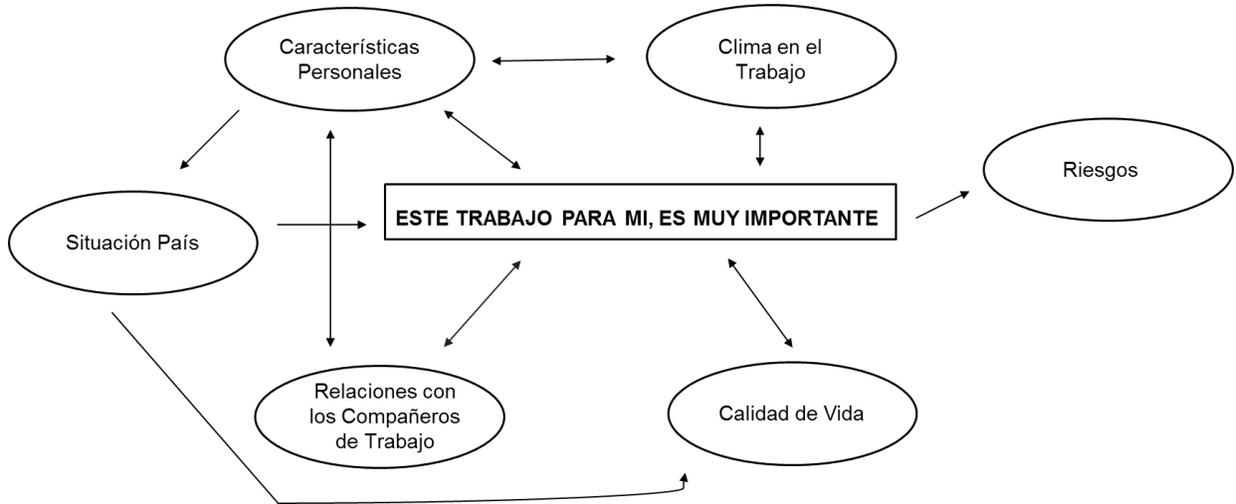


Figura 2. Codificación Selectiva Categoría Central

4.3.2. Relación de las Categorías Emergentes con la Categoría Central

Para los operarios estudiados su trabajo es muy importante, por tal motivo día a día enfocan sus características personales para realizar el mismo cabalmente con mucha responsabilidad, generando y manteniendo relaciones honestas, espontáneas y respetuosas con sus compañeros y sus supervisores, permitiendo y generando que el ambiente en el trabajo sea alegre, en donde reine la igualdad, en el cual se incentive el trabajo en equipo, el compañerismo, el logro de metas y sin duda el desarrollo de habilidades; lo que permite que los operarios tengan gran disposición a trabajar.

De igual manera su trabajo es importante porque a través del ingreso que perciben de él, pueden apalejar los problemas económicos actuales del país, mantener lo máximo posible su calidad de vida, satisfaciendo las necesidades básicas propias y de su familia, lo cual sin duda alguna se ve influenciado también por sus características personales como la proactividad, la responsabilidad, la honestidad y la colaboración. De igual manera la satisfacción de sus necesidades

influye en su trabajo, pues eso lo motiva y compromete cada día más a tener una disposición mayor a efectuar trabajos de calidad.

Para los operarios estudiados, su trabajo es muy importante ya que no es necesario correr riesgos, que ocurran eventos negativos, que puedan afectar la integridad propia, muy por el contrario la empresa rechaza todo acto que implique poner en riesgo a algún trabajador dentro o fuera de sus instalaciones.

Bruner hace énfasis en que los sistemas simbólicos que los individuos utilizan al construir el significado son sistemas que ya se encuentran profundamente arraigados en el lenguaje y la cultura. Sobre la base de lo anterior, la cultura se convierte en el principal factor a la hora de conformar las mentes de quienes viven dentro de ella.

