



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado



Tesis de Maestría en Recursos Humanos
Título: “Las representaciones sociales en el ámbito laboral”

Director de Tesis:

Lic. Claudio Alonzo

claudio.alonzo@gmail.com

Maestranda:

Lic. Lorena A. Diez

lic.lorena_adiez@yahoo.com.ar

Firma:

Firma:

30 de junio de 2017, CABA.

INDICE

Introducción	3
Capítulo 1 - Metodología	
1.1. Objetivo General	5
1.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Hipótesis de trabajo	5
1.4. Unidad de Análisis	6
1.5. Metodología	7
1.6. Recolección de Datos	8
1.7. Características de la muestra	13
1.8. Resultados de la muestra	13
Capítulo 2 - Marco Teórico	
2.1. Orígenes del concepto de Representación Social	31
2.2. De la noción de pensamiento colectivo al concepto de Representación Social	31
2.3. Nuevos aportes a la teoría de la Representación Social de Serge Moscovici	35
2.3.1 Investigaciones posteriores al surgimiento de las tres escuelas: clásica-estructuralista y sociológica	41
2.3.2. Investigaciones acerca de las “representaciones sociales” realizadas por autores argentinos	43
2.4. Concepto de trabajo	44
2.5. La Representación Social de trabajo	47
2.6. Conceptos Comparados	49
Capítulo 3 - Validación o refutación de las hipótesis	53
Capítulo 4 - Conclusiones	69
Capítulo 5 – Recomendaciones	72
Anexo I	
Modelo de Encuesta	77
Agradecimientos	81
Bibliografía	82

La elección del tema de Tesis, presenta para mí, dos importantes aspectos motivacionales. Por un lado, el propio interés. Y por otro, un desafío profesional.

Desde hace más de 10 años, me desempeño como Consultor en Recursos Humanos desarrollando tareas de selección de personal tanto para empresas privadas como para organismos estatales.

La experiencia de atraer y seleccionar candidatos con las competencias requeridas por cada organización con sus particularidades, me brindó como posibilidad no sólo analizar y estudiar comportamientos, diagnosticar personalidades, evaluar conocimientos específicos; sino también conocer distintas expectativas, diferentes modos en que las personas valoran su vida profesional en general, y ciertas peculiaridades al momento de elegir un trabajo ya sea su ámbito público o privado.

Dejando de lado casi por completo las singularidades, ya que mi trabajo radica justamente en el estudio del comportamiento de las personas en las organizaciones; comencé a interesarme por ideas, creencias, valores, los distintos posicionamientos subjetivos de las personas frente al trabajo pero siempre definidos en un contexto social.

Desde mi propia escucha, en el transcurso de las entrevistas, percibía a grandes rasgos dos grupos que parecían compartir ciertas similitudes: aquellos que elegían trabajar en el ámbito público y aquellos que decidían trabajar en ámbitos privados. Precisaba una herramienta científica que me permitiera estudiar, analizar y arribar a nuevas conclusiones para entender la conformación del pensamiento social y su influencia en la construcción de una realidad compartida.

Mi curiosidad por develar el significado social del trabajo, me condujo a investigar y leer sobre distintos autores que estudiaron sobre la conciencia social de un grupo, imaginando de qué modo las personas significan a partir de este conjunto de ideas, los hechos de su vida cotidiana.

Rápidamente tomé conciencia de que, la mayoría de los autores abordaron sus estudios desde una perspectiva social para entender y estudiar el fenómeno colectivo y de masas. Pero muy pocos son los estudios que abordan el tema de la representación social de trabajo y su implicancia en el ámbito laboral.

Por este motivo, decidí profundizar el tema de las representaciones sociales en el ámbito laboral, abordando la problemática: ¿Existen diferencias entre la representación social de trabajo de un trabajador que elige desempeñarse en el ámbito público y un trabajador que elige desempeñarse en el ámbito privado?

En los últimos años, tanto empresas como organismos estatales enfrentan en materia de Recursos Humanos desafíos y problemáticas relacionadas con: la búsqueda de talentos para cubrir puestos claves y la falta de compromiso en general de los trabajadores para desempeñar el puesto asignado.

Si bien las organizaciones en la actualidad, intentan dar solución considerando las aspiraciones de los candidatos, evaluando sus competencias, expertise y buscando alternativas para cumplir con las expectativas del trabajador; ¿qué herramientas concretas utilizan para abordar estas temáticas desde una perspectiva colectiva?

Se propone detectar y estudiar de qué manera se conforma el pensamiento social para analizar las prácticas y comportamientos de conjuntos de trabajadores que pertenecen a distintas organizaciones pero a dos ámbitos bien diferenciados: el ámbito público y el privado respectivamente.

Este nuevo conocimiento advertirá a las áreas de Recursos Humanos, si es posible intervenir para cambiar las representaciones sociales de los trabajadores que forman parte de esa organización, y que tanto puedan las mismas vehiculizar cambios, nuevos desafíos o se conviertan en potenciales obstáculos para enfrentar problemas futuros que desafíen las políticas de RRHH en los próximos años.

1.1. Objetivo General.

- ❖ Indagar las representaciones sociales de los trabajadores de organismos estatales y compararlas con las representaciones sociales de los trabajadores de organizaciones privadas.

1.2. Objetivos Específicos.

- ❖ Identificar el sistema de valores, ideas y conjunto de creencias de los empleados de la organización estudiada.
- ❖ Describir los comportamientos individuales y grupales.
- ❖ Describir los estilos de comunicación que prevalecen entre los miembros de la organización.

1.3. Hipótesis de trabajo.

- ❖ Las representaciones sociales de trabajo compartidas por los sujetos que trabajan en un mismo ámbito público o privado respectivamente, condicionan la forma de pensar y actuar colectivamente, porque los representan las mismas creencias y valores.
- ❖ Las representaciones sociales de trabajo de un trabajador que elige desempeñarse en un organismo público o en una empresa privada, influyen en el contrato psicológico, ya que la identificación con lo privado y la identificación con lo público condicionan las expectativas que el sujeto construye y espera satisfacer en esa organización.
- ❖ Si las representaciones sociales de trabajo son compartidas por algunos miembros de la organización, se construye una conciencia colectiva la cual es el principal factor a considerar cuando se planifica desde el área de RRHH generar sentido de pertenencia y fidelizar empleados claves, ya que las mismas se constituyen como motor de la motivación interna de cada sujeto, y de su deseo de autorrealización.

1.4. Unidad de Análisis.

- ❖ Personas que trabajan en organismos públicos; desempeñando cargos de distintos niveles jerárquicos: Directores, jefes de área, administrativos. Profesionales (que presentan títulos terciarios y/o universitarios) y no profesionales.
- ❖ Personas que trabajan en empresas privadas; desempeñando cargos de distintos niveles jerárquicos: Directores, supervisores, administrativos, operarios. Profesionales (que presentan títulos terciarios y/o universitarios) y no profesionales.

Organismos Públicos participantes:

- ❖ **Un Canal de Televisión**
- ❖ **Un Hospital General de Agudos**
- ❖ **Un Instituto del Medicamento**
- ❖ **Una de las facultades de la Universidad de Buenos Aires**
- ❖ **Una Administración General del Alimento**

❖ Justificación de la elección de los organismos públicos:

Los organismos públicos elegidos tienen una característica en común y válida para la presente investigación: todos forman parte del sector público, y en tanto, son un conjunto de organismos designados y controlados por el Estado Nacional. Comparten una finalidad: “satisfacer los intereses colectivos”¹. Es decir que, a través de ellos el Estado brinda distintos servicios a la comunidad.

Empresas privadas participantes:

- ❖ **Una Consultora en Recursos Humanos**
- ❖ **Una Compañía financiera**
- ❖ **Una Industria**
- ❖ **Una Agencia de Marketing**
- ❖ **Un Estudio Contable**

¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_público

❖ **Justificación de la elección de las empresas privadas:**

Las empresas privadas elegidas tienen una característica en común y válida para la presente investigación: todas forman parte de un mismo sector económico; el sector privado, “aquella parte de la economía que busca el ánimo de lucro en su actividad”.²

“La empresa privada es el motor de este sector. No importa cuál sea el volumen de la misma ni la forma jurídica que tenga. Una empresa puede estar formada por un individuo de manera autónoma o por miles de trabajadores y jurídicamente tiene distintas opciones organizativas (sociedad limitada, sociedad anónima...) En cualquier caso, el principal objetivo del sector privado es el beneficio económico a través de los productos o servicios que intenta comercializar dentro de un mercado en el cual compite con otras compañías”.³

1.5 Metodología.

❖ Se utilizó un método descriptivo – exploratorio.

❖ Justificación del método elegido:

La presente investigación busca describir las características de las representaciones sociales de trabajo de dos grupos diferenciados; trabajadores del ámbito público y trabajadores del ámbito privado.

Por otra parte, la revisión de la literatura alusiva al tema elegido, halló como resultado, pocos estudios en Europa y Latinoamérica. En Argentina se encontraron algunos estudios científicos validados; como por ejemplo, el caso de estudio de la Dra. en Cs. Sociales, Mariana Andrea Gabrinetti, docente de la UNLP (Universidad Nacional La Plata) y la investigación de la Lic. en Sociología, Magdalena Gil García de UNLP (Universidad Nacional La Plata). Ambas investigaciones serán detalladas en el capítulo II (ver Marco Teórico: La representación social del trabajo)

Este método consiste entonces en familiarizar a los profesionales del área de RRHH (Recursos Humanos) con este fenómeno, el de las representaciones sociales de trabajo, relativamente conocido y poco estudiado en el ámbito de las organizaciones.

² https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_privado

³ <https://www.definicionabc.com/economia/sector-privado.php>

1.6 Recolección de datos.

- ❖ Se utilizó como instrumento de medición, una encuesta, previamente diseñada. Contiene un conjunto de enunciados relacionados con la temática a indagar; autoadministrada a cada uno de los sujetos participantes (ver Anexo I).

❖ Encuesta:

Siendo que el concepto de Representación Social, es un fenómeno no observable de manera directa, se ha recurrido al proceso de operacionalización, el cual, “consiste en definir estrictamente variables en factores medibles.” ⁴

“Para poder plantear una medición cuantitativa debemos pasar por una serie de fases en el proceso de operacionalización”. ⁵

Primera etapa:

Como primera etapa debemos identificar las dimensiones, definidas como: “los aspectos o facetas específicas de un concepto que queremos investigar”. ⁶

Para indagar sobre el concepto de Representación Social, se determinaron 5 dimensiones: I) Relaciones de Poder, II) Contrato psicológico, III) Posición subjetiva frente al trabajo, IV) Identidad, V) Cultura organizacional.

Segunda etapa:

Definimos cada dimensión desde la perspectiva del autor que se ha elegido como más afín y acorde a la temática a estudiar e indagar.

- I) Relaciones de Poder:** *desde la perspectiva de Myriam Revault D'Allonnes (filósofa francesa, profesora universitaria en la Escuela Práctica de Altos Estudios de Paris)*

“La primera perspectiva que habría que adoptar es: reconsiderar de manera rigurosa la distinción entre autoridad y poder, y preguntarse si la autoridad no es, como a menudo se oye decir, tan sólo ese suplemento que modifica la naturaleza de la dominación... La autoridad es el derecho de mandar, el

⁴ <https://explorable.com/es/operacionalizacion>

⁵ https://personal.ua.es/es/franciscofrances/materiales/tema/operacionalizacion_dimensiones_indicadores_y_variables

⁶ https://personal.ua.es/es/franciscofrances/materiales/tema/operacionalizacion_dimensiones_indicadores_y_variables

poder (reconocido o no) de imponer obediencia. Destacamos tres rasgos en esta definición. Primero la equivalencia entre autoridad y poder: la autoridad es una especie de poder, puesto que se apoya en la disimetría característica entre quienes mandan y quienes obedecen. La autoridad remite pues, a la concepción común del poder, conforme además a la tradición clásica de la filosofía política: la relación de poder se cumple en el esquema mandato/obediencia. Segundo rasgo: el componente del reconocimiento, presente entre paréntesis, no aparece ni como fundador ni como esencial, toda vez que el poder de generar obediencia puede ser reconocido o no reconocido. Y la tercera característica, lo específico de la noción: es el derecho de mandar, producción de legitimidad ... La autoridad se presenta como propiedad o atributo de un poder legítimo. Es ese suplemento o añadidura que legitima al poder".⁷

II) Contrato psicológico: desde la perspectiva de Edgar Schein (psicólogo suizo, Dr. en Psicología Social de la Universidad de Harvard)

"Conjunto de expectativas, no escritas en parte alguna, que operan en todo momento entre cualquier miembro y otros miembros y dirigentes de la organización. Cambia con el tiempo a medida que cambian las necesidades de la organización y las del individuo. En la medida en que las necesidades y las fuerzas externas cambian, cambian también estas expectativas convirtiendo al contrato psicológico en un contrato dinámico que debe renegociarse constantemente".⁸

III) Posición subjetiva frente al trabajo: desde la perspectiva de Leonardo Schvarstein (ingeniero industrial y psicólogo social argentino, consultor internacional en organizaciones y profesor de carreras de posgrado en la Universidad Nacional de Buenos Aires)

"La subjetividad del sujeto, puede entenderse como el resultado de un proceso de subjetivación en la relación individuo-organización, en la dinámica entre lo interno y lo externo, en el escenario de la organización hecha espacio vital, representación en el sujeto de un lugar de sueños, de esperanzas y de temores. El personaje deviene plenamente actor cuando esta vitalidad interior encuentra un espacio externo para crecer y realizarse. Tal subjetividad emerge entonces del contrato entre el actor y el personaje, y expresa el juego cruzado con la relación dialéctica necesidad-satisfacción que da como resultado cuatro escenas en el escenario de la organización: a) El trabajo que me disfrazo, para ganarme la vida y nada más; b) El trabajo que me gusta; c) El trabajo que me compromete moralmente; d) El trabajo que me encubre... la subjetividad en el trabajo es un emergente sintético de

⁷ Revault d'Allones, M. (2008). El poder de los comienzos: Ensayo sobre la autoridad (páginas 23 y 24) Buenos Aires: Amorrortu.

⁸ Alcover de la Hera, C. (2002) El Contrato psicológico: El componente implícito en las relaciones laborales. (página 38) España: Aljibe.

la dialéctica entre el actor y el personaje, entre el individuo y la organización. Esta dinámica es en sí misma una manifestación de subjetividad.”⁹

IV) Identidad: desde la perspectiva de Christophe Dejours (psiquiatra francés, especialista en medicina del trabajo. Psicoanalista).

“Es la parte del sujeto que nunca se estabiliza definitivamente y necesita de una confirmación reiterada cada día; si no se da, puede producirse una crisis de identidad, durante la que el sujeto ya no logra reconocerse a sí mismo”.¹⁰

V) Cultura organizacional: desde la perspectiva Edgar Schein (psicólogo suizo, Dr. en Psicología Social de la Universidad de Harvard)

“Modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo o enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas.”¹¹

Tercera etapa:

Se definieron 4 (cuatro) posibles indicadores para cada dimensión.

“También se les denomina variables empíricas. Son características observables de algo que son susceptibles de adoptar distintos valores o de ser expresadas en varias categorías”.¹²

Se detallan a continuación las principales variables y para cada una de ellas su definición correspondiente; según se ha considerado más acorde a la temática a estudiar e indagar.

❖ Principales variables. Definición.

I) Creencias y valores: desde la perspectiva Edgar Schein (psicólogo suizo, Dr. en Psicología Social de la Universidad de Harvard)

⁹ Scvarstein, L; Leopold. L. (comps). (2005) Trabajo y Subjetividad: Entre lo existente y lo necesario. (páginas 34 y 35) Buenos Aires: Paidós.

¹⁰ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 12). Buenos Aires: Lumen

¹¹ Schein, E. (1988) La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. (páginas 25 y 26) España: Plaza & Janes Editores S.A

¹² https://personal.ua.es/es/franciscofrances/materiales/tema3/operacionalizacin_dimensiones_indicadores_y_variables

“En cierto sentido, todo aprendizaje cultural refleja en última instancia los valores propios del individuo, su idea de lo que debe ser a diferencia de lo que es... Cuando un grupo se enfrenta a una nueva tarea, situación o problema, la primera solución que se proponga tendrá la jerarquía de un valor solo porque aún no existe un principio aceptado para determinar lo que es fáctico o real... Si la solución prospera y el grupo percibe colectivamente su éxito, el valor pasa gradualmente por un proceso de transformación cognoscitiva hasta volverse una creencia y ulteriormente presunción.”¹³

II) Conciencia colectiva: desde la perspectiva de Emile Durkheim (sociólogo y filósofo francés)

*“Lo que nosotros encontramos en el hombre no es su propia sustancia; son las creencias religiosas o morales, las costumbres, las técnicas, etc. Encontramos todo un conjunto de cosas que les desborda infinitamente por más que estén integradas a su propia sustancia. La sociedad compuesta por individuos es más que una mera yuxtaposición de elementos individuales. La sociedad posee una conciencia, que por oposición a la individual, llamamos colectiva”.*¹⁴

III) Sentido de pertenencia: desde la perspectiva de Abraham Maslow (psicólogo estadounidense, uno de los principales exponentes de la psicología humanista)

“Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas, surgirán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia, y todo el ciclo ya descrito se repetirá con este nuevo centro... Todavía relegamos la profunda importancia de la vecindad, del territorio propio, del clan propio, del propio estilo, de la propia clase, de la pandilla propia, de los compañeros cotidianos de trabajo. Y hemos olvidado enormemente nuestras profundas tendencias animales de rebaño, manada, de agruparse, de pertenecer...”¹⁵

“El rápido aumento de grupos de formación, grupos de crecimiento personal y asociaciones con un fin determinado, puede deberse en parte a esta ansia insatisfecha de contacto, intimidad y pertenencia. Tales fenómenos sociales pueden surgir para vencer los sentimientos extendidos de alienación, de lo extraño y de la soledad, que han ido empeorando por una creciente movilidad, por la desaparición de las formas tradicionales de agrupamiento,

¹³ Schein, E. (1988) La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. (página 32) España: Plaza & Janes Editores S.A

¹⁴ Díaz, M. (1963) Sobre la sociología de Emilio Durkheim. Tesis Doctoral. Facultad de Filosofía y Letras de Madrid.

