



Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 18 No. 4

Diciembre de 2015

REPRESENTACIÓN SOCIAL DE LA PARTICIPACIÓN ORGANIZACIONAL

Javier Reyes Hernández¹

Universidad de Pinar del Río

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas
Cuba

RESUMEN

La Participación Organizacional constituye un tema polémico y ampliamente debatido en cualquier escenario donde se intente desarrollar una ciencia psicológica a favor del bienestar humano, a partir de paradigmas que emerjan desde construcciones colectivas y cuyo horizonte sea una apuesta al buen vivir de su gente en armonía con el entorno, y en el caso que nos ocupa, con las organizaciones laborales. La investigación que presento, es un intento por diagnosticar cuál es la representación que se tiene de la Participación Organizacional, tomando como población a estudiar, a trabajadores y trabajadoras de una institución cubana. Para acercarnos metodológicamente al tema necesitábamos una herramienta que diera cuenta acerca de cómo las personas piensan la Participación Organizacional desde el sentido común. Como referente ideal recurrimos a la teoría de la Representación Social que, desde lo teórico, nos da muestra de su carácter abierto, flexible y fácilmente acomodable en el intento por explicar disímiles fenómenos sociales y, desde lo metodológico, nos da la posibilidad de crear, de discernir, de interpretar los fenómenos sin esas “camisas de fuerza” metodológicas que reducen la posibilidad de asociar, establecer vínculo y re-interpretar los eventos cotidianos que limitan el desarrollo de organizaciones, grupos y personas. Los resultados que presentamos fueron obtenidos gracias a las bondades de la aplicación de instrumentos cualitativos y se centran en la

¹ Magíster en Psicología Laboral y de las Organizaciones. Profesor Auxiliar e Investigador a tiempo completo. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Universidad de Pinar del Río, Cuba. Correo electrónico: javierrh@upr.edu.cu

asociación libre, la entrevista individual y la entrevista grupal, sometiendo los insumos esenciales (básicamente verbales) al análisis de contenido.

Palabras claves: representación social, participación organizacional, metodología cualitativa.

SOCIAL REPRESENTATION OF ORGANIZATIONAL PARTICIPATION

ABSTRACT

Organizational Participation has become a controversial and widely debated issue in any scenario where a psychological science for human well-being is intended to be developed, based on paradigms that emerge from collective constructions and whose horizon is a commitment to the good of its people living in harmony with environment, and in the case at hand, with labor organizations. The present research is an attempt to diagnose the representation of Organizational Participation of the population under study, which are male and female workers of a Cuban institution.

To approach the issue methodologically, it was needed a tool that would track about how people think Organizational Participation from common sense. That is why the theory of social representation was used, since it shows, from a theoretical point of view, its open, flexible and easily accommodated character in the attempt to explain different social phenomena, and from the methodological perspective, it provides the ability to create, to discern and interpret phenomena without those "straitjackets" methodologies that reduce the ability to associate, establish links and re-interpret everyday events that limit the development of organizations, groups and individuals. The results presented were obtained thanks to the kindness of the application of qualitative tools and there are focused on free association, individual interviews and group interviews, exposing essential inputs (mainly verbal) to content analysis.

Key words: social representation, organizational participation, qualitative methodology

El estudio de la Participación Organizacional despertó mi interés hace ya algún tiempo, sobre todo porque en búsqueda incesante sobre el tema, encuentro que mucho se ha escrito pero poco se ha abordado desde la sistematización de resultados de investigaciones, sobre todo en el contexto cubano actual, cuestión que urge rescatar ante la necesidad de reorientar y optimizar la gestión de nuestras organizaciones laborales, entre otras cosas, desde el fomento de una cultura de la participación.

La investigación consideraba un gran reto al ser, la participación, un tema que con frecuencia es silenciado y que, invariablemente, se nos presenta como el eslabón fundamental para alcanzar la expresión superior a la que todas las instituciones democráticas aspiran: encontrar armonía entre los intereses de los/as trabajadores/as y los destinos de la organización dentro de los límites del proyecto de empresa.

Para acercarnos metodológicamente al tema necesitábamos una herramienta que diera cuenta acerca de cómo las personas piensan la Participación Organizacional desde el sentido común. Como referente ideal recurrimos a la teoría de la Representación Social que, desde lo teórico, nos da muestra de su carácter abierto, flexible y fácilmente acomodable en el intento por explicar disímiles fenómenos sociales y, desde lo metodológico, nos da la posibilidad de crear, de discernir, de interpretar los fenómenos sin esas “camisas de fuerza” metodológicas que reducen la posibilidad de asociar, establecer vínculo y re-interpretar los eventos cotidianos que limitan el desarrollo de organizaciones, grupos y personas. Ya con marcadas intenciones y con un sólido amparo teórico, nuestra investigación cobraba cuerpo y surge así su razón de ser, traducido en problema de investigación: *¿Qué características presenta la Representación Social de la Participación Organizacional, en trabajadores/as de la institución objeto de estudio²?*

En esta investigación se toma como población a estudiar a trabajadores/as de dicho centro, que lleven más de tres años de experiencia laboral, que hayan sido egresados/as de cursos-talleres que en la institución se han ofrecido y que transversalizan el tema de la participación a sus diversos ejes temáticos y, finalmente, que ocupen roles de subordinación en la institución. La experiencia acumulada permite una visión realista a partir de lo vivido en el pasado y presente, dando cualidad a lo que se conoce, lo que se siente y cómo se actúa; el egreso de estos programas formativos adquiere valor en la selección de la población estudiada, en tanto facilita la homogeneidad desde un acercamiento actualizado al

² En aras de preservar la integridad del centro es que preferimos no nombrarlo. Dicha institución constituye un centro que genera servicios de interés científico, técnico y cultural a la población, así como desarrolla proyectos de investigación en diferentes ámbitos de la ciencia, la tecnología y el medio ambiente.

tema objeto de estudio y nos permite trabajar con personas, que desde la propia institución donde laboran, poseen una preparación en el tema de la participación. Por su parte, los roles que ocupan en la organización reafirman el sentido de comunidad de la muestra al tiempo que lleva, invariablemente, a reportes de la participación en vínculo con la dirección y el poder. La propuesta interventiva que da continuidad a este estudio está pensada para, por, con y desde trabajadores/as subordinados/as en la institución, de ahí la importancia de escudriñar en los sentidos que adquiere la Participación Organizacional para los/as mismos/as.