Partiendo que el hombre participa en la creación de la cultura y en virtud de esta participación, es que el significado se hace público y compartido. Nuestra forma de vida, adaptada culturalmente depende de significados y conceptos compartidos, y depende también de formas de discurso compartidas, que sirven para negociar las diferencias de significado e interpretación. Los significados no sirven de nada a menos que consigamos compartirlos con los demás. Es decir, vivimos públicamente mediante significados públicos y mediante procedimientos de interpretación y negociación compartidos.

Sobre la base de lo anterior se puede decir que el significado laboral, representado por la categoría central: “Este trabajo para mí, es muy importante”, es público y compartido por todos los operarios.

También es importante destacar que este significado laboral, junto con el lenguaje nos permite llegar a conocer a través de la narración, la opinión de cada uno de los operarios y su versión de por qué es lo que es desde su propio punto de vista.

La narración es de vital importancia en este punto ya que se debe conocer no sólo lo que la persona hace, sino también lo que dicen que hacen y lo que dicen que los motivo a hacer lo que hicieron. También se debe ocupar de lo que

las personas dicen que han hecho los otros y por qué. Principalmente se ocupa de cómo dice la persona que es su mundo. Este punto fue tomado muy en consideración en la realización de la presente investigación ya que, la misma está basada en la información obtenida de cada uno de operarios a través de su narración en las entrevistas; en cada narración los operarios describen una secuencia de acciones y experiencias.

A través de las narraciones se intentó interpretar lo que piensa y siente un operario, al analizar la manera en que cada uno matiza, justifica e interpreta las situaciones se entendió más a cada uno de ellos. Aunque también es importante destacar que para poder entender los significados laborales de cada operario no sólo fue importante conocerlo a él sino también su contexto laboral en el que se desenvuelven, lo que Bruner llama Un Yo “distribuido”; por lo cual fue necesario efectuar recorridos de planta de la empresa cosmética en estudio, con la finalidad de conocer el proceso productivo y el contexto en el que es llevado a cabo y observar como es la red informal de comunicación entre los operarios.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los datos encontrados en las entrevistas realizadas a los operarios de la empresa cosmética y las referencias teóricas utilizadas se puede concluir lo siguiente:

- El principal significado laboral que guía la conducta de los operarios de una empresa de cosméticos es que “El trabajo es muy importante para ellos”; presentando relación directa con todas categorías emergentes como lo son: Características personales, relaciones con los compañeros de trabajo, situación país, calidad de vida, clima en el trabajo y riesgos.
- La antigüedad no marca ninguna diferencia significativa dado que ese significado laboral es presentado por todos los operarios entrevistados indiferentemente de los años de servicio en la empresa.
- Conocer el significado laboral que guía la conducta en el trabajo de los operarios de una empresa de cosméticos, puede contribuir a la mejora del comportamiento organizacional en este grupo de trabajadores, ya que la empresa puede diseñar políticas de selección orientadas a ingresar personal que considere que el trabajo es muy importante para él, así como también planificar actividades dirigidas a promover e incentivar este significado laboral entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la organización.
- De la Categoría Características Personales la subcategoría que más se destacó fue la Responsabilidad, presentada con mayor énfasis por las mujeres sin distinción de edad.
- Es destacable de la Categoría “Este trabajo para mí, es muy importante”, el hecho que la empresa constantemente promueve los conflictos funcionales, ya que estos ayudan a que el personal compita entre sí, con la finalidad de retarlos diariamente generando así el desarrollo de habilidades y el crecimiento profesional y personalmente del operario.
- La subcategoría Problemas Económicos, de la Categoría Situación País, fue la que se presentó con mayor énfasis por la totalidad de los entrevistados, haciendo especial énfasis a la situación económica actual.
- Los operarios dan gran importancia a su trabajo, ya que es el medio para obtener recursos que le permite satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia.

- El clima laboral es armonioso, con presencia de igualdad, en donde se incentiva el trabajo en equipo, el compañerismo, el logro de metas y el desarrollo de habilidades.
- En líneas generales los operarios entrevistados no se exponen a eventos negativos.
- La cultura organizacional de la empresa, de acuerdo a su efecto es fuerte dado que tiene mucha influencia en los trabajadores y tiene además un grupo de operarios muy cohesionado, es decir, tiene capacidad para resolver los problemas que surjan.
- De acuerdo al control y la atención de la organización, la cultura organizacional es de Clan, ya que el clima organizacional es verdaderamente valorado por los operarios como agradable y participativo, en el que existe un alto grado de confianza y apertura, la estabilidad y la permanencia.