¹⁵ Maslow, A (1991) Motivación y Personalidad (página 28). Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

*la dispersión de las familias, el desfase generacional y una urbanización permanente.*¹⁶

IV) Motivación: desde la perspectiva de Jerome Stomer (filósofo estadounidense)

*“Una fuerza que está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo: es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad; es a la vez objetivo y acción...”*¹⁷

Desde la perspectiva de Claudio Alonzo y equipo (Lic. en Psicología, profesor titular de la materia Psicología del Trabajo, Cátedra II. Facultad de Psicología. UBA)

*“Es una fuerza de origen psicológica que orienta a las personas hacia la acción, pero que desde lo observable, es el resultado de la interacción del individuo con la situación... Puede ser pensada desde dos dimensiones: intrínseca (intereses, necesidades, deseos, preferencias) y extrínseca (aquellos aspectos del contexto que funcionan como estímulos o factores disposicionales)”*¹⁸

V) Identificación: desde la perspectiva psicoanalítica de Sigmund Freud (médico neurólogo austriaco, considerado el padre del psicoanálisis)

*“Proceso psicológico mediante el cual un sujeto asimila un aspecto, una propiedad, un atributo de otro y se transforma, total o parcialmente, sobre el modelo de éste. La personalidad se constituye y se diferencia mediante una serie de identificaciones”.*¹⁹

VI) Autorrealización: desde la perspectiva de Abraham Maslow (psicólogo estadounidense, uno de los principales exponentes de la psicología humanista)

“Aún cuando todas estas necesidades estén satisfechas; fisiológicas, de estima, amor y seguridad; podemos esperar que a menudo (sino siempre), se desarrolle un nuevo descontento y una nueva inquietud, a menos que el individuo esté haciendo aquello para lo que él individualmente está capacitado... Lo que los humanos pueden ser, es lo que deben ser. Deben

¹⁶ Maslow, A (1991) Motivación y Personalidad (página 29). Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

¹⁷ Alonzo, C. (2007). Hacia una tecnología de la motivación. Ficha de cátedra. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Buenos Aires, Argentina.

¹⁸ Alonzo, C. (2007). Hacia una tecnología de la motivación. Ficha de cátedra. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Buenos Aires, Argentina.

¹⁹ Laplanche, J. ;Pontalis, J. (1996), Diccionario de Psicoanálisis (página 184). Barcelona: Paidós

*ser auténticos con su propia naturaleza. A esta necesidad la podemos llamar autorrealización”.*²⁰

1.7 Características de la muestra.

- ❖ **Tipo de Muestreo:** Se obtuvo una muestra no probabilística, es decir que, permite analizar tendencias sin posibilidad de generalizaciones.
- ❖ **Tamaño:** Se obtuvo una cantidad de 300 encuestas.

Se administraron 30 encuestas a 30 trabajadores en cada uno de los 5 (cinco) organismos públicos participantes; alcanzándose un total de 150 encuestas en el ámbito público.

Se administraron 30 encuestas a 30 trabajadores en cada una de las 5 (cinco) empresas participantes; alcanzándose así, un total de 150 encuestas en el ámbito privado.

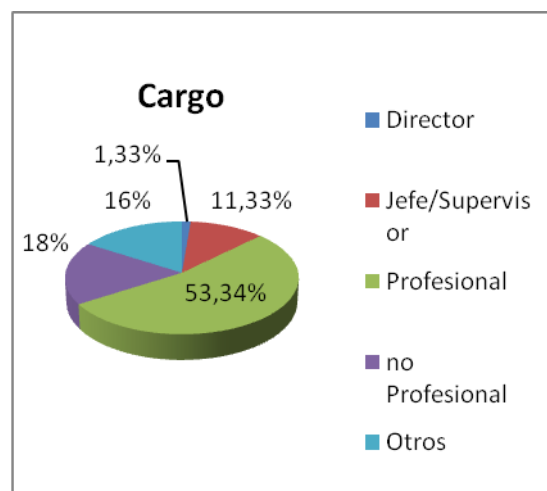
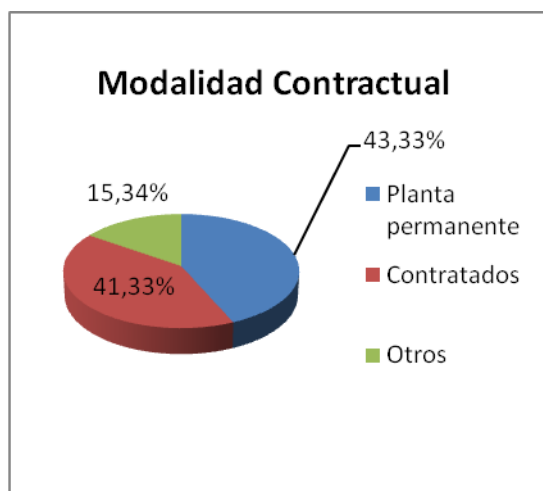
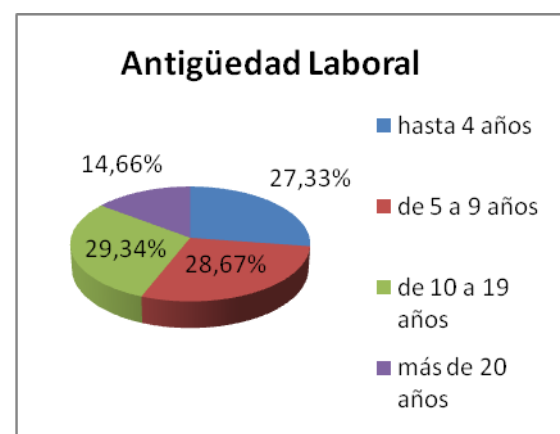
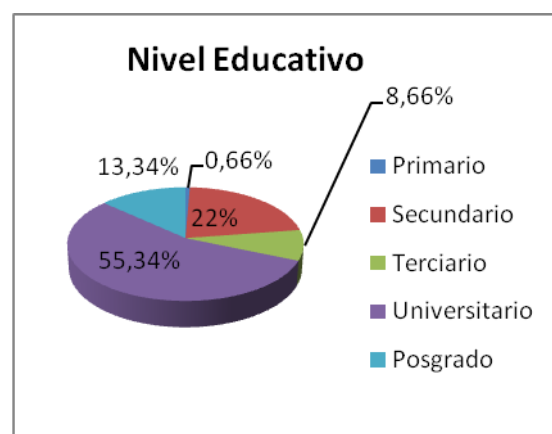
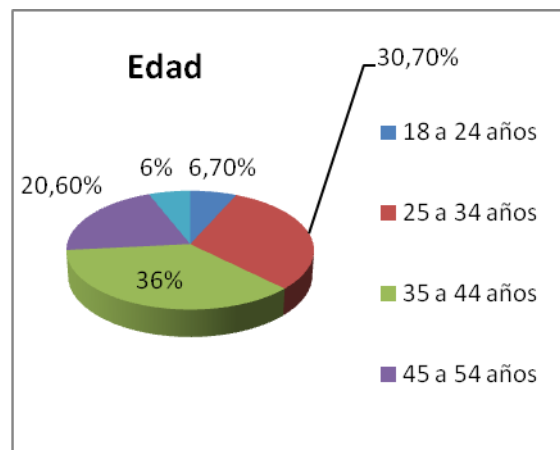
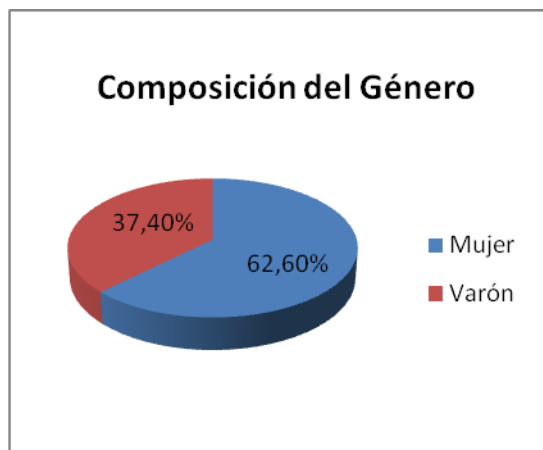
1.8 Resultado de la Muestra.

- ❖ **Ámbito Público:**

Entre los aspectos más relevantes, destacamos que, la muestra se compone por el (62,6%) de género femenino y el (37,4%) de género masculino. Según los datos de clasificación, tal como se grafica a continuación, se determina que la edad predominante de los encuestados es de 35 a 44 años (36%). Más de la mitad ha alcanzado estudios universitarios (55,3%). La antigüedad laboral de la mayoría se encuentra entre el rango de 10 a 19 años (29,3%). Con respecto a la modalidad contractual, en su mayor parte son profesionales de planta permanente (43,3%); aunque también y casi alcanzando el mismo porcentaje, se encuentran muchos de los encuestados bajo la modalidad contratado (41,3%).

²⁰ Maslow, A (1991) Motivación y Personalidad (página 32). Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

❖ **Datos de Clasificación: Ámbito Público.**

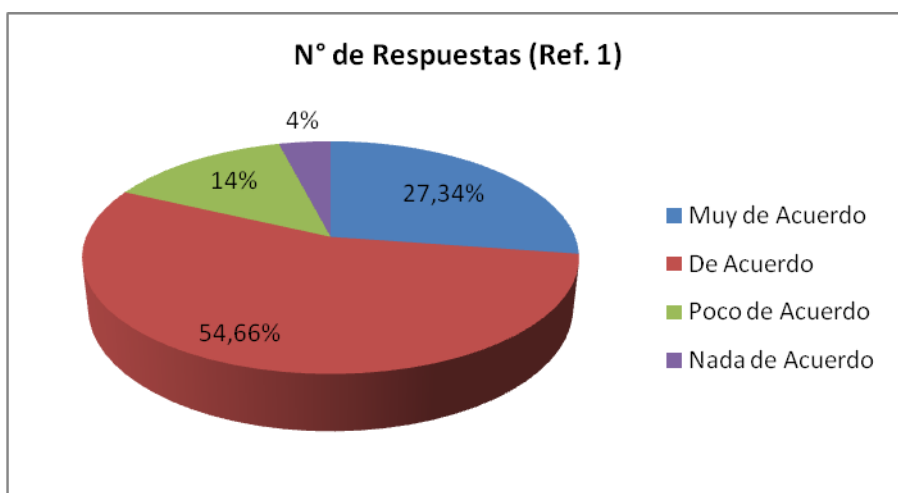


❖ Datos de la Encuesta: Ámbito Público

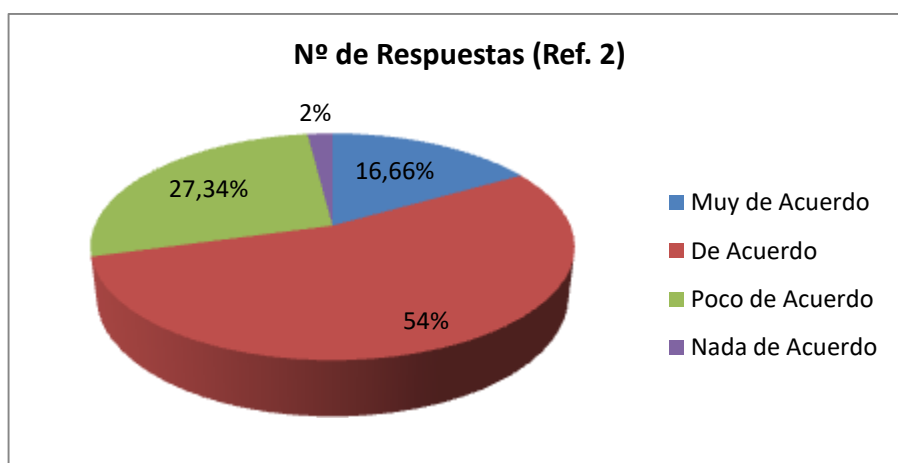
A continuación se detallan los resultados obtenidos del ámbito público, utilizando 1 (un) gráfico por cada enunciado que componen la Encuesta (ver Anexo I).

Son un total de 20 enunciados cada uno con una escala de 4 (cuatro) gradientes: Muy de Acuerdo – De Acuerdo – Poco de Acuerdo – Nada de Acuerdo.

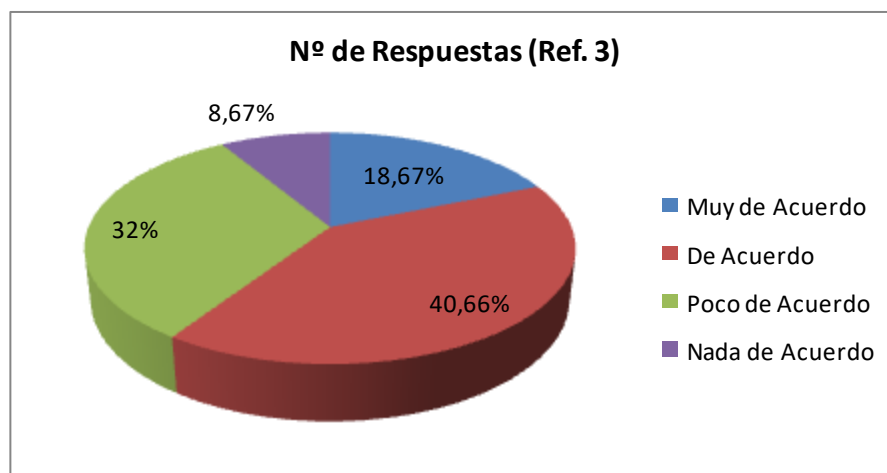
1. Mi superior directo permite que tome decisiones para resolver mis tareas diarias. (Ref.1)



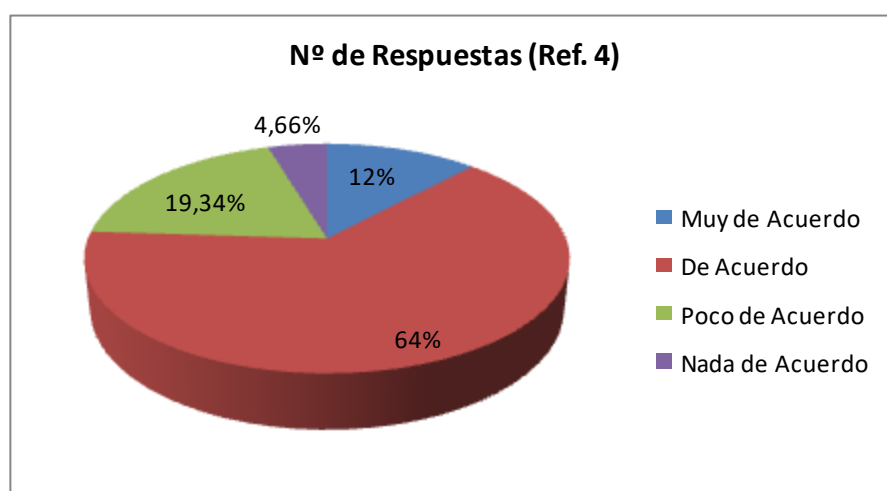
2. Recibo la información requerida en tiempo y forma para realizar mi trabajo. (Ref.2)



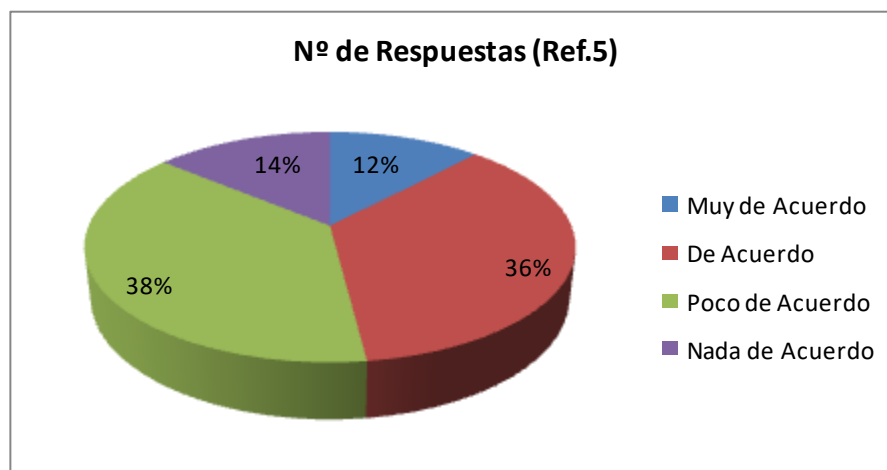
3. Mi superior directo delega equitativamente tareas a cada integrante del equipo. (Ref.3)