REFERENCIAL TEÓRICO.

Acerca de la Participación Organizacional.

En la actualidad existe una marcada tendencia a enfocar los procesos de desarrollo organizacional desde presupuestos participativos. Esta concepción abarca una problemática general, extensa y variada y es considerada como pilar metodológico en diferentes disciplinas. Sin embargo, no es extraño hallar que propuestas aparentemente participativas se reduzcan a experiencias puramente asistencialistas, que reproducen la situación de pasividad que poco tiene que ver con una actuación comprometida y responsable de los asistentes con lo que hacen. En tales circunstancias, la participación está limitada a acciones concebidas y planificadas por otros que se autoperciben como los esclarecidos propietarios del saber. Llenos de certezas, dictan lo que es bueno o lo que es malo, lo que se debe o no hacer.

Despojándonos de falsas interpretaciones de nuestra realidad, o de la realidad que encierra el concepto de participación en las organizaciones laborales, actualmente este *concepto* ha dejado de ser una moda discursiva para convertirse en una de las formas más efectivas de asumir los retos y desafíos de nuestras organizaciones y propiciar así nuevos recursos de afrontamiento para estimular los cambios que se demandan ante las urgencias en las que muchas veces se ven envueltas. Ya no es un concepto abstracto, vacío, inocuo, (para muchas organizaciones) sino una concepción internalizada que propicia la implicación de las personas con los procesos, generando despliegues de capacidades y

potencialidades que le permitan entrar en interacción con otros sujetos, grupos, organizaciones y el entorno.

Sin embargo, y pese a todos los intentos que se perciben en la realidad de las organizaciones por establecer una coherencia entre el discurso y la acción, coincido con Rodríguez Brandão en que existe una dosis de *ambigüedad* en el término que lleva incluso a cuestionar su pertinencia: “Participación es hoy una palabra que parece servir tanto a Ernesto Cardenal como a Pinochet... en sí misma la idea de participación no significa ninguna cosa.” (Rodríguez Brandão, 1990). Y es que hay tantos escenarios, momentos y contextos en los que usamos el concepto de participación y que desborda el marco organizacional para referirse a cuestiones de la vida económica, política, cultural y familiar. También es referido a los procesos de producción, consumo e intercambio de información, opiniones y creencias. En las expresiones colectivas más disímiles, como reuniones, organizaciones o en todo un conjunto de decisiones, con mayor a menor trascendencia para nuestra existencia.

La generación de procesos participativos auténticos, supone la promoción y desarrollo del debate, la discusión, el consenso, la responsabilidad y el compromiso, entre los/as que se movilizan por una meta común. Permite construir de conjunto las capacidades de establecer diálogos con el otro y la otra y colaborar entre sí, en un contexto de consenso por la vía democrática.

Facilitar que una organización transite hacia una cultura verdaderamente participativa, generadora de procesos de mejora continua y donde los sujetos se sientan comprometidos, no implica solamente compartirles conocimientos, herramientas y habilidades para el cambio, sino construir de conjunto esos conocimientos, herramientas y habilidades generando una capacidad crítica que nace desde el propio grupo; sólo en esa dirección podrán apreciar como suyos los proyectos organizacionales. No basta solamente con enunciar la necesidad de participar, con compartir las ventajas de este proceso, si no descubren en ese intento, algo más que un discurso vacío y superfluo; a decir de Barrenchena y Bonimo, “pasar de ser producto de las circunstancias a ser actores, protagonistas de sus historias personales y colectivas. Un cambio personal en la autovaloración

donde se tengan proyectos, se sientan con poder de hacer y se entrelacen con prácticas colectivas y solidarias para permitir la generación de actores que significan, quizás, la única alternativa real para el logro de un mayor bienestar biopsicosocial” (Barrenechea y Bonimo, 1993).

Una dimensión que merece un espacio de reflexión es relativa a la participación cuando es interpretada como una forma para alcanzar el poder. Según Linares: “la participación se vuelve en un medio de transformación y acercamiento entre quienes deciden y ejecutan; representa la posibilidad de incrementar y redistribuir las oportunidades, de formar parte del proceso de toma de decisiones, proporcionar la palabra a aquella masa tradicionalmente guiada por los notables, pero a la que ahora se le da la posibilidad de guiar su propio destino (Linares, 1996, p.221).

Coincido con Arenas al referirse a la asociación del poder con el sentido ético y político de la participación. Por su carácter emancipador y por la necesidad de socialización de dicho proceso, se enfoca la participación como la posibilidad de que un mayor número de personas tengan acceso al poder y con ello aumente la posibilidad de dirigir y controlar sus destinos (Arenas, 2004; p.97).

Se hace notar la idea de que los sujetos internalizan los procesos de participación cuando vivencian la posibilidad de rozar con el poder, poder que implica capacidad para tomar decisiones, para cuestionar, poder que lleva implícito además el acercarse mejor a mecanismos e interioridades que tienen que ver con la dirección y los procesos de toma de decisión que lo subyacen. En este sentido aún existe resistencia, sobre todo cuando enfocamos el fenómeno en las organizaciones laborales, ya que persisten las creencias de que el poder sólo se asocia con puestos de dirección, y los temores que subyacen el “darle participación a la gente” es porque con ello le están “dando poder”, y eso levanta mucha incertidumbre. A decir de Schein, “...para muchos directores participación significa entregar parte de su poder a sus empleados, solo para luego descubrir que los empleados desean ejercer el poder realmente, algo con lo que de hecho el director no había contado ni previsto. Para otros directores significa decirle a los empleados lo que está pasando, interrogar acerca de si hay algunas preguntas y

si no surge ninguna en el término de 5 segundos, suponer que ya le han dado a sus empleados la oportunidad de participar” (Schein, 1997).

Considero que la participación siempre es para y por “algo”; es el resultado de necesidades comunes a todos los miembros de un grupo u organización, necesidades que a su vez guardan estrecha relación con las individuales, aunque no en todos los casos estas últimas tienen que coincidir con las comunes. La posibilidad de todos los miembros de un grupo de estar informados, de opinar y, lo más importante, de decidir sobre los objetivos, metas, planes y acciones en cada una de las etapas del proceso, será el indicador auténtico de la participación en las organizaciones laborales.