Cabe destacar, que este Trabajo de Grado, es la primera investigación sobre los significados laborales para los operarios de una empresa de cosméticos, se espera que sirva como incentivo para crear nuevos proyectos relacionados a significados laborales, tal vez en otros grupo de trabajadores u otro tipo de empresa, con la finalidad de ampliar la información y las investigaciones al respecto.

CAPITULO VI

Referencias Bibliográficas

- Blanck, G. (1996). Vygotsky: o homem e sua causa. In L.C. Moll. Vygotsky e a educação: implicações pedagógicas a psicologia sócio-histórica. Porto Alegre: Artes Médicas, 31-35.
- Bonin, L. (1996). A teoria histórico cultural e condições biológicas. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Burke, K. (1945). A grammar of motives. Nueva York: Prentice Hall.
- Bruner, Jerome (1991) Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva. Ed. Alianza. Madrid, España, 153 pp.
- Hellriegel, D., Slocum, J., (1998). "Comportamiento Organizacional". 8a Edición. México: Editorial International Thomson Editores.
- Hellriegel D., Slocum, J., (1999). Comportamiento organizacional. México: International Thomson Editores.
- Hernández, Fernández, Baptista, (1994) Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, M., Salazar, M. (2007) La representación social de los valores en el ámbito educativo. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas.
- Jiménez, V., Ramos, E. (2006). Relación entre la motivación, el locus de control, el sexo, el tiempo en el campo laboral, el tiempo en la empresa, los cambios laborales, el nivel socioeconómico y el significado del trabajo. Trabajo de Grado no publicado para optar por el título de Licenciado en Psicología, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Molon, S.I. (1995). A questão da subjetividade e da constituição do sujeito nas reflexões de Vygotsky. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Oliveira, M.K. de. (1993). Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento um processo sóciohistórico. São Paulo: Scipione.
- Rego, C.R. (1998). Vygotsky: uma perspectiva histórico-cultural da educação. 5. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes.
- Robbins Stephen. (1999). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. 7ma Edición. Tomo I. Pearson Educación de Méjico. S. A. Prentice-Hall INC. México.
- Robbins Stephen. (2004). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. 10a Edición. Tomo I p-4, 6, 8, 23. Pearson Educación de Méjico. S. A. Prentice-Hall INC. México.

- Salazar, M y Herrera, M. (2007). La representación social de los valores en el ámbito educativo. Investigación y Postgrado v.22 n.1. Caracas
- Vieytes, R. (2004). Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Epistemología y Técnicas. Argentina. Editorial de las Ciencias.
- Vygotsky, L.S. (1991). Problemas teóricos y metodológicos de la psicología. Madrid: Visor.
- Vygotsky, L.S. (1996). La formación social de la mente: o desarrollo de dos procesos psicológicos superiores. 5.ed. São Paulo: Martins Fontes.

ANEXOS

Anexo N°1

GUIÓN DE ENTREVISTA

Fecha:

Lugar:

Edad:

Antigüedad:

Sexo:

Preguntas:

1. ¿Qué representa este trabajo para ti?
2. ¿De qué manera impactas en lo que sucede en tu área de trabajo?
3. ¿Cuáles son las características personales que más se evidencian en tu ambiente de trabajo?
4. ¿Cómo es tu relación con tus compañeros de trabajo?
5. ¿Cómo es tu relación con la empresa y sus metas?
6. ¿Es importante para ti colaborar y ayudar a las personas que están en tu alrededor, pertenezcan o no a tu familia?
7. ¿Cómo son los problemas que enfrentas en tu vida cotidiana?
8. ¿Cómo solventas esos problemas?
9. ¿Qué papel juega tu trabajo en la solución de esos problemas?
10. ¿Cuáles son las enseñanzas familiares que más pones en práctica en tu trabajo?
11. ¿Cuándo trabajas en grupo, qué rol te gusta tomar?
12. Para que el trabajo sea interesante ¿es importante correr algún tipo de riesgo?
13. ¿Es importante para ti ser aceptado por tus compañeros?
14. ¿Consideras importante el establecimiento de relaciones amistosas dentro de la empresa?