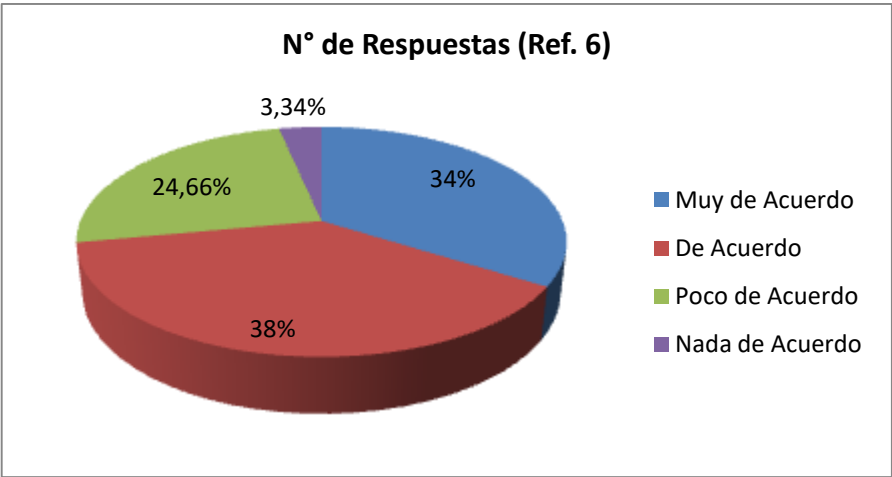
4. Los resultados de mi desempeño están alineados con las estrategias globales de la organización. (Ref. 4)



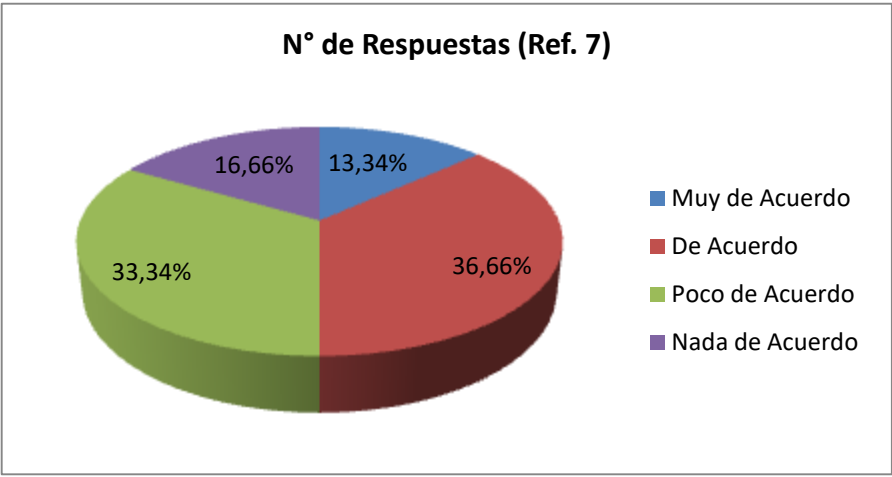
5. Considero que la organización satisface en gran medida mis expectativas individuales. (Ref. 5)



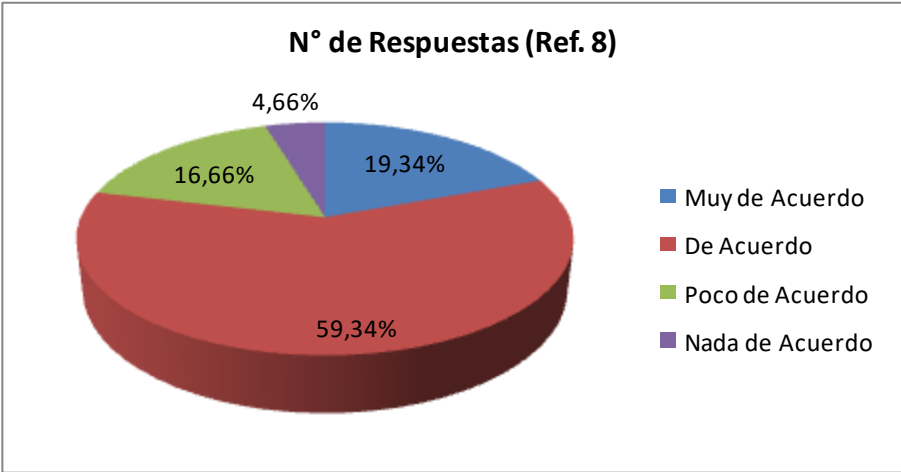
6. Mis expectativas laborales cambian con el tiempo; según cambian mis aspiraciones, necesidades y objetivos personales. (Ref. 6)



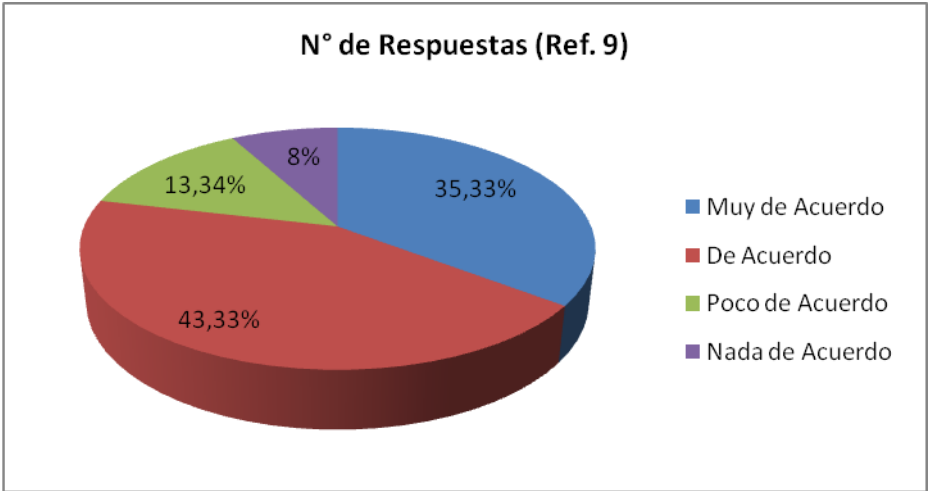
7. Frecuentemente converso con mi superior directo sobre mis expectativas laborales dejando explicitado lo que se espera de mí y lo que espero de la organización. (Ref. 7)



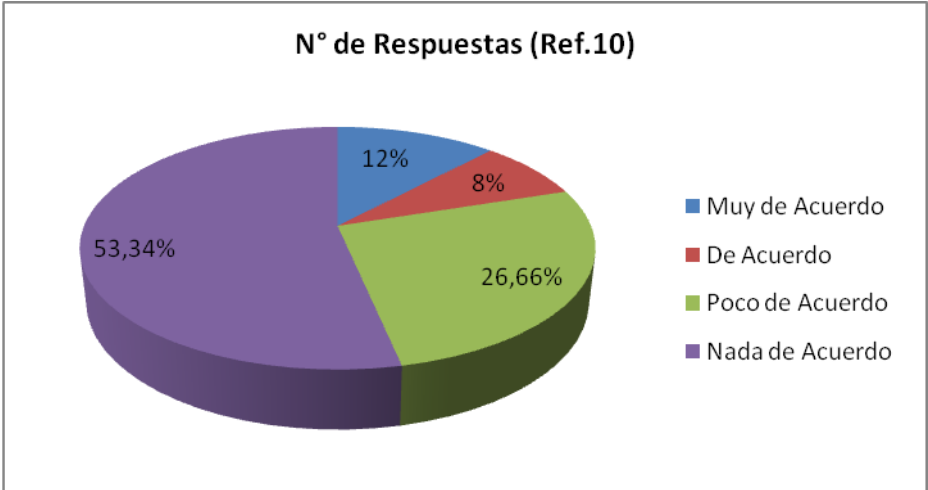
8. Saber cuáles de mis expectativas puedo cumplir en mi trabajo, me permite pensar y dirigir mis acciones para concretar simultáneamente tanto metas personales como metas que se propone la organización. (Ref. 8)



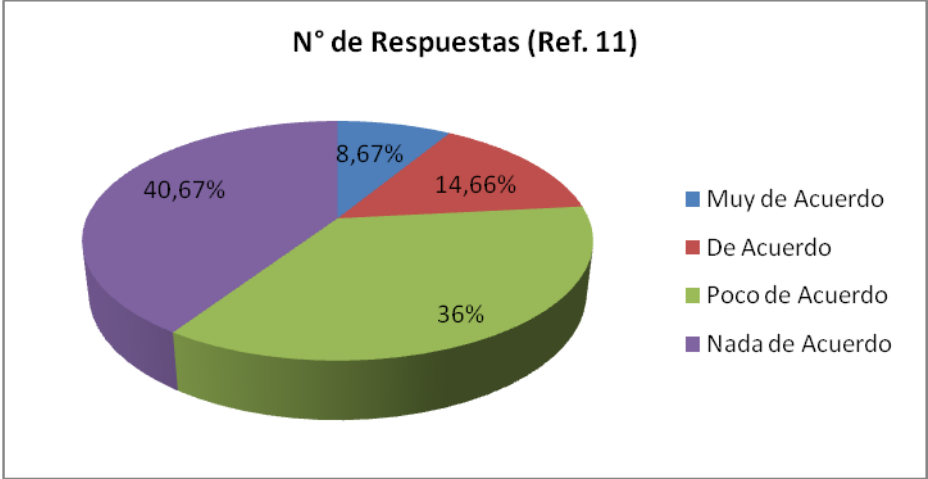
9. Trabajo de lo que me gusta y ofrezco a la organización todas mis capacidades para cumplir con los objetivos del puesto que me han asignado. (Ref. 9)



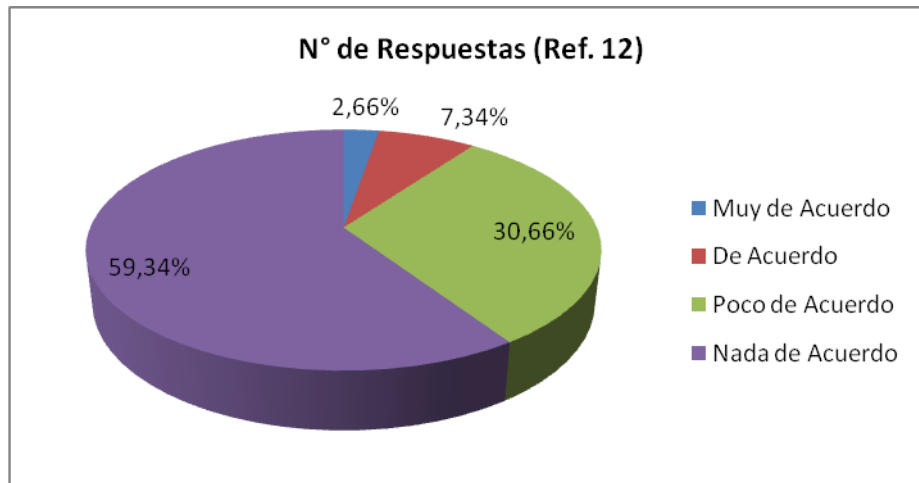
10. No es de mi interés involucrarme en los proyectos laborales, solo trabajo por necesidad de una retribución económica. (Ref.10)



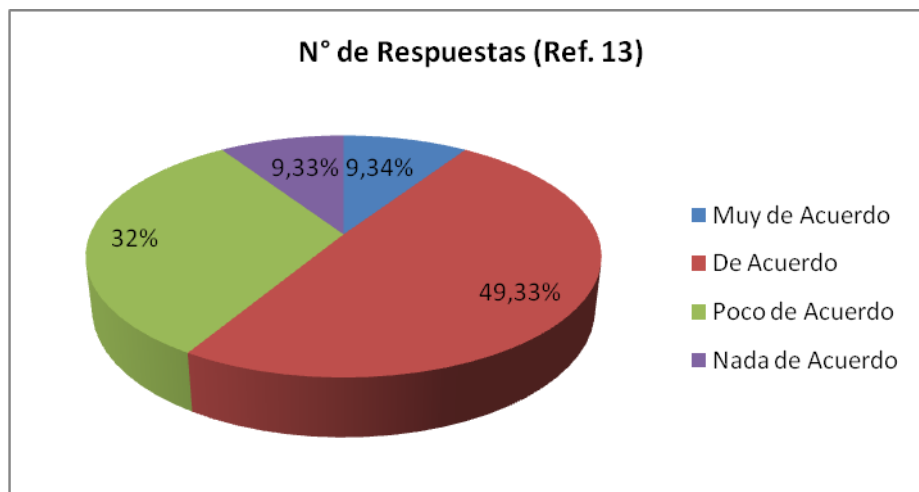
11. Las tareas que realizo son repetitivas y rutinarias; no me permiten pensar sobre el sentido que tiene para mí el trabajo. (Ref. 11)



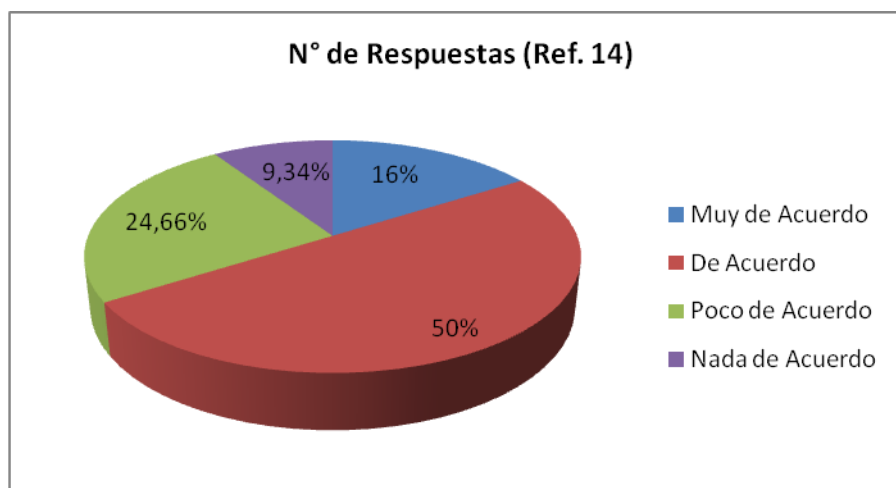
12. El trabajo invade mi vida personal; no logro hallar un sano equilibrio. (Ref. 12)



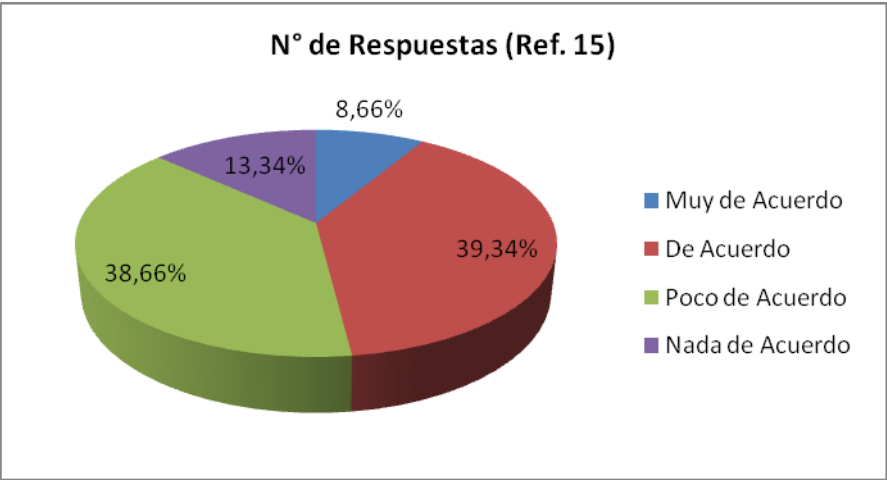
13. Siento que mi trabajo es reconocido por mis pares y superiores. (Ref. 13)



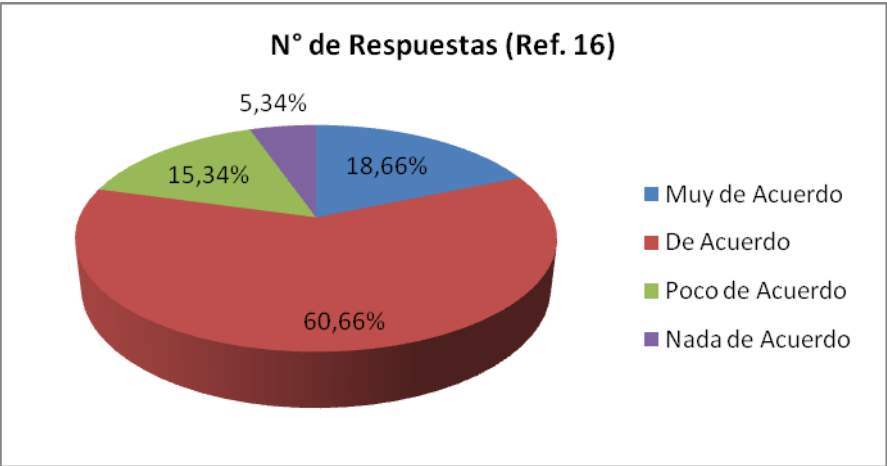
14. Desempeño mi función en un ámbito de vínculos saludables entre pares y superiores que se caracteriza por la confianza mutua y la cooperación. (Ref. 14)