Finalmente, creo que la participación puede y debe ser cultivada, es posible constituir la en un proceso que resulte educativo en sí mismo cuando produce aprendizajes y crecimientos en las personas, cuando promueve relaciones de horizontalidad y desarrolla capacidades, análisis crítico y compromiso. El aprendizaje supone cierto grado de desarticulación para una posterior articulación renovada. El cambio hacia organizaciones más participativas sería aquel en el cual se va facilitando que sus integrantes vayan apropiándose cada vez más de su papel de *sujetos*, de actores y decisores en su campo de acción y el todo organizacional, que al decir de Arenas, “... se asuma desde una tendencia de mayor tolerancia, respeto a las diferencias, construcciones colectivas, responsabilidad en las acciones y avance hacia un mundo más compartido, cooperado y sostenible en el corto y largo plazos. Su logro puede darse mediante el avance progresivo y sistemático hacia una cultura organizacional más participativa, con un cambio de los modelos mentales en el sentido ya expresado (Arenas, 2007, p.114).

La representación social: consideraciones generales acerca de esta teoría.

Conceptualizar con precisión la Representación Social (RS) es una tarea difícil, siendo aún hoy para sus estudiosos, una de las mayores debilidades con las que cuenta la teoría. Hasta el presente, ni aún en la primera obra de Moscovici, encontramos una definición acabada.

Las representaciones tienen por misión primero describir, luego clasificar y, por último, explicar. Podemos observar en el sentido común un cuerpo de conocimientos reconocido por todos y por tal motivo, comunicable, y este *corpus* se instituye como la teoría que genera el patrón de pensamiento y que es, además, referencia para la práctica social. Éstas tendrán un sentido posibilitado por el contexto en un tiempo-espacio determinado. Según su creador: "...lo que se denomina sentido común aparece en dos formas: primero, en tanto un cuerpo de conocimientos producido de forma espontánea por los miembros de un grupo, basado en la tradición y el consenso, siendo un conocimiento de primera mano, es en su terreno donde nace y prospera la ciencia; segundo, en tanto imágenes mentales y de lazos de origen científico, consumidos y transformados para servir a la vida cotidiana (Moscovici, 1979).

La propia naturaleza de los fenómenos a los que alude el concepto de RS requiere necesariamente de complejidad conceptual y flexibilidad, los cuales son hoy compatibles con criterios operativos de la ciencia. Coincido con Avendaño en que la RS está finamente zurcida de elementos de diversa naturaleza: procesos cognitivos, inserciones sociales, factores afectivos, sistema de valores que deben tener cabida en el instrumento conceptual utilizado para dilucidarlo, de ello deriva lo arriesgado que se torna dar una definición acabada del concepto de RS (Avendaño, 1993, p.34).

Moscovici define las representaciones sociales como: "Un sistema de valores, nociones y prácticas que proporciona a los individuos los medios para orientarse en el contexto social y material, para dominarlo; un corpus organizado de conocimientos y de una de las actividades psicológicas gracias a las cuales, los hombres hacen tangible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación" (Moscovici, 1979).

Una de las más fieles seguidoras de la obra de Moscovici, es Denise Jodelet, quien constituye, además una de las principales teóricas en el tema que más consenso ha logrado con relación a la definición. Para la autora, las RS son: "Imágenes condensadas de un conjunto de significados; sistemas de referencias

que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver, formas de conocimientos social que permiten analizar la realidad cotidiana, un conocimiento práctico que forja las evidencias de nuestra realidad consensual” (Jodelet, 1986, En: Perera, 2006, p.54).

Según Perera: “Las RS permiten comprender y explicar la realidad, hacen posible que los sujetos adquieran nuevos conocimientos y los integren a su marco de referencias, afín a sus cogniciones, valores y necesidades. A través de ellas, lo novedoso adquiere “legibilidad” cognitiva, es decir, los nuevos objetos o acontecimientos se tornan inteligibles, comprensibles, lo extraño se vuelve conocido y más familiar, cognitivamente manejable” (Perera, 1999, p.69).

Los referentes teóricos anteriormente expuestos, si bien pudieran impresionar ciertas incongruencias a la hora de engranar los elementos que definen la teoría de las RS, dan muestra, en definitiva, del carácter abierto, flexible y fácilmente acomodable de la misma en el intento por explicar disímiles fenómenos sociales. Este concepto es, ante todo, un concepto abierto, que coexiste con aproximaciones conceptuales diversas, las que, a decir de Perera: “no son incompatibles respecto a sus referentes primarios y tampoco entre sí, pues en sentido general resultan una especie de yuxtaposiciones indefinidas que no trascienden las proposiciones de partida. De ahí que no fertilicen creativamente la teoría” (Perera, 2006, p.75).

Considero que bajo la perspectiva teórica de las RS pueden ser estudiados una amplia gama de fenómenos, que dicho sea de paso, no son exclusivos de la psicología social y que ahora más que nunca se imponen como material de análisis de cualquier estudioso que tenga en la curiosidad y en la duda sistemática sus asideros preferidos. Dicha teoría complementa e integra, distintos conceptos cognitivos y sociales que han sido tratados individualmente y a veces intercambiados o confundidos, entre otras razones por la parcelación metodológica y disciplinar en las ciencias sociales. Sin embargo, debe

reconocerse que este es uno de los puntos de conflicto que exhibe el modelo de las RS y que pocos de sus seguidores se preocupan por discutir.