Anexo N°2

Entrevista Transcrita

GUIÓN DE ENTREVISTA

Fecha: 07 de Abril de 2016

Lugar: CDP Belcorp - Guatire

Edad: 55

Antigüedad: 15 años

Sexo: Masculino

Preguntas:

1. ¿Qué representa este trabajo para ti?
Este trabajo para mí siempre ha sido un gran soporte, porque con el he podido lograr muchas cosas, como comprarme y equipar mi casita, hecho muy importante para mí porque siempre había sido una de mis metas y gracias a este trabajo y a mi esfuerzo lo logré.
2. ¿De qué manera impactas en lo que sucede en tu área de trabajo?
Bueno lo impacto de muchas maneras, pero principalmente cumpliendo responsablemente con las actividades que me son asignadas, haciéndolas bien y rápidamente.
3. ¿Cuáles son las características personales que más se evidencian en tu ambiente de trabajo?
Como le dije anteriormente soy una persona muy responsable y me gusta dar el 100% en todos lo que hago.
4. ¿Cómo es tu relación con tus compañeros de trabajo?
Buena, me la llevo bien con todos y gozo de un gran respeto por su parte.
5. ¿Cómo es tu relación con la empresa y sus metas?
Mi relación con la empresa es muy buena, soy muy comprometido para lograr las metas que me da la supervisora.
6. ¿Es importante para ti colaborar y ayudar a las personas que están en tu alrededor, pertenezcan o no a tu familia?
Si me gusta ayudar, pero como soy tímido no ando ofreciendo mi ayuda a todo el mundo porque me da como pena, pero siempre que alguien cercano me necesita allí estoy dándole todo mi apoyo.
7. ¿Cómo son los problemas que enfrentas en tu vida cotidiana?
Principalmente el tema de la comida, ya que como vivo solo y paso casi todo el día aquí en el trabajo, no tengo tiempo de hacer ninguna cola y en ocasiones me he quedado sin algunos alimentos.

8. ¿Cómo solventas esos problemas?
Bueno hago trueque aquí en el trabajo y aunque trato de evitar lo máximo posible a veces tengo que comprar comida a los vaqueros porque no me queda otra opción.
9. ¿Qué papel juega tu trabajo en la solución de esos problemas?
Mi trabajo pues me permite tener dinero para poder adquirir los productos para vivir.
10. ¿Cuáles son las enseñanzas familiares que más pones en práctica en tu trabajo?
La honradez, la responsabilidad y la persistencia.
11. ¿Cuándo trabajas en grupo, qué rol te gusta tomar?
No me gusta llevar el papel protagonista, más bien me gusta colaborarle a la persona que guía la actividad.
12. Para que el trabajo sea interesante ¿es importante correr algún tipo de riesgo?
Prefiero no correr riesgo ni en el trabajo ni en la calle, es mejor evitar problemas.
13. ¿Es importante para ti ser aceptado por tus compañeros?
Si, porque así se trabaja mejor todos juntos como un gran equipo.
14. ¿Consideras importante el establecimiento de relaciones amistosas dentro de la empresa?
Si, pues como uno pasa gran parte del día aquí, casi siempre uno comparte más con sus compañeros que con su familia, eso permite que nazcan amistades duraderas, por mi parte soy el padrino de dos hijos de compañeros de trabajo que hoy en día son mis compadres.