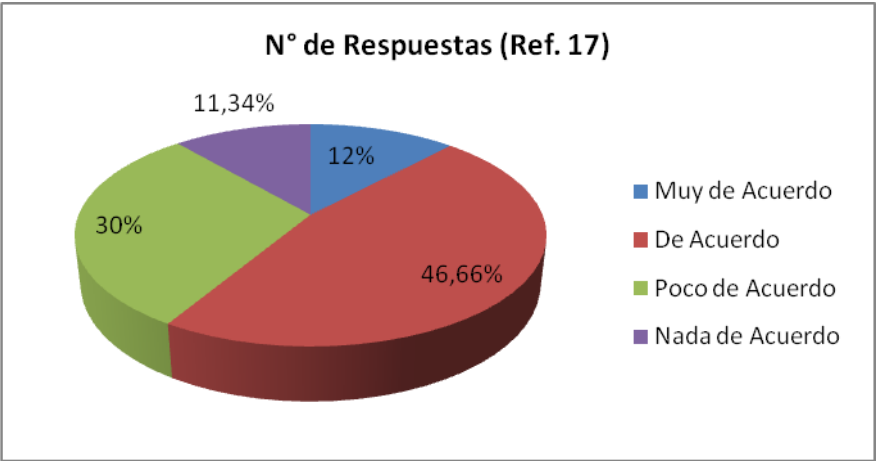
15. La organización valora mis contribuciones individuales haciendo de esta forma que la tarea adquiriera otro sentido para mí. (Ref. 15)



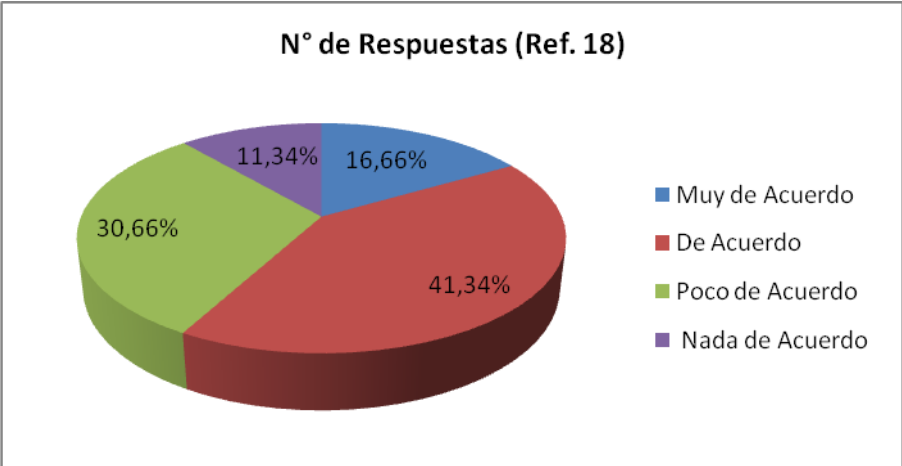
16. A pesar de las exigencias y presiones diarias encuentro una forma de hacer mis tareas sin comprometer mi salud física y emocional. (Ref. 16)



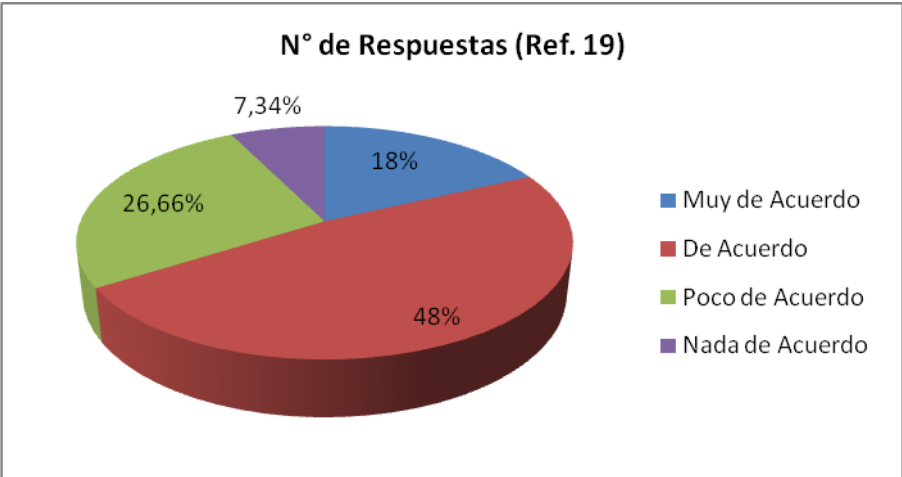
17. La honestidad y la ética son los valores más importantes que rigen los comportamientos de todos los integrantes de nuestra organización. (Ref. 17)



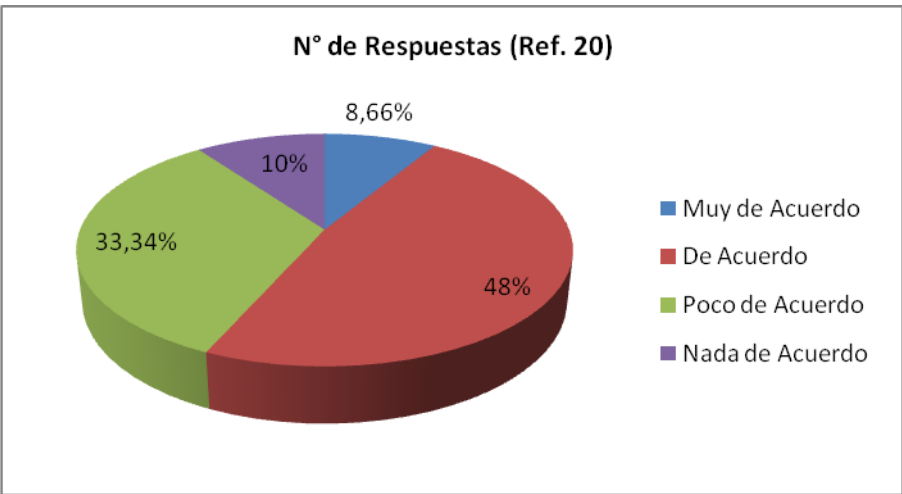
18. Se fomentan espacios de diálogo e intercambio de ideas, generándose un clima de respeto que facilita en consenso de criterios de trabajo y la construcción de una visión compartida. (Ref. 18)



19. Mis compañeros y superiores me han transmitido en la tarea diaria, tanto valores como actitudes que definen nuestra manera de pensar y actuar en nuestra organización. (Ref. 19)



20. Mi superior y todos los superiores de cada equipo, comunican a sus colaboradores tanto con sus ideas como con sus comportamientos, la Misión, Visión y Valores de la organización. (Ref. 20)



❖ **Ámbito Privado:**

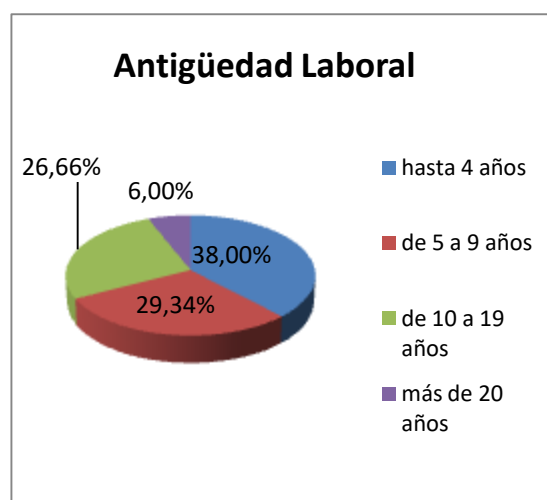
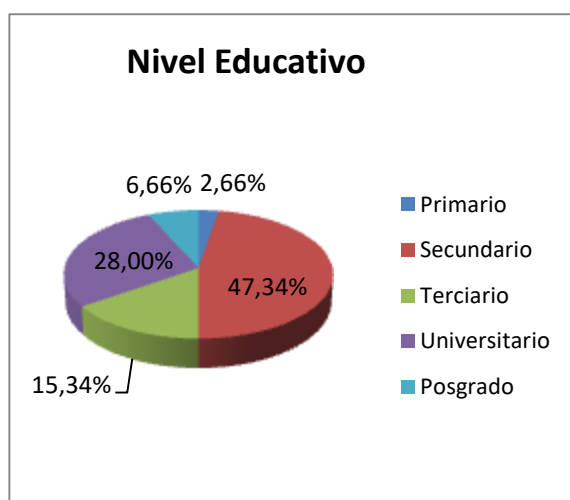
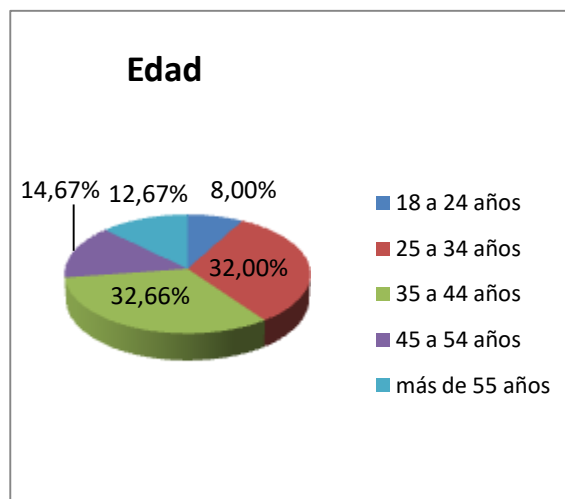
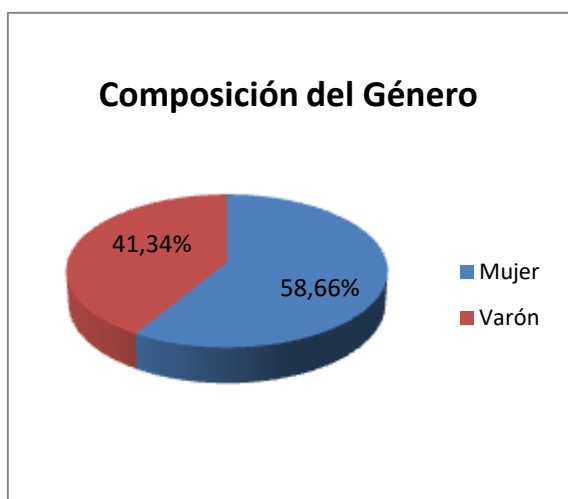
Entre los aspectos más relevantes, destacamos que, la muestra se compone por el (58,6%) de género femenino y el (41,3%) de género masculino.

Los rangos de edades que obtuvieron mayor frecuencia son: entre 25 a 34 años (32%); y 35 a 44 años (32,6%)

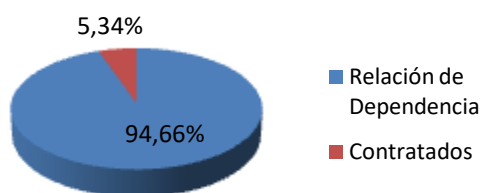
La mayor parte de los encuestados obtuvo título secundario, el (47,3%).

La mayoría son empleados de la modalidad contractual relación de dependencia (94,6%) y de una antigüedad de hasta 4 años (38%).

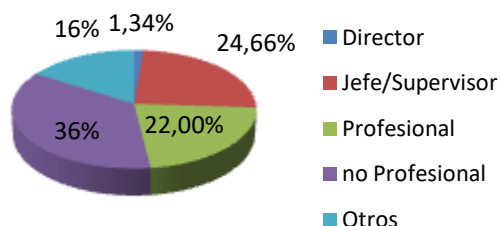
❖ **Datos de Clasificación: Ámbito Privado.**



Modalidad Contractual



Cargo

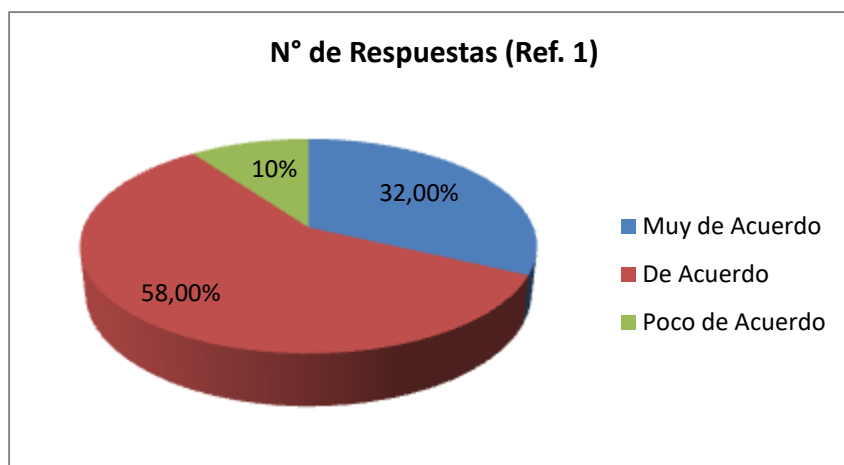


❖ Datos de la Encuesta: Ámbito Privado

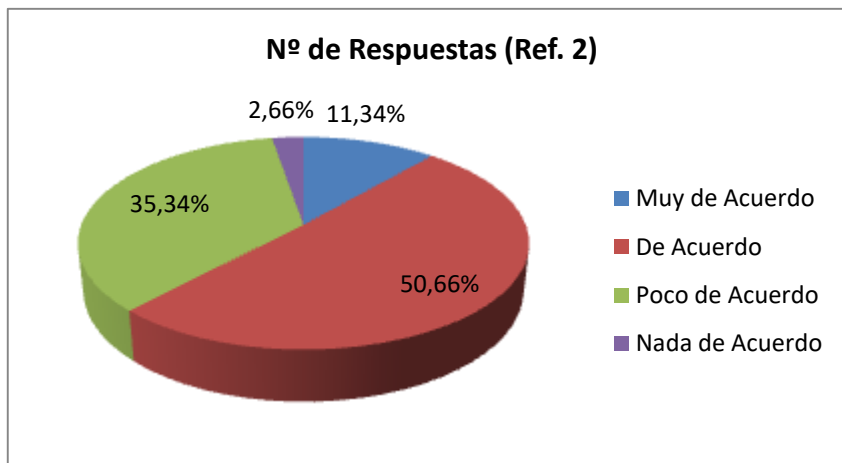
A continuación se detallan los resultados obtenidos del ámbito privado, utilizando 1 (un) gráfico por cada enunciado que componen la Encuesta (ver Anexo I).

Son un total de 20 enunciados cada uno con una escala de 4 (cuatro) gradientes: Muy de Acuerdo – De Acuerdo – Poco de Acuerdo – Nada de Acuerdo.