Como objetivo general en esta investigación nos hemos propuesto *Describir las características de la RS de la Participación Organizacional, en trabajadores y trabajadoras de la organización objeto de estudio*, mientras que como objetivos específicos los siguientes:

1. *Explorar el núcleo de la RS de la Participación Organizacional, en trabajadores y trabajadoras de la organización objeto de estudio.*
2. *Develar el ordenamiento jerárquico de los componentes que conforman el contenido de la RS (campo de la RS) en la población objeto de estudio.*
3. *Describir contenidos informativos asociados a la Participación Organizacional.*
4. *Determinar las actitudes hacia el objeto de representación que tienen los trabajadores y trabajadoras de la organización objeto de estudio.*

En cuanto al método empleado, este trabajo se apoya en la investigación fenomenológica, determinación que se justifica porque estudia la experiencia vital del grupo y la cotidianidad, describe los significados vividos y otorga primacía a la experiencia subjetiva inmediata. Intenta comprender cómo las personas experimentan e interpretan la realidad social que construyen en interacción. Desde esta aproximación fenomenológica intentamos evaluar además diversos aspectos, dimensiones o componentes de la Participación Organizacional, cuestión que emerge de la combinación de este método con los estudios descriptivos, que a decir de Hernández Sampieri; "...buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis" (Hernández Sampieri, 2006).

La metodología usada en este trabajo se basa en un enfoque esencialmente cualitativo, caracterizado por la búsqueda de un conocimiento descriptivo y analítico lo más completo posible, que sirva de base para lograr sucesivas y más completas comprensiones sobre el objeto de investigación.

El proceso de investigación cualitativa, es un proceso dinámico, expresado dentro de una progresiva continuidad que no se agota en las formas de expresión en abstracto, sino que implica a los propios sujetos que se relacionan en él, dando

lugar a una situación de comunicación en el curso de la cual pueden aparecer indicadores relevantes para la construcción del conocimiento en cualquiera de los momentos concretos de la investigación (González Rey, 1997).

La búsqueda de la información, se define en la metodología cualitativa como un proceso abierto, orientado en todo momento hacia formas más complejas del fenómeno estudiado. En este sentido la presentación de los instrumentos utilizados y el proceso de recogida de información, se describe en el capítulo siguiente.

MÉTODO

En cuanto al método empleado, este trabajo se apoya en la investigación fenomenológica, determinación que se justifica porque estudia la experiencia vital del grupo y la cotidianidad, describe los significados vividos y otorga primacía a la experiencia subjetiva inmediata. Intenta comprender cómo las personas experimentan e interpretan la realidad social que construyen en interacción. Desde esta aproximación fenomenológica intentamos evaluar además diversos aspectos, dimensiones o componentes de la Participación Organizacional, cuestión que emerge de la combinación de este método con los estudios descriptivos, que a decir de Hernández Sampier; "...buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis" (Hernández Sampier, 2006).

La metodología usada en este trabajo se basa en un enfoque esencialmente cualitativo, caracterizado por la búsqueda de un conocimiento descriptivo y analítico lo más completo posible, que sirva de base para lograr sucesivas y más completas comprensiones sobre el objeto de investigación.

El proceso de investigación cualitativa, es un proceso dinámico, expresado dentro de una progresiva continuidad que no se agota en las formas de expresión en abstracto, sino que implica a los propios sujetos que se relacionan en él, dando lugar a una situación de comunicación en el curso de la cual pueden aparecer

indicadores relevantes para la construcción del conocimiento en cualquiera de los momentos concretos de la investigación (González Rey, 1997, pág. 193).

La búsqueda de la información, se define en la metodología cualitativa como un proceso abierto, orientado en todo momento hacia formas más complejas del fenómeno estudiado.

PROCEDIMIENTO

Los/as trabajadores/as participantes en nuestra investigación, son egresados/as del programa de formación que ofrece la institución donde laboran, llegando a ellos/as por iniciativa personal y sensibilizándolos/as con la problemática objeto de estudio.

En un primer momento nos enfocamos en divulgar la propuesta investigativa a todos/as los/as trabajadores/as de la institución con la finalidad de implementar, a mediano plazo, un programa formativo enfocado en la temática de la Participación Organizacional dirigido a subordinados/as y coordinadores/as de áreas el cual permitirá fortalecer el trabajo de la misma desde una aprehensión del fenómeno que estimule el desarrollo de la organización desde el fortalecimiento de los diferentes grupos de trabajo.

En función de la voluntad de participar en este empeño, quedó conformada nuestra población objeto de estudio por 18 miembros, de ellos 7 hombres y 11 mujeres, respondiendo todos/as a los criterios intencionados de selección de la misma, tales como: que sean profesionales, que sean egresados/as del programa de formación, que lleven más de tres años de experiencia laboral y que ocupen roles de subordinación dentro de la organización

De forma general, se realizan dos aplicaciones: la primera encaminada a establecer empatía, confianza, reiterar las intenciones de la investigación, agradecer la colaboración y aplicar (individualmente) la asociación libre de ideas y la entrevista individual y la segunda absolutamente encaminada a la entrevista grupal. En ambos casos, insistimos en la importancia que tiene para esta investigación la honestidad, añadiendo que no se trata de un examen donde se ponga en tela de juicio los conocimientos, criterios o prejuicios, sino de un estudio descriptivo de las representaciones que, en torno a la Participación

Organizacional, tienen los sujetos colaboradores. Todos los instrumentos, por su carácter interactivo, demandan condiciones físicas adecuadas para sus aplicaciones.

Una vez aplicados los instrumentos, se interpretan los datos desde el análisis de contenido, con vistas a realizar inferencias válidas en su contexto, para lo cual las grabaciones tuvieron un valor instrumental. Finalmente se integran los resultados a partir de los insumos derivados del análisis de contenido (básicamente verbal) de cada técnica, arribando así a conclusiones sobre la RS de la Participación Organizacional en la población seleccionada.

RESULTADOS.

El discurso de los individuos constituye una de las vías de acceso fundamental a la RS, por lo que se hizo necesario un cuidadoso y complejo proceso de análisis, desentrañando e interpretando este universo simbólico y revelando las relaciones que se establecen entre los diferentes elementos. Para ello se procedió a analizar el resultado de los instrumentos utilizados a partir de los cálculos de frecuencias de respuestas (expresadas en porcentos), lo que organizó información y facilitó el análisis de contenido de los discursos, en términos de tendencias del grupo.

Se consideraron los instrumentos utilizados como un medio para estimular la expresión de los sujetos, el cual adquiere sentido en el proceso de análisis integral de sus manifestaciones en el curso de la investigación. Para tales fines nos apoyamos en las bondades de la Metodología Cualitativa de la Investigación, utilizando como instrumentos la Asociación Libre, la Entrevista Individual, la Entrevista Grupal y el Análisis de Contenido.