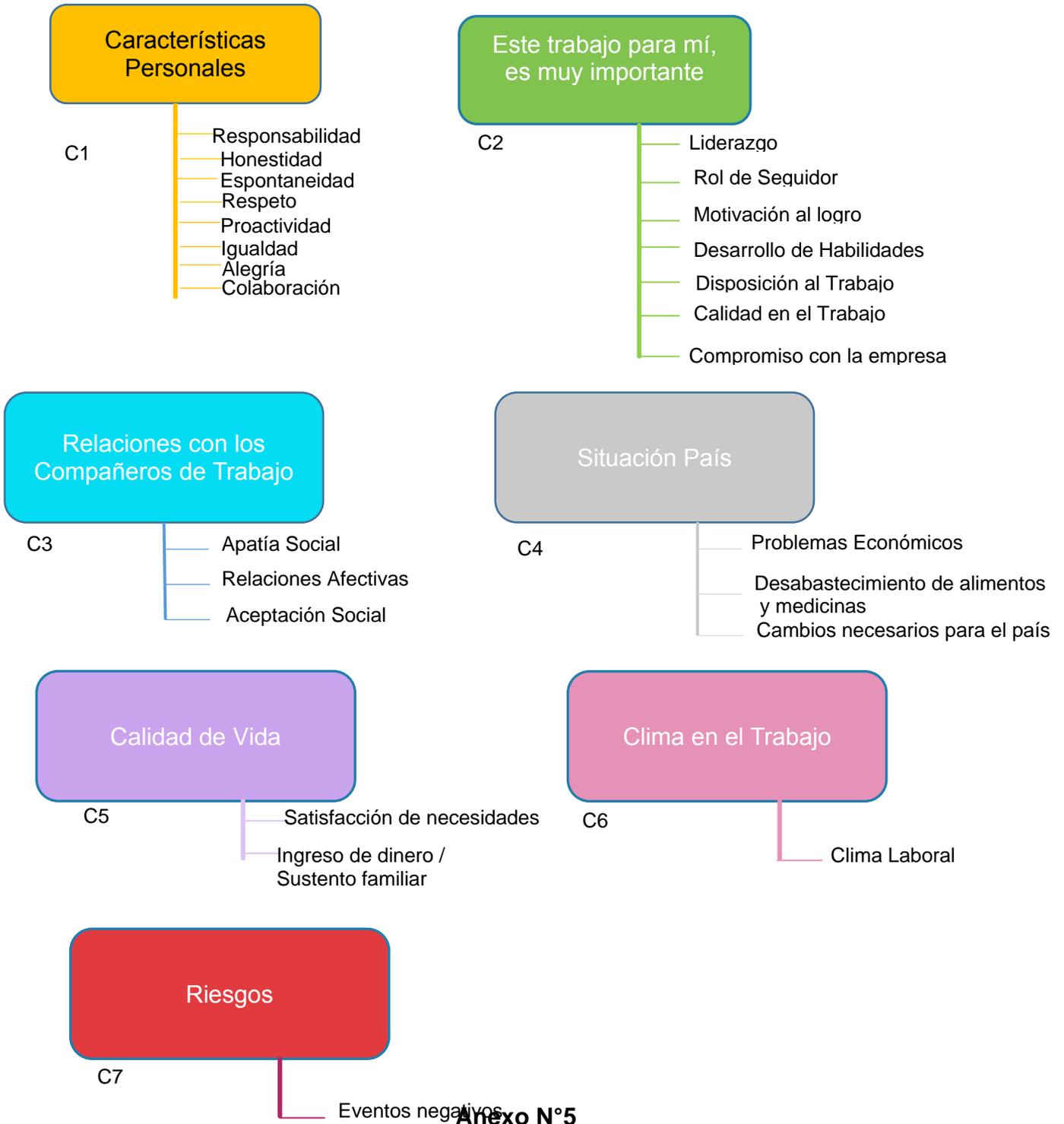
Datos de la Muestra

Entrevistado	Edad	Sexo	Antigüedad
1	31	Femenino	8 años
2	44	Masculino	5 años
3	27	Femenino	5 años
4	40	Femenino	7 años
5	65	Femenino	10 años
6	42	Masculino	4 años
7	24	Femenino	4 años
8	26	Masculino	7 años
9	37	Femenino	5 años
10	55	Masculino	15 años
11	35	Femenino	7 años
12	33	Masculino	5 años

Anexo N°4

Codificación Axial.

Categorías y Subcategorías



Anexo N°5

Codificación Selectiva