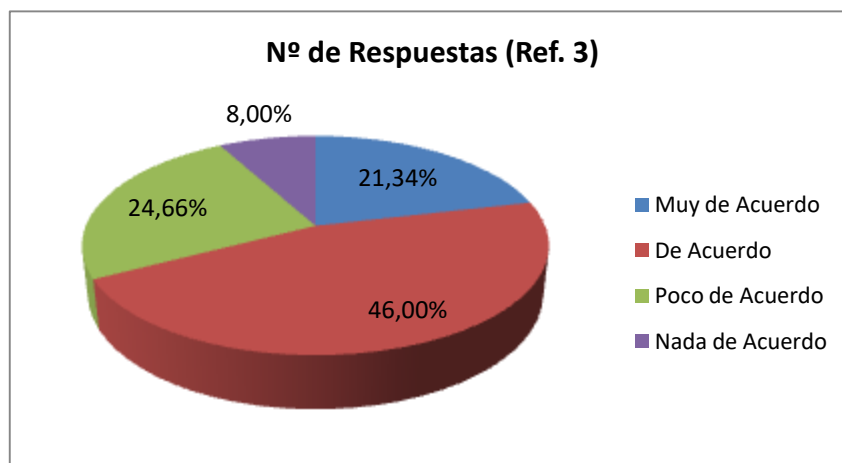
1. Mi superior directo permite que tome decisiones para resolver mis tareas diarias. (Ref.1)



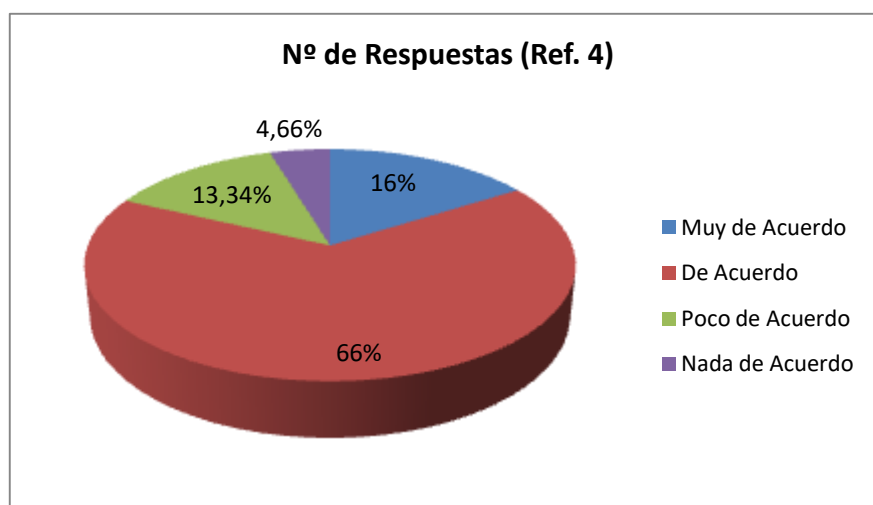
2. Recibo la información requerida en tiempo y forma para realizar mi trabajo. (Ref.2)



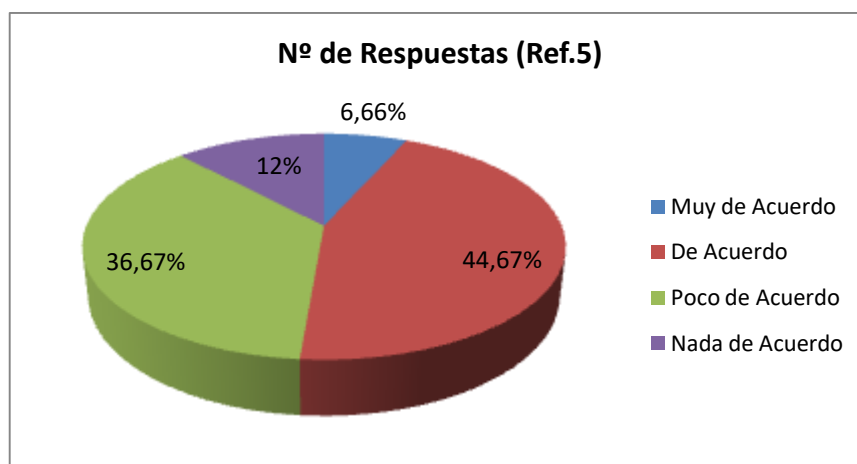
3. Mi superior directo delega equitativamente tareas a cada integrante del equipo. (Ref.3)



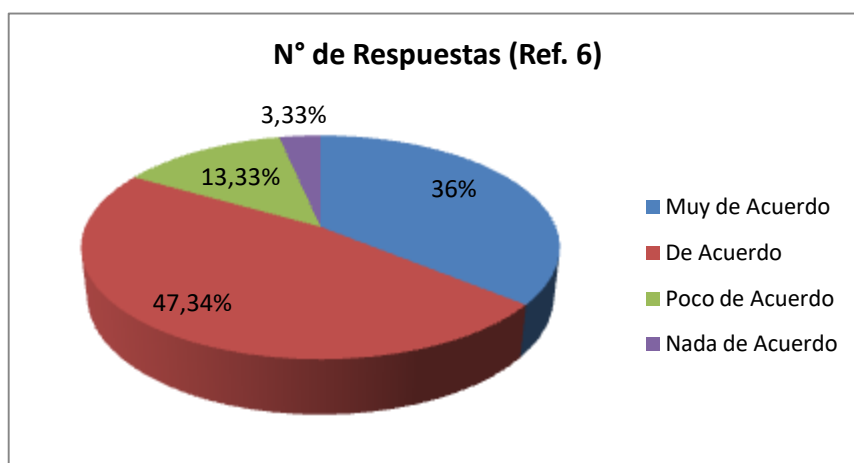
4. Los resultados de mi desempeño están alineados con las estrategias globales de la organización. (Ref. 4)



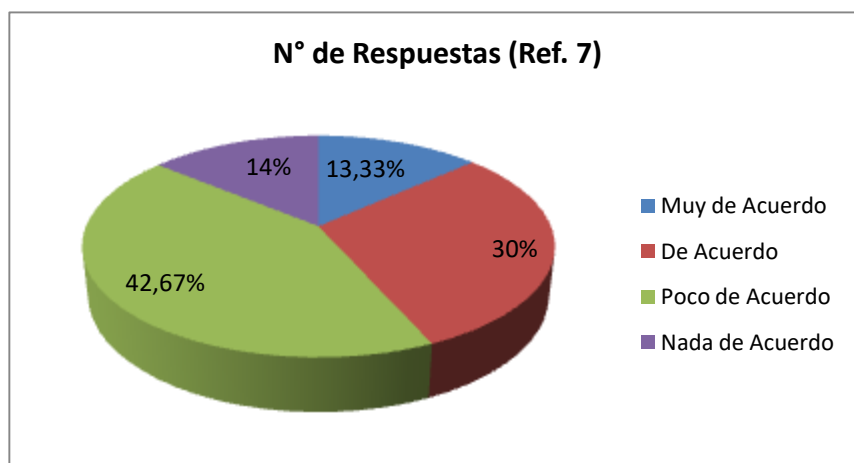
5. Considero que la organización satisface en gran medida mis expectativas individuales. (Ref. 5)



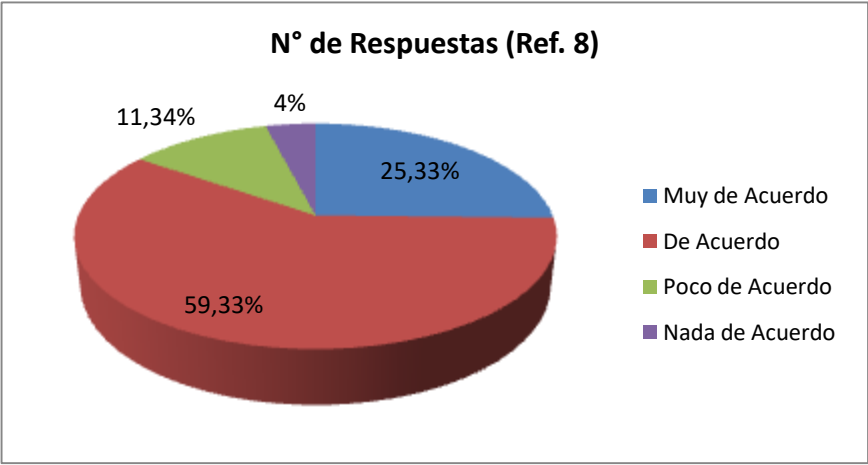
6. Mis expectativas laborales cambian con el tiempo; según cambian mis aspiraciones, necesidades y objetivos personales. (Ref. 6)



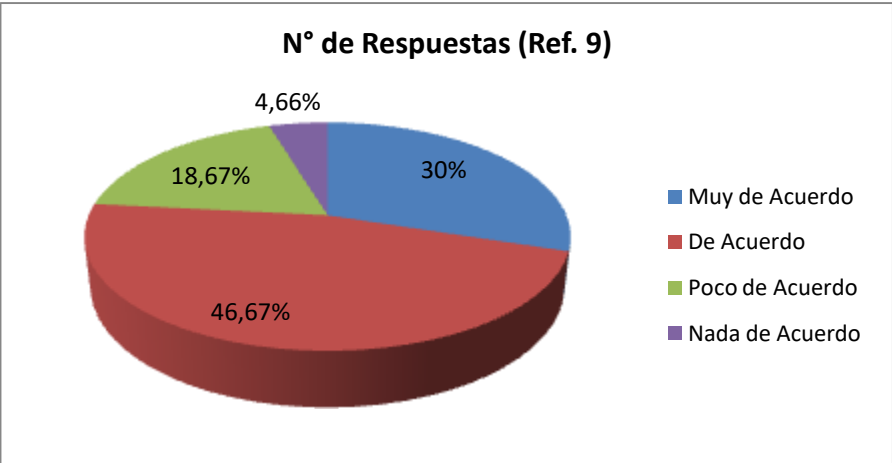
7. Frecuentemente converso con mi superior directo sobre mis expectativas laborales dejando explicitado lo que se espera de mí y lo que espero de la organización. (Ref. 7)



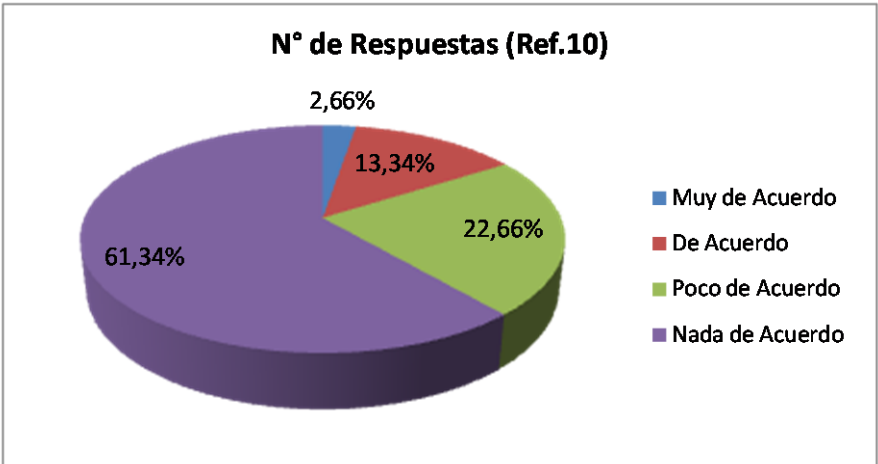
8. Saber cuáles de mis expectativas puedo cumplir en mi trabajo, me permite pensar y dirigir mis acciones para concretar simultáneamente tanto metas personales como metas que se propone la organización. (Ref. 8)



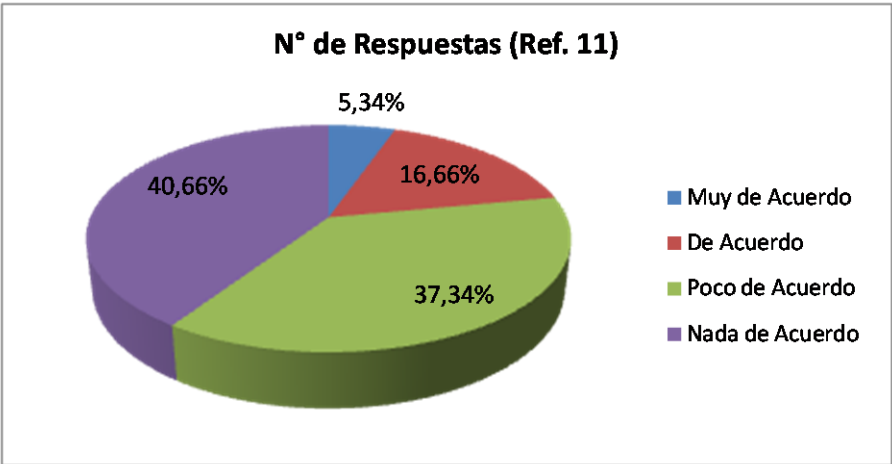
9. Trabajo de lo que me gusta y ofrezco a la organización todas mis capacidades para cumplir con los objetivos del puesto que me han asignado. (Ref. 9)



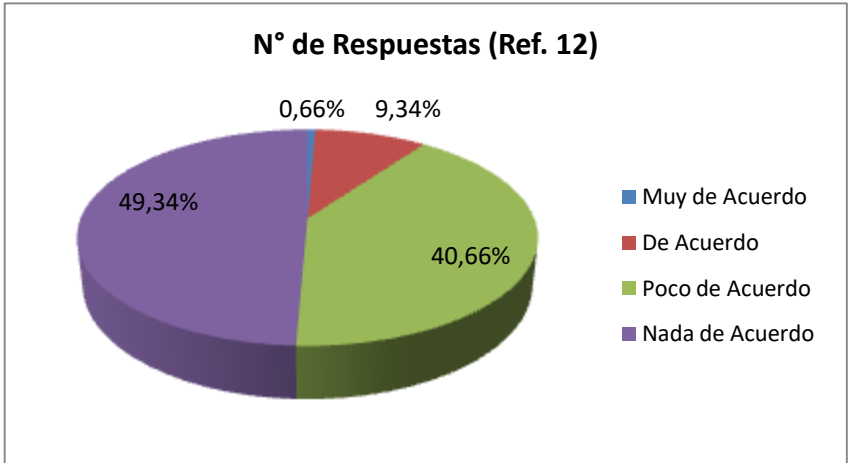
10. No es de mi interés involucrarme en los proyectos laborales, solo trabajo por necesidad de una retribución económica. (Ref.10)



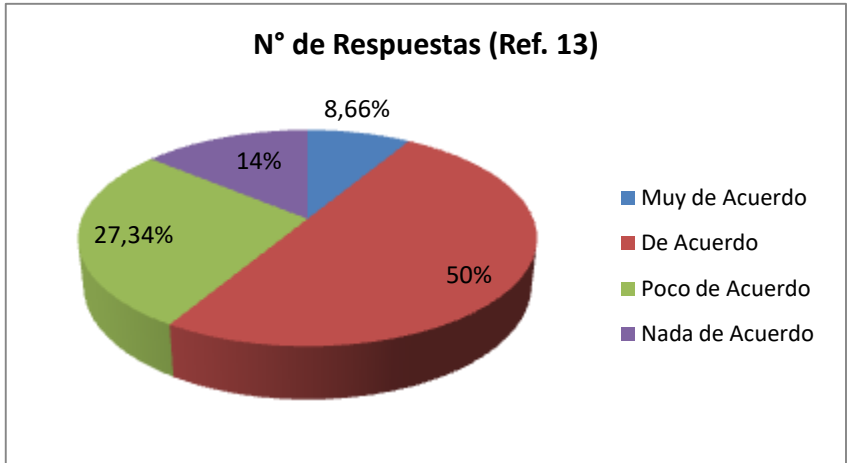
11. Las tareas que realizo son repetitivas y rutinarias; no me permiten pensar sobre el sentido que tiene para mí el trabajo. (Ref. 11)



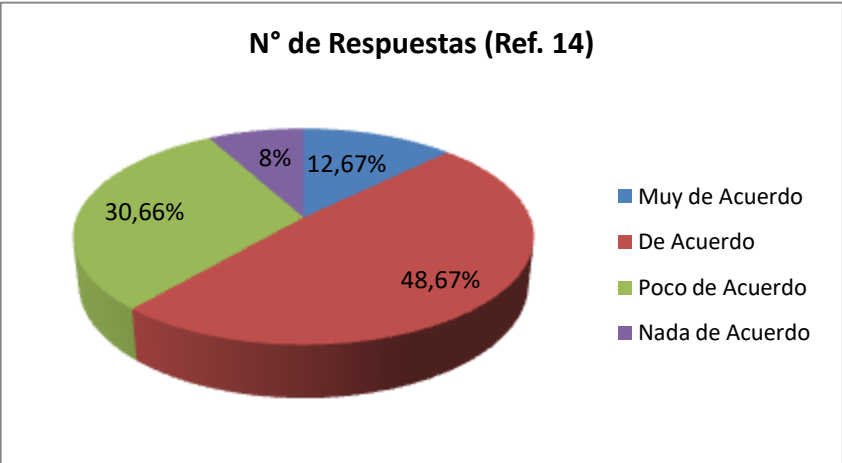
12. El trabajo invade mi vida personal; no logro hallar un sano equilibrio. (Ref. 12)



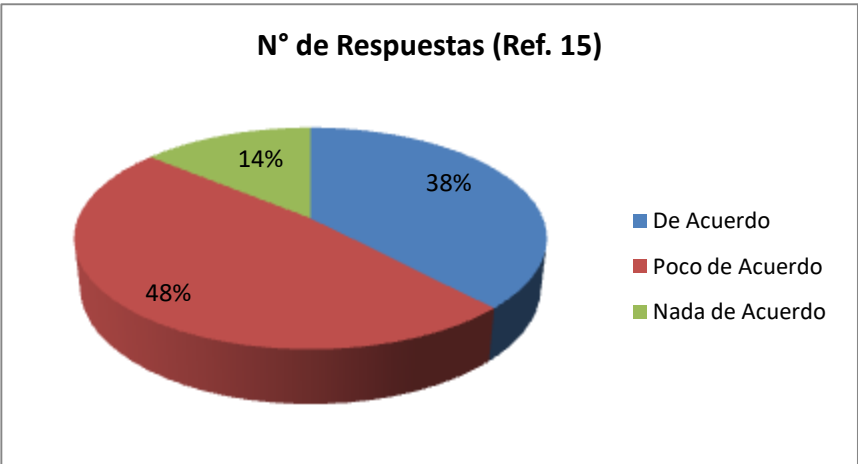
13. Siento que mi trabajo es reconocido por mis pares y superiores. (Ref. 13)