En aras de presentar la mayor cantidad de información posible a partir del análisis de los discursos de los sujetos, es que iremos develando, a continuación, los principales resultados obtenidos de la aplicación de cada uno de los instrumentos utilizados en esta investigación.

La asociación libre nos permitió recoger información desde la siguiente consigna: *“Expresa qué es lo primero que te viene a la mente cuando escuchas el término Participación Organizacional”*. Las respuestas de los sujetos se someten a un

proceso de análisis de contenido (con énfasis en los registros verbales), tratando de comprender, desde las frecuencias de respuesta de los mismos, cuáles pudieran ser aquellos contenidos que se ubican en el núcleo figurativo y cuáles en el campo de la RS. Para ello se hizo necesario agrupar las respuestas en dos indicadores:

1. *Frases o palabras usadas con frecuencia para referirse a la Participación Organizacional.* Permite acceder al núcleo figurativo de la RS, entendiendo éste como los elementos medulares, unificadores o estabilizadores de la RS.
2. *Ideas que se abordan con mayor frecuencia en el discurso.* Posibilita explorar la organización interna que adoptan los elementos alrededor del núcleo figurativo, lo cual se entiende por campo de la RS.

En relación con las asociaciones, frases, o palabras, la prevalencia del grupo (núcleo de la RS) estuvo centrada en aquellas cuestiones relativas a comprender la Participación Organizacional en términos de **posibilidad de decidir**.

En el nivel periférico de la RS se pueden obtener juicios valorativos de los sujetos al asociar la Participación Organizacional con el **trabajo en equipo** comprendido, fundamentalmente, desde una dimensión grupal, reflejando la unidad de los/as trabajadores/as para el logro de una meta común (meta que se traduce en intereses de cada área de trabajo o en intereses de la organización) o acciones conjuntas para el logro exitoso de la tarea. En este sentido cabe resaltar cómo el término es asociado exclusivamente con el cumplimiento de acciones y tareas que forman parte de su contenido de trabajo en el grupo al que pertenecen, cuestión que me hace pensar en que la visualización del trabajo en equipo la asumen más desde la sumatoria de contribuciones individuales y no desde la integración de contribuciones individuales.

Otras ideas, expresadas en el 20.8% de la muestra, comprenden la participación desde criterios que apuntan a una presencia física y a contribuciones concretas en la organización. Para estos/as trabajadores/as participar se resume en las respuestas a las convocatorias de la organización, apoyar las tareas, estar presente en las actividades que se le asignen, contribuir para que se cumplan los compromisos de la organización.

En cuanto a las RS, Denisse Jodelet y la línea que ella encabeza, defiende el uso de la entrevista individual, la que recomienda iniciar con preguntas muy concretas relacionadas con la experiencia cotidiana, para de ahí pasar a interrogantes más valorativas y abstractas. Sugiere siempre que se propicie la espontaneidad y no se subestime lo no explícito; a veces los individuos omiten en el discurso cuestiones que constituyen obviedades de la cotidianidad porque su libre expresión les genera temor y ansiedad. A decir de Jodelet, estos elementos deben considerarse porque pudieran integrar el contenido representacional (Jodelet, 1988).

Se hacía necesario explorar el nivel de información, expresado en la organización del conocimiento (cantidad y calidad de la información sobre el objeto de representación por parte de los individuos) así como las actitudes que nos hace transitar hacia las vivencias y disposición afectiva del objeto de representación. En tal sentido se les expresaron las siguientes interrogantes:

- *¿Qué es la Participación Organizacional?* (Explora información y facilita, además, el acceso al núcleo y al campo de la RS).
- *¿A través de qué vías has accedido a información sobre la Participación Organizacional?* (Fuentes de acceso a la información).
- *¿Qué piensas sobre la participación en esta organización laboral?* (Accede a la información sobre el objeto de representación).
- *¿Participas tú en la organización? ¿Cómo participas? ¿Cómo te gustaría participar?* (Accede a las vivencias y disposición afectiva del objeto de representación)

La información obtenida nos sitúa nuevamente en una representación de la Participación Organizacional cuyo núcleo central es la posibilidad de decidir. Otros elementos aparecen más periféricos; en ese sentido destacan los que la asocian con el “acto de presencia”, adornando al término sólo con referentes de la experiencia práctica acumulada como trabajadores/as y más cercanos al sentido común que al conocimiento científico. Emerge, además, la noción de que la Participación Organizacional está dada a la suerte de una buena dirección, comprensión reduccionista que pone a los sujetos en una posición inerte, sin

posibilidad de gestar los procesos que les son propios en el seno de su organización.

El análisis de contenido de la entrevista individual nos devela que los niveles de conocimientos de la población objeto de estudio sobre el tema de la Participación Organizacional transita por varios carriles, con una marcada incidencia en aquella que apunta a la posibilidad que tienen los sujetos para la toma de decisiones como eslabón fundamental de esta propuesta, y colateralmente, lo relacionan con la posibilidad de participar en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, algunos desde lo individual y otros desde una construcción colectiva. Por otra parte, para el 38.8% de los sujetos, las elaboraciones sobre el término acuden al pensamiento común, cotidiano, asociándolo a cuestiones como el acto de presencia o, en el peor de los casos, mostrando indiferencia, lo que deja interpretar que los/las trabajadores/as se sienten objetos y no sujetos de participación, resultados que se presentan estereotipados y distantes de convertir el centro de trabajo en espacio de autorrealización individual. A pesar de simples reportes que no se mezclan con conocimientos de contenido científico, para el 100% de los/as entrevistados/as las fuentes fundamentales de las que se nutren para la comprensión del término se le agradecen a los cursos-talleres que se ofrecen en la institución y que, como se expresó anteriormente, transversalizan el tema de la participación desde múltiples miradas, en tanto un por ciento menor (27.7%) asocian los aprendizajes a experiencias en la planeación y la gestión organizacional.

El componente afectivo de la actitud apunta a valoraciones positivas, favorables y adecuadas del objeto de representación y declaran sentirse entes participantes dentro del sistema organizacional. Las contradicciones encontradas aparecen en las formas en que los individuos asumen la participación, que para el 72.2% se aleja de la posibilidad real de tomar decisiones, dejando a la interpretación que, más allá de que todos afirman participar, el ejercicio de la participación en la organización no se corresponde con el sentido común que adjudican al término como elemento distintivo de la RS. En este sentido, algunos participan (50%) apoyando o aportando con sus esfuerzos individuales a las metas de la

organización, lo que se traduce más como obligaciones o responsabilidades individuales que como oportunidad de conducir el proceso que vive. Solamente para el 27.7% de la población estudiada, el término adquiere su verdadero sentido como compromiso con toda la organización desde la integración de esfuerzos, verdadero espacio para la autorrealización donde, como trabajadores/as, son y se sienten parte.

Esta interpretación alcanza su complemento en la última pregunta de la entrevista individual que explora la configuración del "ideal" de Participación Organizacional. Para el 50% de los sujetos participar es autorrealizarse y para el 27.7% debe ser unánime, totalitaria, llegar a todos/as los/as trabajadores/as, al tiempo que 3 personas se presentan acrílicos, conformes con su ejercicio de la participación en el centro laboral, pero sin posibilidad para argumentar su respuesta, lo que nuevamente pone ante nosotros la presión de las resistencias y los estereotipos para el abordaje del tema.

Los resultados obtenidos de la entrevista individual nos obligan a explorar, con mayor cautela, contenidos asociados a las actitudes como elementos constituyentes de la RS, al tiempo que dan importantes indicadores acerca de las debilidades con que el ejercicio de la participación se presenta en la institución, cuestión que debe ser retomada para futuros empeños que tributen al cambio y al fomento de una cultura de la participación en el centro objeto de estudio. De la interpretación de este instrumento aflora, más allá del discurso explícito, la distancia que existe entre la participación real y la ideal, lo que se traduce en contradicción entre "lo que es" y lo que "debe ser".

Participar para este grupo es posibilidad de decidir y tiene como efecto la autorrealización del trabajador en su organización, cuestión que entra en contradicción para el 72.2% de los/as entrevistados/as. A estos resultados se llega con la interpretación de los insumos recogidos en la asociación libre y la entrevista individual, poniendo como premisa la perspectiva sistémica de la teoría de la RS, que se niega a análisis aislados de instrumentos y a la sumatoria de sus componentes a los fines de analizarla, describirla y comprenderla.

Finalmente, la Entrevista Grupal cobró relevancia en este estudio pues nos ayuda a complementar información obtenida en la asociación libre de ideas y en la entrevista individual, para así atrapar en profundidad los elementos estructurales y dinámicos de la RS de la Participación Organizacional en la población objeto de estudio, desde los propios códigos de los sujetos, para lo cual el contenido verbal adquiere un valor instrumental.

Los temas a tratar en la entrevista grupal (*¿Qué es para ustedes la Participación Organizacional?, ¿Cuáles han sido las principales fuentes de información que han tenido para acceder al estudio de la misma?, ¿Consideran que existen contradicciones entre lo que se conoce y se vive en cuanto a participación en esta organización?, ¿Cómo ustedes participan en esta organización?*) no pretenden abordarse desde estructuras formales y rígidas, más bien enfocamos nuestra mirada en profundizar, desde las opiniones, criterios, explicaciones y argumentos de los sujetos, sobre aquellas ideas, supuestos y creencias mantenidos por ambos grupos en relación con la RS de la Participación Organizacional.

Es curioso como la mayor riqueza para el análisis- traducido en hallazgos científicos- emanan de la aplicación de la entrevista grupal, lo que denota su efectividad para este tipo de estudio cualitativo, al minimizarse resistencias propias de la entrevista individual que se justifican por la cualidad inherente del ser humano de dar una buena impresión al entrevistador.

Los principales resultados de este instrumento apuntan a concebir como núcleo de la RS la toma de decisiones. Rodeando el núcleo de la representación, otro elemento aparece para dar cualidad al campo, tal es el caso de la oportunidad de estar presente y ser parte de las diferentes actividades que se convocan en la institución.

Los/as trabajadores/as entrevistados/as expresan un caudal de información en torno a la Participación Organizacional que les llega – a todos/as - desde algunos espacios de formación y capacitación convocados en la institución, identificando, en menor medida, otras fuentes de aprendizaje del término como las experiencias en los procesos de planeación estratégica y el acercamiento a fuentes bibliográficas.

Los modos de participar para este grupo, están resumidos en el aporte a las metas organizacionales desde la suma de contribuciones individuales y en el acto de presencia física en los espacios que se convocan por el centro laboral (alejados de una verdadera concepción del término y del núcleo que la RS adquiere para los/as entrevistados/as).

Estos resultados, unidos a otros acopiados en la entrevista individual, hablan a favor de una actitud de aceptación hacia la Participación Organizacional, en tanto la reacción hacia el objeto para el momento histórico concreto y en la organización donde laboran - desde los argumentos encubiertos del grupo y develados sólo con el análisis de contenido – degradan la predisposición positiva. Aun cuando se reconoce a la institución como espacio de libertad, sienten que, a los efectos de la Participación Organizacional, queda mucho por avanzar, entendiendo el término, básicamente como posibilidad de decidir, cuyos efectos se traducen en la satisfacción laboral y la autorrealización individual.

De estos resultados aflora que, hablar de Participación Organizacional levanta silencios y resistencias propias de un tema que se presenta acrítico en la vida cotidiana y al cual, en las organizaciones, sólo nos acercamos desde sus preceptos teóricos, pero con poca frecuencia, desde la manera en que los sujetos lo viven, lo que nos hace pensar en la creación de aperturas para el diálogo a los fines de la incidencia de nuestras prácticas, del desarrollo organizacional y –por qué no- de educar a nuestros/as trabajadores/as en el ejercicio de la democracia participativa que nos sostiene como proyecto político y social. Es necesario el diálogo de estos hallazgos con la teoría, retomo nuevamente a Arenas cuando apunta al sentido *ético* y *político* desde las relaciones que se establecen con el poder, el carácter emancipador del proceso y la necesidad de su socialización (Arenas, 2004).