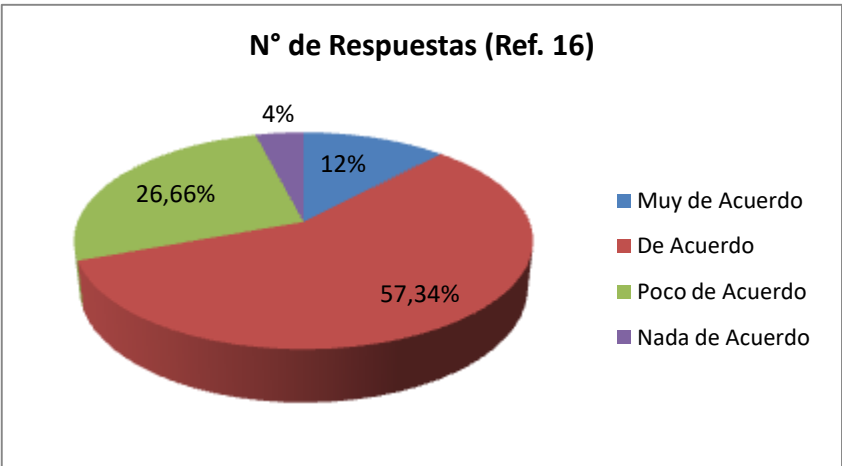
14. Desempeño mi función en un ámbito de vínculos saludables entre pares y superiores que se caracteriza por la confianza mutua y la cooperación. (Ref. 14)



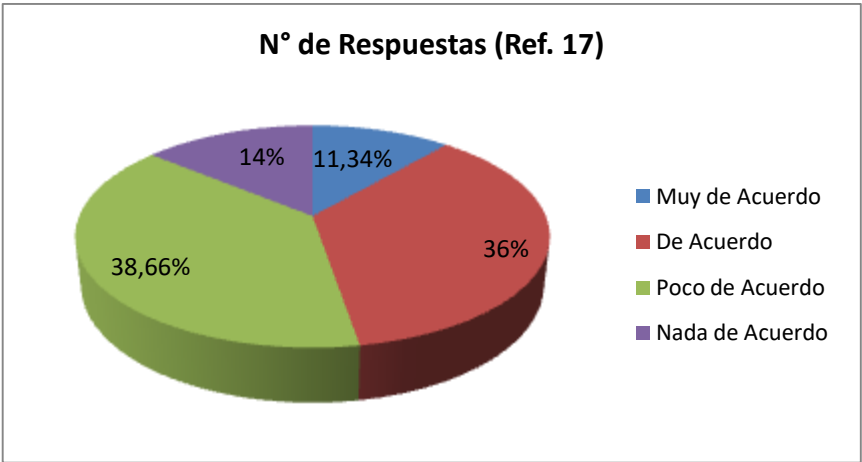
15. La organización valora mis contribuciones individuales haciendo de esta forma que la tarea adquiera otro sentido para mí. (Ref. 15)



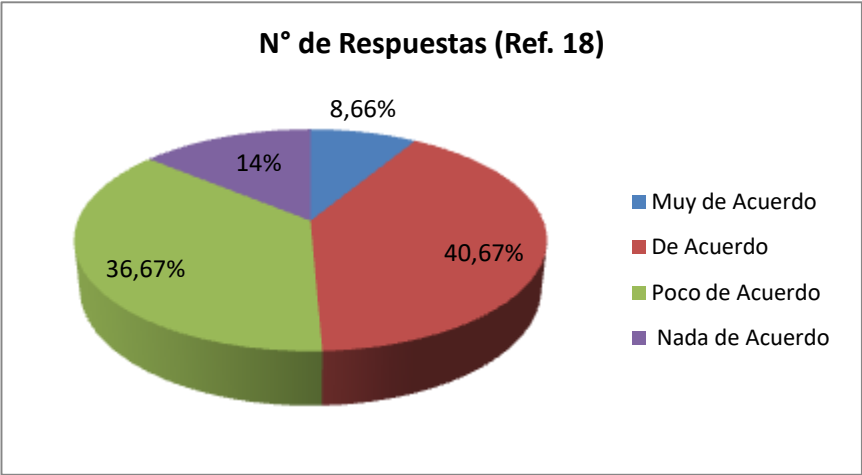
16. A pesar de las exigencias y presiones diarias encuentro una forma de hacer mis tareas sin comprometer mi salud física y emocional. (Ref. 16)



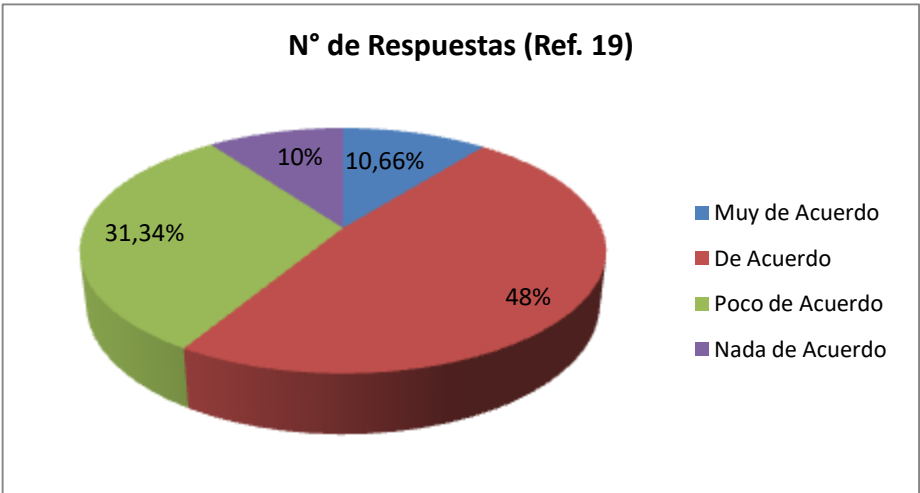
17. La honestidad y la ética son los valores más importantes que rigen los comportamientos de todos los integrantes de nuestra organización. (Ref. 17)



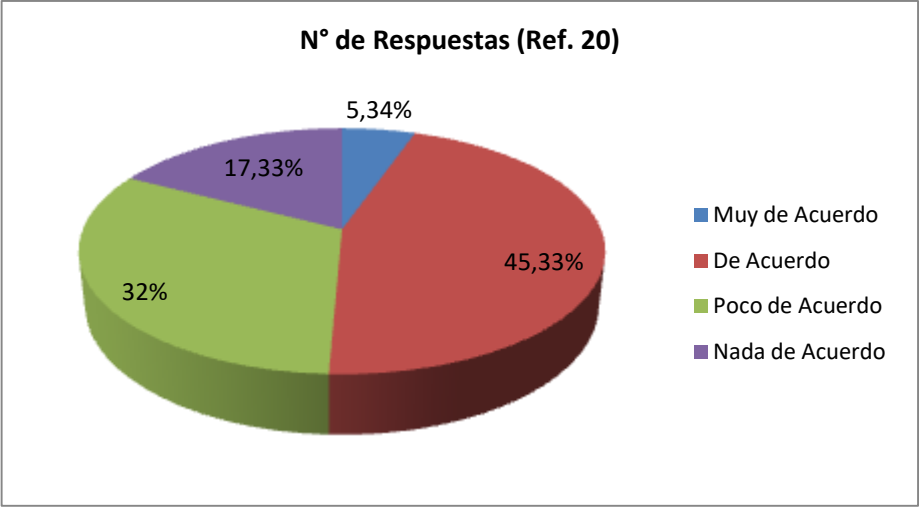
18. Se fomentan espacios de diálogo e intercambio de ideas, generándose un clima de respeto que facilita en consenso de criterios de trabajo y la construcción de una visión compartida. (Ref. 18)



19. Mis compañeros y superiores me han transmitido en la tarea diaria, tanto valores como actitudes que definen nuestra manera de pensar y actuar en nuestra organización. (Ref. 19)



20. Mi superior y todos los superiores de cada equipo, comunican a sus colaboradores tanto con sus ideas como con sus comportamientos, la Misión, Visión y Valores de la organización. (Ref. 20)



2.1 Orígenes del Concepto de Representación Social

La definición del concepto de *representación social* pertenece al autor Serge Moscovici. Psicólogo social, que ha temprana edad se interesó por la sociología, la psicología y posteriormente por el psicoanálisis. Nació en Rumania en el año 1925. Luego de la segunda guerra mundial, siendo de familia judía y sufriendo los efectos de la discriminación anti-semita, emigró clandestinamente a Francia. Estudió allí, Psicología en la Universidad de París. Su tesis del año 1961, dirigida por el psicoanalista Daniel Lagache, exploró las representaciones sociales del psicoanálisis en Francia. Fue así entonces que, su teoría de las representaciones sociales, cambió por completo el paradigma imperante de la época en Europa.

Es considerado aún hoy en día, el máximo referente en la temática de las representaciones sociales a nivel mundial. Siendo que su teoría ha sido ampliada y profundizada por sus discípulos y otros estudiosos, tales como se mencionará a continuación; su teoría es tan imponente como su presencia tanto en las investigaciones realizadas en tiempo contemporáneo al autor como aún en las más recientes.

2.2 De la noción de pensamiento colectivo al concepto de Representación Social

Durante el siglo XVII algunos sociólogos y psicólogos comenzaban a interesarse por el estudio del pensamiento colectivo para diferenciarlo del pensamiento individual.

Los paradigmas imperantes de la época, definían dos ciencias bien diferenciadas con autonomía una de la otra: la psicología para abordar el estudio del individuo y la sociología para abordar los fenómenos sociales.

El conductismo se impuso como corriente psicológica para abordar al individuo, tomando relevancia sólo el análisis de lo observable del comportamiento de las personas. Por lo tanto, aquellos investigadores que intentaron abordar la temática del pensamiento social explicando los procesos psicológicos que estaban implicados, fueron ignorados y sus estudios destinados al olvido. Así ocurrió con las teorías explicativas de Emile Durkheim, sociólogo y filósofo francés; quien es considerado uno de los padres fundadores de la sociología, ya que junto a Karl Marx y Max Weber, estableció formalmente a la sociología como una disciplina académica.

Durkheim, aseguraba que los hechos sociales no sólo diferían de los hechos psíquicos individuales, sino que además tenían otro sustrato, otra composición. Tanto los estados de conciencia individual como los estados de conciencia colectiva, presumían una naturaleza distinta, cada uno con propias leyes.

Su estudio sería retomado años más tarde, por el psicólogo social francés, Serge Moscovici.

Moscovici fue quien disolvió la dicotomía entre el individuo y sociedad; afirmando que no existían de manera autónoma, sino que había una continua interacción entre una y otra.

Fue el primero en introducir el concepto de representación social, tomando como antecedente el concepto de representación colectiva, definido por Emile Durkheim, como la forma en que el grupo piensa, producto de las asociaciones de sus mentes individuales.

Durkheim, centraba su teoría en la idea de que, los miembros de una colectividad compartían modelos inconscientes que asimilaban, reproducían y propagaban a otras personas a través de la educación como forma de comportamiento.

Moscovici criticó esta concepción por ser rígida y estática. Propuso a cambio una nueva concepción en la que enfatizaba que, los miembros de la colectividad se relacionan, se comunican y crean una nueva realidad. Por tal motivo decidió cambiar el término *colectivo* por el de *social* siendo que toda representación social *“tiene como función interpretar y construir lo real. Representar una cosa, un estado, no es simplemente desdoblarlo, repetirlo o reproducirlo, es reconstruirlo, retocarlo, cambiarle el texto”*.²¹

Si bien su teoría se diferenció del concepto de Emile Durkheim, no dejó de reconocer que el estudio llevado a cabo por Durkheim sentó las bases para empezar a pensar la mente humana como producto cultural e histórico.

Moscovici, además enfatizó la idea de que lo interesante no era justamente que una representación social tuviera su génesis en la sociedad o grupo, o bien en el aporte individual al grupo; sino en el intercambio a través de la comunicación y la interacción.

Fue un estudioso del conocimiento común, el conocimiento corriente, presente en la vida cotidiana de las personas. Aseguraba que las representaciones sociales habían entrado en el pensamiento social simbólico, en la conciencia social y en cualquier forma de vida mental que presuponga lenguaje.

Justamente lo opuesto a la postura marxista de esa misma época; cuya ideología se basaba en el conocimiento científico, ya que según creían, el conocimiento común era incorrecto y degradado. Debía ser despojado de sus irracionalidades ideológicas y religiosas.

Moscovici, curioso del impacto de la ciencia sobre la cultura luego de la segunda guerra mundial; abordó su estudio para pensar de qué modo cambiaba el estado de conciencia y en consecuencia los comportamientos de las personas. Y de qué manera, finalmente se convertían, en parte de nuestro sistema de creencias.

Define a las representaciones sociales como *“un sistema de valores, ideas y prácticas que tienen una doble función: establecer un orden que permita a los individuos orientarse en*

²¹ Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis, su imagen y su público (página 39). Francia: Huemul.

*su mundo social y material y dominarlo; y en segundo término permitir la comunicación entre los miembros de una comunidad, aportándoles un código para el intercambio social y un código para denominar y clasificar de manera inequívoca los distintos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal".*²²

En su tesis doctoral titulada "El Psicoanálisis, su imagen y su público" aclara que: *"las representaciones sociales son entidades casi tangibles. Circulan, se cruzan y se cristalizan sin cesar en nuestro universo cotidiano a través de una palabra, un gesto, un encuentro".*²³ Y afirma que, se encuentran presentes en toda comunicación que intercambian personas en sus respectivos espacios sociales.

La representación social es una preparación para la acción, no lo es solo en la medida en que guía el comportamiento sino en la medida en que remodela y reconstituye los elementos del medio en el que el comportamiento debe tener lugar. Llega a dar un sentido al comportamiento. Es una acción que modifica a ambos; y no una simple reacción a un estímulo exterior dado.

*"Tienen una función constitutiva de la realidad, realidad que experimentamos y en la que nos movemos la mayoría de nosotros".*²⁴

Detectar una representación social, presupone anticiparse a gestos, palabras y comportamientos. Por tal motivo, considera a la representación social un corpus organizado de conocimientos no científicos que las personas utilizan para hacer tangible y construir su realidad social cotidiana.

Toda representación está compuesta por un conjunto de ideas y expresiones socializadas. Moscovici, recurre al ejemplo de la fotografía como analogía. La imagen recorta y simboliza un acto, asimismo, una representación social recorta y simboliza, una comunicación, un gesto, una situación social común.

Pero a su vez, acentúa sus diferencias. Según ha estudiado, distintos autores escribieron sobre el concepto de imagen; llegando a la conclusión de que son impresiones individuales a estímulos externos. Cada impresión deja una huella en el cerebro y la persona entonces puede recurrir a ellas tal como lo hace para recordar un suceso vivido y relatar una anécdota. Estas imágenes se combinan con otras no propias, siendo portadora así cada persona de una colección de imágenes colectivas, dejando asimismo, su propia huella y teniendo principalmente la función de proteger al individuo frente a situaciones de cambio, reforzando lo permanente, lo que continúa: lo colectivo. En estos intercambios, no sólo se trasmite información para volverse aún más enciclopédicos, es decir, con mayores conocimientos, sino que ese grupo social organiza sus hábitos, valores y actitudes. Moscovici agrega que, de esta manera, la sociedad comienza a ser habitada por nuevos valores y nuevas realidades.

²² Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis, su imagen y su público (página 16). Francia: Huemul.

²³ Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis, su imagen y su público (página 27). Francia: Huemul.

²⁴ Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis, su imagen y su público (página 31). Francia: Huemul.

Estas huellas colectivas, generan prejuicios y visiones cerradas porque aquello que no se sabe es llenado con algún conocimiento; pero acentúa que, lejos de quedar prisioneros de estas ideas y responder de manera mecánica como meras máquinas a estímulos externos; la sociedad interpreta, imagina y desea, dando una nueva frescura, un nuevo sentido a la realidad cotidiana. De esta manera, las representaciones sociales orientan a las personas a cómo debe ser ese mundo que habitan; que sea como piensan que es o cómo debe ser.

Moscovici identifica y describe, dos procesos que ocurren en la elaboración de una representación social: la objetivación y el anclaje. El primero consiste en hacer real un concepto, un esquema conceptual. Es el proceso, mediante el cual una palabra se engancha a una cosa, es decir que, *“los signos lingüísticos se enganchan a estructuras materiales”*.²⁵ De esta manera, las personas se familiarizan en su mundo cotidiano con ese universo desconocido; posibilitando la comunicación y el entendimiento. Es decir que, si no hubiera un signo asociado a un objeto, distintos signos asociados a distintos objetos reales y concretos, no sería posible la comunicación entre personas que forman parte de una sociedad.

La representación social está impregnada de valores y conocimientos que se comparten colectivamente. A través de este proceso de objetivación, se hace observable aquello que es meramente simbólico, propio del lenguaje. Es mediante la interacción con otros que el individuo a través de los objetos de intercambio, se apropia de valores y saberes; acto por el cual se genera, se construye la cultura.

Insiste en este proceso para explicar además, el conocimiento cotidiano para diferenciarlo del conocimiento científico que presupone conceptos poco tangibles y muchas veces conceptos abstractos.

El segundo proceso, no menos importante, el anclaje, hace referencia al enraizamiento de la representación en lo social, dentro de un pensamiento colectivo constituido con valores, y propias creencias. De esta manera, la representación social tiene un significado, dentro de una red de significados, construyéndose así un marco de referencia.

Moscovici concluye que, la representación se hace social cuando es utilizada para interpretar lo cotidiano. Imprime su marca en lo social, captando la realidad cotidiana, dándole un sentido y un concepto claro que se comparte entre los miembros de un grupo. Se convierte en un sistema de creencias, que ordena los comportamientos y percepciones, construyendo una realidad en un contexto histórico – social determinado.

Cabe destacar que, Moscovici investigó la representación social del psicoanálisis en la sociedad francesa, utilizando como instrumentos de recolección de información, tanto encuestas como cuestionarios. Recurrió a la técnica de análisis de contenidos, para analizar y abordar las representaciones sociales, que hasta el momento eran meros

²⁵ Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis, su imagen y su público (página 75) Francia: Huemul.

conceptos teóricos y abstractos. Su método se aplicó también al estudio de otras temáticas tales como la enfermedad, la medicina y la educación.

2.3. Nuevos aportes a la Teoría de la Representación Social de Serge Moscovici.

1) Escuela Dra. Denise Jodelet: enfoque clásico

La discípula de mayor relevancia por sus investigaciones y aportes, que ha enriquecido la teoría de las Representaciones Sociales de Serge Moscovici, ha sido Denise Jodelet, filósofa y Dra. en Ciencias Sociales de la Universidad Sorbonne de Paris.

Retoma la idea de que la representación social es una noción que nos sitúa en la intersección entre lo social y lo psicológico. Es una modalidad particular del conocimiento; manera particular mediante el cual los sujetos sociales interpretan y aprehenden los acontecimientos de la vida cotidiana. Se construye así el conocimiento ingenuo, es decir, el conocimiento cotidiano o sentido común, a partir de toda la información que el sujeto social recibe y transmite a través de la educación, tradición y comunicaciones sociales. Agrega que, es un conocimiento elaborado y compartido socialmente y lo define como un conocimiento práctico para diferenciarlo del saber propiamente científico.

La orientación de sus estudios se caracteriza principalmente por integrar y explicar los procesos psicológicos que se manifiestan en la vida social. Centró su interés en investigar de qué manera el pensamiento social construye la realidad de nuestra sociedad actual.

Reflexiona acerca del pensamiento cultural y retoma el controvertido dilema: de si el pensamiento individual influye sobre la construcción del pensamiento colectivo o bien si el pensamiento social influye sobre las ideas del individuo que forma parte de una sociedad.

Siguiendo las ideas de Moscovici, quien acentuaba que es la interacción entre individuo y sociedad donde hay que enfocar el estudio de las representaciones; Jodelet sustituye el concepto de sociedad por la noción de cultura. Es decir que, focaliza sus investigaciones en la interacción entre el sujeto y la cultura.

“Las representaciones sociales son programas de percepción; sirven de guía para la acción y lectura de la realidad. También son un sistema de significaciones que permiten interpretar el curso de los acontecimientos y relaciones sociales. Expresan la relación que los individuos tienen con sus entornos y con los otros. Están inscriptas en las prácticas del lenguaje y funcionan como un lenguaje, en razón de función simbólica como marco para codificar y categorizar lo que compone el universo de la vida cotidiana. Las representaciones sociales son constitutivas de la realidad social y a la vez, son fuerzas transformadoras de la realidad social”.²⁶

²⁶ Jodelet, D. Conferencia de la Dra. Denise Jodelet. En: Primeras Jornadas sobre representaciones sociales. Buenos Aires: UBA, 2003. Recuperado de <http://www.cbc.uba.ar/dat/sbe/rep soc.html>

Jodelet, desarrolló una técnica por excelencia cualitativa para abordar el estudio de las representaciones sociales. Su teoría está en estrecha cercanía con los estudios de Moscovici. Por tal motivo, se la conoce como la escuela clásica. Metodológicamente recurre a técnicas tales como las entrevistas en profundidad y el análisis de contenido.

Su enfoque es procesual. *“Descansa en postulados cualitativos y privilegia el análisis de lo social, de la cultura y de las interacciones sociales, en general”.*²⁷

Esta línea de investigación, sigue además con la epistemología de las representaciones sociales pensada y fundamentada por Moscovici.

Las representaciones sociales son pensamiento constituyente y a la vez pensamiento constituido. El primer aspecto refiere a que las representaciones sociales constituyen la realidad social, la configuran, le dan un marco de significado a la realidad social cotidiana. El segundo aspecto refiere a la construcción del objeto del cual son una representación.

*“Se puede afirmar que el aspecto constituyente del pensamiento son los procesos y el constituido son los productos o contenidos. El enfoque que se centra en el primer aspecto es el procesual”.*²⁸

Entonces, para acceder al contenido de una representación, se utiliza como procedimiento para recopilar información: material discursivo como por ejemplo conversaciones, o información que se recopila a través de instrumentos de investigación tales como entrevistas o cuestionarios. Para analizar los datos del material discursivo se utiliza la técnica clásica de análisis del contenido con el objetivo de determinar una serie de indicadores que permitan reconstruir el contenido de la representación social.

El aporte principal de Jodelet al método de análisis ya descrito y utilizado por Moscovici en sus investigaciones, fue la técnica de análisis de la procedencia de la información. El objetivo de esta técnica era detectar las distintas fuentes de las cuales provenía un contenido. Sin detenerse a explorar el contenido, intentaba responder de dónde obtuvo el sujeto social esa información, independientemente de la temática a investigar.

“Jodelet propuso cuatro fuentes globales de procedencia de información extendidas en un continuum que va de lo personal a lo más impersonal: 1. Las informaciones procedentes de la experiencia vividas por las propias personas. 2. Las informaciones procedentes acerca de lo que las personas piensan. 3. Las informaciones obtenidas de la comunicación social y de la observación. 4. Las informaciones sacadas de conocimientos adquiridos en medios formales como los estudios, las lecturas, los medios de

²⁷ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 47) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

²⁸ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 48) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

comunicación. Esta clasificación fue elaborada por Jodelet a partir de un estudio que realizó sobre la representación del cuerpo”.²⁹

II) Escuela Jean Claude Abric: enfoque estructural.

Otro de los investigadores a destacar que, continúo con la teoría de las representaciones sociales de Moscovici, fue Jean Claude Abric, investigador y profesor emérito de la Universidad de Aix-Marsella en Francia.

Desarrolló una escuela, que centraba su estudio en el enfoque estructural de las representaciones sociales, abordando los procesos cognitivos a través de precisas técnicas experimentales.

En principio, estudiar el aspecto constituido de las representaciones sociales, es decir, específicamente el contenido; no significó en absoluto un abordaje opuesto al de Jodelet. Por el contrario, se lo consideró como otra manera de apropiarse de la teoría de Moscovici, complementario al desarrollo de Jodelet, ya que ambos, desarrollaron distintos aspectos de una misma teoría.

Sin embargo, la escuela de Abric, desarrolló la Teoría del Núcleo, claramente un concepto que va a diferenciar el enfoque estructural de la escuela clásica desarrollada por Jodelet.

Según Abric, *“todos los autores después de Moscovici están de acuerdo con la definición de la representación como conjunto organizado. Sin embargo, quienes se inscriben en el enfoque estructural parten del supuesto de que toda representación tiene una estructura específica que le es propia, cuya característica central es que está organizada alrededor de un núcleo central y que éste es el que determina su organización y significación. Y es precisamente la Teoría del Núcleo la que distingue el enfoque estructural del procesual.”*³⁰

El núcleo central es un elemento o conjunto de elementos que dan coherencia y sentido a la representación. Presenta dos dimensiones: una normativa y otra funcional. La primera expresa dimensiones socio-afectivas, sociales, ideológicas dentro de las cuales se incluyen las normas, estereotipos y actitudes. La segunda hace referencia a una funcionalidad operativa, que refiere específicamente al funcionamiento del objeto representado.

El núcleo central de una representación social es el elemento que más resistirá a situaciones de cambio, ya que, una modificación en el núcleo implica una transformación total de dicha representación. Este núcleo *“Está protegido, por tanto, por los sistemas periféricos, los cuales permiten, esencialmente, la adaptación de la representación a las evoluciones del contexto. Los elementos periféricos están en relación directa con el*

²⁹ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 74) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

³⁰ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 51) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

*núcleo, lo cual equivale a decir que su presencia, su ponderación, su valor y su función están determinados por el núcleo. Están jerarquizados: pueden estar muy cerca de los elementos centrales y en este caso juegan un importante papel en la concreción del significado de la representación. Distantes de los elementos centrales, ilustran, aclaran y justifican esa significación.”*³¹

Los sistemas periféricos cumplen tres funciones: la de concreción, de regulación y de defensa. La primera función permite el anclaje de la representación a la realidad cotidiana. De esta manera, la representación adquiere un significado concreto, comprensible y posible de ser transmitido. La segunda función refiere a la adaptación de la representación a la evolución del contexto. Dicha función es esencial, y es específica de los sistemas periféricos, ya que toda información nueva que se genera en el entorno puede interrogar los fundamentos de la representación. Por lo tanto mediante esta función, estos elementos pueden ser reinterpretados e integrados a la periferia concediéndoles carácter de condicionalidad.

La tercer y última función hace referencia a proteger el núcleo central. Si se evidencia una transformación, se debe a que, la información recibida del entorno tiene mucha fuerza o bien los sistemas periféricos son poco resistentes y vulnerables al nuevo contexto. Es importante destacar que, las primeras contradicciones aparecen en la periferia. Este sistema entonces será el que soporte las primeras reinterpretaciones o transformaciones de la estructura esencial de cada representación social.

Por lo tanto, Abric enfatiza que, el núcleo de la representación social es la parte estable y los sistemas periféricos constituyen el aspecto móvil y evolutivo.

Siguiendo los conceptos y teoría de Moscovici; Abric afirma que las representaciones sociales cumplen un papel fundamental en las prácticas y en la dinámica de las relaciones sociales. Según ha investigado, esto se debe a que, responden a cuatro funciones específicas: función de saber, identitaria, de orientación y de justificación respectivamente.

*“Función de saber: permite entender y explicar la realidad. El saber práctico de sentido común como le llama Moscovici, permite a los actores sociales adquirir conocimientos e integrarlos en un marco asimilable y comprensible para ellos en coherencia con su funcionamiento cognitivo y con los valores a los que se adhieren. Por otro lado, facilita incluso la condición necesaria de la comunicación social. Define el marco de referencia común que permite el intercambio social, la transmisión y la difusión de ese saber ingenuo.”*³²

“Funciones identitarias: definen la identidad y permiten la salvaguarda de la especificidad de los grupos. Permiten elaborar una identidad social y personal gratificante, es decir, compatible con el sistema de normas y valores sociales e históricamente determinados.

³¹ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión -pdf – Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

³² Abric, J.C. (1994) Prácticas Sociales y Representaciones (página 15). México: Coyoacán.

*La representación de su propio grupo es siempre marcada por una sobrevaluación de alguna de sus características o de sus producciones cuyo objetivo es salvaguardar una imagen positiva de su grupo de pertenencia. Y la referencia a las representaciones que definen la identidad de un grupo va a desempeñar por otro lado un papel importante en el control social ejercido por la colectividad en cada uno de sus miembros, en particular en los procesos de socialización”.*³³

*“Funciones de orientación: conducen los comportamientos y las prácticas. El sistema de predecodificación de la realidad que constituye la representación social es una guía para la acción. Esta función de orientación resulta de tres factores esenciales: la representación interviene directamente en la definición de la finalidad de la situación, determinando así a priori, el tipo de relaciones pertinentes para el sujeto pero también eventualmente, en una situación en que la tarea por efectuar, el tipo de gestión cognitiva que se adoptará. La representación produce un sistema de anticipación y expectativas; una acción sobre la realidad: selección y filtro de las informaciones, interpretaciones, con objeto de volver a esa realidad. La representación no sigue, la evolución de la interacción, la precede y determina. Finalmente, la representación social, refleja la naturaleza de las reglas y los lazos sociales, la representación es prescripta de comportamientos y prácticas obligadas. Define lo lícito, tolerable o inaceptable en un contexto social dado.”*³⁴

*“Función justificadora: permite justificar a posteriori las posturas y los comportamientos. Las representaciones sociales intervienen también luego de la acción, y permiten así a los actores explicar y justificar sus conductas en una situación o en consideración a sus colegas.”*³⁵

En cuanto a los métodos para recolectar información del contenido de las representaciones sociales, Abric, distingue dos tipos: los interrogativos y los asociativos.

Dentro de las técnicas utilizadas en la primera metodología, se encuentran: la entrevista, el cuestionario, las tablas inductoras que se la conoce como la entrevista semidirigida y la aproximación monográfica que es el entrecruzamiento de distintas técnicas, a saber: encuestas sociológicas, técnicas psicológicas y etnográficas.

Entre las técnicas de los métodos asociativos se destacan: la asociación libre y la carta asociativa. La primera consiste en brindarle al sujeto un término inductor o una serie de términos inductores y solicitarle que reproduzca todos los adjetivos o expresiones que se le presenten. Se pensaba que, de esta manera, se podía acceder de forma más rápida y directa al contenido semántico del objeto estudiado. La carta asociativa, consiste en una técnica que intenta complementar el de la asociación libre. Es decir que, en una primera

³³ Abric, J.C. (1994) *Prácticas Sociales y Representaciones* (página 15 y 16). México: Coyoacán.

³⁴ Abric, J.C. (1994) *Prácticas Sociales y Representaciones* (página 17). México: Coyoacán.

³⁵ Abric, J.C. (1994) *Prácticas Sociales y Representaciones* (página 17). México: Coyoacán.

fase se le otorga un término inductor para que el sujeto produzca adjetivos u otros términos. En una segunda fase, se le solicita al sujeto, nuevas asociaciones a partir de las primeras producciones. Y en una tercera fase, se le solicita al sujeto otras asociaciones a partir de las cadenas de términos ya producidos. Se pretende ir más allá, aún más lejos en la cadena asociativa y acercarse aún más en momento de la interpretación, a la significación que le ha dado el sujeto.

Finalmente Abric, plantea tres métodos diferentes para abordar el contenido del núcleo central: la técnica del cuestionamiento del núcleo central, el método de inducción por guión ambiguo y el método de los esquemas cognitivos de base (SCB).

En el primero, se elabora una lista con términos que según se piensa, están relacionados con el núcleo central. Se le solicita luego al sujeto que asocie tales términos y efectúe sus propias asociaciones. Finalmente, aquellas producciones del sujeto que, cuestionan la representación y la transforman, se las consideran como parte del núcleo central. Y aquellas que no la cuestionan, se las consideran como parte de los sistemas periféricos.

El segundo método tiene la ventaja de detectar y controlar de manera conjunta los elementos que conforman el núcleo central. Se le solicita al sujeto una descripción ambigua de la representación del objeto estudiado. Esa ambigüedad hace referencia justamente a que la descripción puede ser o no de la representación del objeto en cuestión. Mediante esta técnica, se logran distintas descripciones, cuyo análisis determina cuales son los elementos del núcleo central y cuales son parte de la periferia.

El tercer método consiste en, brindarle al sujeto un conjunto de pares de ítems que se seleccionaron a partir de la asociación libre; para luego estudiar el tipo de relación que esos términos tienen entre sí, utilizando para ello, una lista de operadores que están a su vez organizados en familias de esquemas cognitivos de base. De esta manera se comparan los tipo de relaciones entre los ítems, sus valencias, su importancia en relación a los otros, para determinar cuáles si, forman parte del núcleo central.

Se puede apreciar que, tanto la escuela de Jodelet como de la escuela desarrollada por Abric, enfatizan un aspecto de la teoría de la representación social de Moscovici. La primera, la procedencia del contenido y la segunda el contenido propiamente dicho. Sin embargo, el enfoque procesual no deja por fuera del todo los contenidos y tampoco el enfoque estructural deja de lado por completo el aspecto social.

III) Escuela de Willem Doise: enfoque sociológico

Cabe destacar una tercera escuela, que se la conoce como la escuela de Ginebra, cuyo principal exponente es Willem Doise, psicólogo social suizo. Desarrolló el enfoque sociológico enfatizando el estudio socio cognitivo de las representaciones sociales. Este modelo socio dinámico tiene como objetivo conciliar la complejidad del abordaje de las representaciones sociales, tanto su aspecto estructural como su inserción en el contexto social e ideológico. *“Concibe a las representaciones sociales como principios*

*organizadores de las posiciones adoptadas en las relaciones simbólicas entre los actores sociales que van ligadas a las inserciones específicas de los actores en un conjunto definido de relaciones.”*³⁶

Lo significativo para Doise es que toda interacción social tiene un carácter simbólico. Las posiciones expresadas por cada individuo dependen de las pertenencias sociales de cada uno de ellos. En este punto, Doise recurre al concepto de anclaje de Moscovici y agrega que, la toma de posición está además influenciada por las situaciones en las cuales se producen. Por lo tanto se generan una multiplicidad aparente de toma de posiciones que surgen a partir de principios organizadores comunes. Tienen como función construir la identidad del grupo, es decir que, los sujetos sociales se definen de una determinada manera para diferenciarse a su vez de los otros. Se constituyen así puntos de referencia a partir de los cuales cada individuo toma su posición. Desde esta óptica, se intenta estudiar el anclaje de las representaciones sociales en las realidades colectivas.