Es necesario señalar que este estudio tiene algunas limitaciones que habrá que considerar. Por un lado, se realizó con una población homogénea de trabajadores/as quienes, por su propia comunidad de praxis, tienen un discurso más o menos elaborado y con un nivel de instrucción educativa similar que pudo haber influido en el tipo de respuestas e interacciones que se dieron durante la

aplicación de los instrumentos; por otro lado, la selección libre y voluntaria de la membresía estudiada, pudiera haber colocado ciertos sesgos relacionados con características personales y emocionales de cada uno de los/as colaboradores/as. A partir de estos resultados, este modesto estudio descriptivo pretende diseñar -y aplicar a mediano plazo- una propuesta de grupos de reflexión y debate con trabajadores/as de la institución, a fin de que la Participación Organizacional se comprenda desde la fusión de la teoría con las experiencias de cada trabajador/a en el momento histórico concreto, sometiendo el análisis del tema a nuevos acomodos que, desde la construcción colectiva, faciliten la coordinación de procesos, trascendiendo los elementos teóricos para entender cómo se participa, cómo se quiere participar y – lo más importante- cómo hacemos la realidad posible.

En resumen, esta humilde mirada, a propósito de la Participación Organizacional nos conduce siempre a una única senda: problematizar el tema es mucho más complejo que referirse a cualquier otro de los que se viven en la organización, sobre todo por los nexos con temores y ansiedades cuando se entra en contradicción con lo que está establecido por el poder y por ser la participación un asunto al que se le ha llegado, en el más feliz de los casos, desde el diálogo con la teoría, pero alejado de las verdaderas necesidades de los/as trabajadores/as. De tal manera, si en efecto apostamos por el desarrollo organizacional como soporte de nuestra sociedad, donde seamos verdaderos sujetos activos y autogestionarios de la participación, se necesita rediseñar nuevas propuestas que abran el diálogo en pos de contribuir al fomento de individuos más comprometidos y autorrealizados en el seno de nuestras instituciones laborales. La realidad nos está develando el déficit y en las manos de la ciencia está dotar de herramientas para el análisis, la problematización crítica y el cambio.

CONCLUSIONES.

A partir de los objetivos propuestos y gracias a la triangulación de instrumentos y las bondades del análisis de contenido, este estudio devela las siguientes conclusiones:

1. Para el grupo estudiado aparecen criterios homogéneos en relación con la Participación Organizacional, lo que demuestra que, a pesar de sutiles diferencias, existe estabilidad en la estructuración de la RS.
2. El núcleo figurativo de la RS de la Participación Organizacional apunta hacia la posibilidad de decidir en los destinos de la organización y, a su alrededor, se reconocen los aportes individuales a los objetivos y metas, asistir a los espacios que la organización convoca, la relación del término con la dirección de procesos y los efectos de la participación traducidos en unidad, compromiso, satisfacción laboral y posibilidad de comunicación, elementos que coexisten para dar vida al campo de la RS.
3. Aunque estructurada, aparece una RS cuyos elementos del campo no guardan relación con el núcleo central, permitiendo interpretar las distancias existentes entre la definición del término y su anclaje al pensamiento común a partir de las vivencias y los aprendizajes como trabajadores/as en la organización.
4. El grupo evidencia tener información adecuada sobre Participación Organizacional, la cual reciben de los cursos talleres que ofrece la institución y de otras fuentes como la experiencia en la planeación y la gestión organizacional y el acercamiento a materiales bibliográficos sobre el tema.
5. En relación con la actitud como elemento estructural de la RS, finalmente asumo que, como predisposición aprendida y reflejo del mundo exterior, ella se presenta hacia la aceptación de la Participación Organizacional, degradándose su intensidad cuando se pone en diálogo con la experiencia concreta en la institución, lo que es expresado por el grupo en las contradicciones entre cómo se desea participar y cómo se participa realmente.
6. Aunque los miembros de la población en estudio se autorreconocen como sujetos de participación, los argumentos que esbozan ante tales posiciones, entran en contradicción con la posibilidad de decisión como anclaje cognitivo al

término, al asumirse que el ejercicio real de la misma está dado sólo desde la contribución individual a los proyectos de la organización, la claridad de las metas y la presencia en las actividades colectivas.

7. Las distancias evidentes entre el discurso verbal (con marcada dirección positiva) y los argumentos que lo sostienen, son el resultado de las resistencias propias que levanta un tema silenciado y que involucra las posiciones de los/as trabajadores/as dentro del sistema organizacional, lo cual alerta sobre la necesidad de problematizarlo con mayor apertura, desde estrategias dialógicas que impliquen a estos sujetos en la vida de la institución, sus metas y objetivos.

RECOMENDACIONES.

1. Concebir en la institución un espacio de reflexión para retroalimentar a los/as trabajadores/as con los resultados de la investigación, donde se ponga en diálogo cómo debe ser un proceso genuinamente participativo, conociendo las diferencias entre lo que se hace y lo que se debe hacer, como forma de crear prerrequisitos idóneos para que las personas se percaten de nuevas cualidades en la construcción de su realidad.

2. Valorar, con el consejo directivo de la institución, el replanteo a fondo de las actuales condiciones para que los/as trabajadores/as, de modo reflexivo, sean sujetos de una Participación Organizacional inclusiva, que los integre en la construcción colectiva y atraviese por la deconstrucción del modelo de las interacciones existentes y la reconstrucción de una nueva forma de comprenderse y acercarse en pos del desarrollo individual, grupal y organizacional.

3. Colaborar en el rediseño del programa formativo de la institución para la estimulación de la participación en los actores beneficiados, a partir de propiciar el diálogo entre los aportes teóricos sobre el tema y el propio ejercicio de la participación de cada individuo, rehusando a la consulta y la teorización para poner la atención en la construcción colectiva.

4. Incorporar al estudio una población de trabajadores con roles de dirección en la organización, a fin de establecer las rupturas y continuidades que se establecen en la estructuración de la RS, lo que permite el diseño de estrategias diferenciadas

para jefes y subordinados, aun cuando la intención sea común: Problematizar el tema y buscar soluciones para estimularlo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abric, J. C. 2001: La Representación Social: Aspectos teóricos. En: *Prácticas sociales y representaciones*. Ediciones Coyoacán. México DF. (pp. 11-32).
- Alejandro Delgado, M. 2000: La participación: una actitud de diálogo y confianza. En *Caminos*, No 5. (Boletín mensual del Centro Marthin Luther King Jr.), págs. 10-11, Ciudad de La Habana.
- Arenas Bautista, P. 2007: Complejidad, cambio y cultura organizacional participativa. En: Patricia Arenas Bautista y Maurice L. Monette *Culturas de participación del trabajo en Cuba y los Estados Unidos*, Ciudad de la Habana, Cuba, Publicaciones Acuario.
- Arenas Bautista, P. 2004: Mapa para comprender la participación. En Colectivo de autores, *Participación Social en Cuba*, Centro de Investigaciones psicológicas y Sociológicas, Ciudad de La Habana, 2004.
- Avendaño, C. 1993: Representaciones Sociales y Teorías Subjetivas: relevancia teórica y aplicaciones práctica. En: *Psikhe*, Vol 2, No 1, (pp 107-114).
- Banch, M.A. 1982: Efectos del contacto con la cultura francesa sobre la representación social del venezolano. En: *Interamerican Journal of Psychology*. Vol 2, pp. 111-120.
- Banch, M.A..1996: Concepto de Representaciones Sociales: Análisis comparativa. En: *Revista Costarricense de Psicología*. No. 8-9, (pp. 27-40). Costa Rica.
- Barrenechea, C. y Bonimo, M. *et al*, 1993: *Acción y participación comunitaria en salud*, Montevideo, Ed. Nordan, 1993, p-140.
- Candelé Porro, I.C. 2004: Una mirada a la participación en el perfeccionamiento empresarial. En Colectivo de autores, *Participación Social en Cuba*, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas, Ciudad de La Habana.
- Correa, S.; Alzugaray, M.1998; Linares, C.: *Algunas tendencias al consumo cultural de la población urbana en Cuba*. CIDCC Juan Marinello, Ciudad de La Habana.
- Cressey P, y Williams R. 1991: *Participación en el cambio*. Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Dublín.
- Díaz, B. 1998: El enfoque participativo en ciencias sociales; una apreciación de los '90. En: Manuel de la Rúa, Lourdes Fernández y Beatriz Díaz.: *Educación*

Popular y Participación. Editorial Caminos, No 5, (Colección Educación Popular de Cuba), Ciudad de La Habana.

Díaz Bordenabe, J. 1995: *Participación y sociedad*. Ediciones Búsqueda, Buenos Aires, Argentina.

Domínguez, M.I; y Lutjens, S.I. 2004: La Federación de estudiantes de la Enseñanza Media y la participación estudiantil en Cuba. En, Colectivo de autores, *Participación Social en Cuba*, Centro de Investigaciones psicológicas y Sociológicas, Ciudad de La Habana.

Fernández Ríos, O. 1996: Cuba: participación popular y sociedad. En: Haroldo Dilla: *La Participación en Cuba y los retos del futuro*. Ediciones CEA, pág. 37, Ciudad de La Habana.

Freire, Pablo. 2009: Pedagogía del Oprimido. En *Colección Educación Popular del mundo*; No 23, Editorial Caminos, La Habana.

González Rey, F. 1997: *Epistemología cualitativa y subjetividad*. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. Cuba.

González Rey, F. 2000: Lo cualitativo y cuantitativo en la investigación de la psicología social. En *Revista Cubana de Psicología*. Vol 7, No1, Ciudad de La Habana.

Hernández Sampier, R. 2006: *Metodología de la Investigación*. Editorial Ciencias Médicas, Ciudad de La Habana, 2006.

Herzlich, C. 1979: La representación social: sentido del concepto. En: Serge Moscovici. *Introducción a la Psicología Social*. Barcelona: Editorial Planeta.

Ibáñez, T. 1988: Representaciones Sociales: Teoría y Métodos. En: *Ideologías de la Vida Cotidiana*. Editorial Sendai. Barcelona. España. (pp. 14-90).

Jodelet, D. 1988: "La representación Social: fenómenos, concepto y teoría". En: *Psicología Social II*, Ediciones Paidós Ibérica. S.A. Barcelona, España.

Jules Pretty, Irene Guijt, Ian Scoones *et al.* 1995: *A Trainer's Guide for Participatory Learning and Action*, Londres, International institute for environment and development.

Linares, C. 1996: La Participación social: su definición y manifestación como proceso. En Colectivo de autores. *La participación: ¿solución o problema?* Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello, La Habana.

- Linares, C.; Moras, P.; Correa, S. 1999: *La población como actor de participación: un estudio de caso de la provincia de Villa Clara*. CIDCC Juan Marinello, La Habana.
- Linares, C.; Moras, P.; Rivero, Y. 2002: *Participación social y cultura: un estudio de caso de la provincia de Holguín*. CIDCC Juan Marinello, Ciudad de La Habana.
- Martínez Heredia, F. 1999: *El horno de los 90*. Editorial Barbarroja, Buenos Aires, Argentina.
- Mc Gregor, D.M. 1960: *The human side of Enterprise*. McGraw-Hill, New York.
- Mora, M. 2002: La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*, 2da Edición, "Recuperado de:" <http://blues.uab.es/athenea/num2/Mora.pdf>
- Moscovisi, S. 1979: *El psicoanálisis: su imagen y su público*. Editorial Huemul, Buenos Aires, 2da Edición.
- Moscovisi, S. 1988: "Notes toward a description of Social Representation". En: *European Journal of Social Psychology*, No. 18, (pp.211-250). (Fotocopia).
- Páez, D. y cols. 1987: *Pensamiento, individuo y sociedad. Cognición y representación social*. Editorial Fundamentos, Madrid. España.
- Perera, M. 2006: *Sistematización crítica de la teoría de las Representaciones Sociales*. Tesis en opción al grado de Doctora en Ciencias Psicológicas. CIPS. La Habana. Cuba.
- Rodríguez Brandão, C. 1990: *Pensar a prática. Escritos de viagem e estudos sobre educação*. Sao Paulo, Ed. Loyola.
- Schein, E. 2007: Una historia breve y estimulante de la participación. En: Patricia Arenas Bautista y Maurice L. Monette *Culturas de participación del trabajo en Cuba y los Estados Unidos*, Ciudad de la Habana, Cuba, Publicaciones Acuario