Los métodos que ha utilizado esta escuela para estudiar los nexos entre los elementos cognitivos y los individuos o grupos, son multivariados; técnicas que intentan establecer principios de homologación entre la posición social y la toma de decisión de los individuos para que de esta manera, emerjan los principios organizadores de las representaciones sociales estudiadas.

2.3.1 Investigaciones posteriores al surgimiento de las escuelas: clásica, estructuralista y sociológica

Estas tres (3) escuelas, anteriormente mencionadas, se constituyeron en las bases teóricas de posteriores investigaciones acerca de las representaciones sociales que empezaron a desarrollarse primeramente en Europa y fuertemente en América Latina durante la década del '90, siendo que la mayor parte de producciones sobre las representaciones sociales se realizaron en los países de México, Brasil y Venezuela; poniéndose mayor énfasis en el enfoque procesual. Es decir que, los trabajos realizados en esta temática son en su mayoría de naturaleza cualitativa siendo que en Europa se ponderaron las técnicas cuantitativas.

Se destacan entre las producciones posteriores al auge mencionado; la obra y aportes de Roberto Farr y las investigaciones de María Auxiliadora Banchs.

1) Roberto Farr, psicólogo inglés, quien ha estudiado y profundizado la teoría de las representaciones sociales de Moscovici.

Siguiendo a Moscovici, Farr concibe a las representaciones sociales como: *“sistemas cognoscitivos con una lógica y un lenguaje propios. No re-presentan simplemente*

³⁶ Rodríguez Salazar, T y García Curiel, M. (1997) Representaciones sociales: teoría e investigación - pdf-Guadalajara, México.

*opiniones acerca de, imágenes de o actitudes hacia, sino teorías o ramas del conocimiento con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. Sistemas de valores, ideas y prácticas con una función doble. Primero, establecer un orden que permita a los individuos orientarse en su mundo material y social y dominarlo; segundo posibilitar la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código para el intercambio social y un código para nombrar y clasificar sin ambigüedades los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal.”*³⁷

Agrega que, las representaciones sociales se hacen presentes cuando los individuos debaten temas de interés mutuos o cuando acontecen situaciones significativas para quienes comparten una misma realidad, un mismo espacio social. Les adjudica una doble función: *“hacer que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible”*.³⁸ Justamente aquello que acontece como extraño, inesperado o insólito puede interpretarse como familiar cuando se tiene una categoría para clasificarlo.

II) Otra de las investigadoras a destacar es María Auxiliadora Banchs, psicóloga venezolana y Dra. en Psicología Social.

Define a las representaciones sociales como: *“la forma de conocimiento del sentido común propio a las sociedades modernas bombardeadas constantemente de información a través de los medios de comunicación de masas (...) en sus contenidos encontramos sin dificultad la expresión de valores, actitudes, creencias y opiniones, cuya sustancia es regulada por las normas sociales de cada colectividad. Al abordarlas tal cual ellas se manifiestan en el discurso espontáneo, nos resultan de gran utilidad para comprender los significados, los símbolos y formas de interpretación que los seres humanos utilizan en el manejo de los objetos que pueblan su realidad inmediata”*.³⁹

Enfatiza el aspecto histórico – social de las representaciones, recurriendo al estudio de la memoria social, analizando los procesos sociales a partir de los cuales se construye la cultura.

³⁷ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 28) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

³⁸ Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 28) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

³⁹ Araya Umaña, S - (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión (página 28) -pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.-

2.3.2. Investigaciones acerca de las “representaciones sociales” realizadas por autores argentinos.

Los estudios que se destacan, fueron llevados a cabo, por psicólogos, docentes y/o titulares de distintas cátedras de materias tales como: Psicología Social y Psicología Vocacional de la carrera de Lic. en Psicología, de la Universidad de Buenos Aires.

Estas investigaciones tienen una característica común: se hallan basadas en la teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici y de los aportes de sus continuadores, a saber: el enfoque de Jodelet, Abric y Doise respectivamente.

Simplemente y a modo de ejemplo se detallan algunas contribuciones de algunas investigaciones acerca del estudio de las representaciones sociales en Argentina. Cabe destacar que, existen diferentes trabajos de diferentes autores argentinos en distintos ámbitos: tales como la educación, la salud, la política, entre otros; quienes continúan con estudios de metodologías tanto cualitativas como cuantitativas que intentan explicar y describir, distintas representaciones sociales, propias de nuestra cultura.

1) Estudio realizado por la Dra. Gabriela Aisenson, profesora regular adjunta de la cátedra de Orientación Vocacional y Ocupacional de la facultad de Psicología, de la Universidad de Buenos Aires.

En su tesis doctoral: “Representaciones, preferencias y elecciones ocupacionales de los jóvenes que finalizan la escuela media”, aborda las representaciones de trabajo y aspiraciones educativas de jóvenes que finalizan la escuela secundaria.

Entre las conclusiones de su trabajo y que atañen al tema de las representaciones sociales, G. Aisenson afirma que: *“las representaciones sociales de los jóvenes escolarizados son una vía para comprender su historia personal y social. En efecto, las primeras experiencias en el mundo social acontecen en la familia, en cuya matriz los seres humanos aprenden a percibir, sentir y pensar el mundo desde una perspectiva particular, y actuar de acuerdo con la misma. Posteriormente, en los diversos espacios sociales en los que los jóvenes participan tienen experiencias en las que construyen representaciones y percepciones que los llevan tanto a acordar como a diferenciarse de los otros.”*⁴⁰

⁴⁰ Aisenson, G. “Representaciones, preferencias y elecciones ocupacionales de los jóvenes que finalizan la escuela media”. Tesis Doctoral (2009) en <http://catalogosuba.sisbi.uba.ar/vufind/Record/KOHA-OAI-APS:15000>

II) Estudio abordado por la Dra. Susana Seidmann, profesora consulta titular regular de la materia Psicología Social, de la facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires.

S. Seidmann y su equipo, llevaron a cabo una investigación que se tituló: “El uso de técnicas gráficas en investigaciones sobre representaciones sociales”. *“Las imágenes constituyen un sistema semiótico autónomo, que permite explorar sobre los significados sociales construidos en relación a un tema. Configuran narraciones gráficas en las que se entrecruzan aspectos psicosociales y aspectos histórico-culturales.”*⁴¹

Presentaron los resultados sobre la representación social de la vida cotidiana en jóvenes no insertados en el sistema educativo ni laboral formal. Concluyeron que: *“las imágenes dan cuenta del espacio social vivido, y a la vez, de un mapa de relaciones que se traduce en la configuración de determinada identidad social.”*⁴² Los datos obtenidos resultaron ser concordantes con los alcanzados con otras técnicas, por lo cual, se convirtieron en fuente de validación de los nuevos hallazgos.

2.4 Concepto de trabajo.

El trabajo es un concepto amplio y con diversas aristas. Por tal motivo, se detallan a continuación, distintos autores quienes comulgan con la idea de que el trabajo implica mucho más que una simple actividad asalariada y con valor en el mercado; ponderando solamente su aspecto económico y productivo, desde una perspectiva netamente capitalista.

I) Enfoque Psicosocial: desde la perspectiva de José María Peiró Silla.

José María Peiró, psicólogo, filósofo español y catedrático en temáticas de psicología de las organizaciones en la universidad de Valencia, España.

Acentúa que el trabajo es una actividad sumamente importante en la vida de las personas, y no solamente porque en general, es la actividad que más tiempo le dedican; sino porque es en la actividad misma del trabajo donde las personas obtienen distintas compensaciones: no sólo económicas y materiales sino también psicológicas y sociales. J. M. Peiró, afirma que, es a través del trabajo que la persona: *“logra desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes y servicios”.*⁴³

⁴¹ Seidmann, S; Di Iorio, J; Azzollini, S; Rigueiral, G. El uso de técnicas gráficas en investigaciones sobre representaciones sociales. (2014) en Anuario de Investigaciones . Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires, versión online.

⁴² Seidmann, S; Di Iorio, J; Azzollini, S; Rigueiral, G. El uso de técnicas gráficas en investigaciones sobre representaciones sociales. (2014) en Anuario de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires, versión online.

⁴³ Peiró, J. M. & Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II, Capítulo VI (página 161). Madrid: Síntesis.

El autor, menciona y describe cuatro (4) dimensiones del trabajo:

- ❖ La actividad: aspecto meramente conductual, es decir, la acción o hecho mismo de trabajar.
- ❖ El contexto: considerando los aspectos físicos y ambientales. Hace referencia al estudio de la persona en situación de trabajo, en el contexto propiamente dicho. Es decir, considerando las particularidades de la cultura de la organización.
- ❖ El significado: refiriéndose a los aspectos subjetivos del trabajo.
- ❖ El fenómeno social: aspectos socialmente subjetivados.

Siguiendo al autor, el trabajo es: *“el conjunto de actividades humanas retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad, las personas aportan energías, física y psíquicas, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”*.⁴⁴

J. M. Peiró diferencia la actividad formal del trabajo y la realidad laboral. La primera refiere a las condiciones formales que las organizaciones estructuran: asignan roles a las personas, otorgan un orden a partir de distinguir niveles jerárquicos, especifican horarios, y se designan actividades, tareas a cada trabajador; otorgando recursos y tecnologías necesarias para que se logren los objetivos de forma eficiente. La segunda refiere a, las posibilidades de desarrollo laboral y personal, y las posibilidades de satisfacer necesidades de seguridad y autoestima.

II) Enfoque psicodinámico: desde la perspectiva de Christophe Dejours

Christophe Dejours, psiquiatra francés, especialista en medicina del trabajo. Psicoanalista.

Dejours, propone el término de psicodinámica del trabajo, para enfatizar el análisis de los procesos psíquicos intra e intersubjetivos, movilizados por la situación de trabajo.

Afirma que, el sujeto se transforma a sí mismo a través de la actividad de trabajo, por eso, la denomina actividad subjetivante.

“El trabajo es la actividad coordinada desplegada por los hombres y las mujeres para enfrentar lo que, en una tarea utilitaria, no puede obtenerse mediante estricta ejecución de la organización prescripta”.⁴⁵

El autor realiza una distinción entre lo prescripto y lo real del trabajo. Lo primero refiere a, el trabajo a reglamento, la tarea específicamente. Y lo segundo refiere a lo que resiste justamente al dominio técnico y al saber científico. El fracaso del sujeto frente a una

⁴⁴ Peiró, J. M. & Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II, Capítulo VI (página 161). Madrid: Síntesis citado en Alonzo, C. y equipo. (2001) Cuadernos de Psicología del trabajo. Cátedra II. (página 58). Bs As: JCE.

⁴⁵ Dejours, C. (1998). El Factor Humano (página 44). Buenos Aires: Lumen

técnica, frente a un no saber hacer, genera impotencia. El sujeto se sale de la tarea, para ajustar, innovar, imaginar. De esta manera, bordea la dimensión real del trabajo, y se impulsa a la búsqueda de una nueva solución. Es decir entonces que: el trabajo es lo que no está prescripto, es lo que hace el sujeto para enfrentar situaciones de presión, de miedos, contradicciones, desesperanza, aburrimiento y toda condición que confronta en la realidad del trabajo.

La dimensión intersubjetiva, implica una visión contextualista, siendo que el trabajo habilita al sujeto al campo de lo social, del vínculo social específicamente.

*“La identidad es una conquista que se capitaliza en el orden de lo singular pero se opera en el orden de la intersubjetividad”.*⁴⁶

Si bien el psicoanálisis en tanto exploró la singularidad del sujeto, su historia y su significación particular; determinando como eje central el amor en la construcción de la identidad; en el campo intersubjetivo, lo central es el reconocimiento, es decir que la identidad en el ámbito social, se afirma, mediante el reconocimiento, cuando las demás personas aprecian el trabajo del sujeto, otorgan valor a lo que hace: *“me vuelvo lo que soy, en la expresión renovada de la apreciación de los otros acerca de la utilidad y la belleza de lo que hago”.*⁴⁷

El trabajo entonces puede beneficiar al sujeto o bien generarle sufrimiento. *“Trabajar es entonces beneficiarse con un lugar para hacer y hacerse con los otros. Pero el trabajo puede, por el contrario, obstaculizar la construcción de la identidad y ser fuente de sufrimiento.”*⁴⁸ Pues, *“el reconocimiento del hacer en las relaciones sociales del trabajo no es menos difícil de obtener que el reconocimiento en el amor”.*⁴⁹

Dejours se abocó entre otras temáticas a estudiar el motivo por el cual los sujetos frente a las restricciones que el trabajo le impone, no enferman. Aparece nuevamente aquí el espacio intersubjetivo, al que el autor recurre para explicar la conformación de estrategias defensivas colectivas, que implementan los sujetos para resistir en el trabajo. Si bien son efectivas tienen un costo psíquico elevado; el sujeto no sólo sostiene la defensa en el tiempo de trabajo sino que coloniza esta, todos los espacios de su vida. Para ello juega un papel sumamente importante la confianza y la cooperación. *“La confianza es un elemento indispensable para la cooperación. Aún más, la confianza no se prescribe, es enteramente una cuestión de conquista”.*⁵⁰

⁴⁶ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 12). Buenos Aires: Lumen

⁴⁷ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 13). Buenos Aires: Lumen

⁴⁸ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 13). Buenos Aires: Lumen

⁴⁹ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 13). Buenos Aires: Lumen

⁵⁰ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 14). Buenos Aires: Lumen

El sufrimiento en el trabajo es de carácter subjetivo, es una percepción del sujeto: *“que surge cuando la relación del sujeto con la organización del trabajo se bloquea, la cooperación se rompe, la confianza se vuelve imposible, el reconocimiento fracasa”*.⁵¹

2.5 La representación social de trabajo

Hemos ya mencionado que, el ámbito del trabajo no es el campo más explorado en el tema de las representaciones sociales. Sin embargo, se hallan algunos estudios sobre esta temática que aportan nuevos conocimientos tanto prácticos como teóricos.

I) “Trayectorias personales, laborales y representaciones sociales sobre el trabajo. Estudio de caso”. Autora: Mariana Andrea Gabrinetti; Dra. en Cs. Sociales, docente de la facultad de Trabajo Social (UNLP). Trabajo presentado en el VII Congreso ASET (2004) UNLP (Universidad Nacional La Plata), Argentina.

Este estudio se centró en el análisis de las representaciones sociales sobre el trabajo de beneficiarios de planes de empleo (Plan Jefes y Jefas de Hogar), en el barrio El Carmen, de la localidad de Berisso.

La autora, afirma que: *“Hoy el trabajo es un medio de vida, a la vez funciona como organizador y articulador de sentido en la vida cotidiana. En esta línea sostenemos que el trabajo tiene implicancias a nivel subjetivo”*.⁵²

M. A. Gabrinetti, propone que la identidad: *“puede ser definida como una búsqueda constante a lo largo de la existencia de un individuo. La misma no remite sólo a relaciones psico-afectivas intrapsíquicas o intersubjetivas sino al encuentro con la realidad y las exigencias sociales”*.⁵³

El saber-hacer otorga al sujeto estrategias y conocimientos para desarrollar una tarea. Pero no lo es todo. Además, el saber-hacer de ese sujeto debe tener un lugar. Es esperable, un reconocimiento social, es decir, que se valore ese saber. La autora ejemplifica con casos de estudio, cuando la identidad se empobrece y el trabajo no tiene un lugar de reconocimiento social. Tal es el caso de personas que viven en zonas rurales y de edad avanzada; que han aprendido un oficio y sin embargo en la *cuidad* *“no tiene cabida ese saber-hacer y esa inadecuación genera un malestar que podemos considerar como un malestar identitario”*.⁵⁴

A través de los años, algunos han logrado adaptarse a las posibilidades que ofrece el mercado, y entonces esos adultos mayores ya no se identifican con un oficio, como por ejemplo, soy albañil; de manera similar tal como ocurre con los jóvenes, sino que ser

⁵¹ Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. (página 15). Buenos Aires: Lumen

⁵² <http://www.aset.org.ar/congresos/7/04031.pdf>

⁵³ <http://www.aset.org.ar/congresos/7/04031.pdf>

⁵⁴ <http://www.aset.org.ar/congresos/7/04031.pdf>

trabajador se define: *“como alguien dispuesto a hacer lo que el mercado laboral solicite”*.⁵⁵ La posibilidad de identificarse como trabajador se enlaza entonces a la posibilidad de ganar dinero.

La autora concluye que, la representación social de trabajo difiere, según la pertenencia generacional del sujeto, su historia de vida y su historia laboral. Se conforman valores, creencias y actitudes sobre la representación social del ser trabajador, en la que se entrelazan la historia propia, la familiar y social.

II) “Una aproximación cualitativa al Empleo Público en la Provincia de Buenos Aires: Representaciones sociales y percepciones subjetivas de los trabajadores estatales”. (2013) Autora: Gil García, Magdalena, lic. en sociología. (UNLP), Argentina.

Este trabajo formó parte de su tesis para obtener la lic. en sociología. Fue presentado en la Universidad Nacional de la Plata, facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Su estudio indagó, entre otras cuestiones, la representación social del empleo público de trabajadores estatales.

A través de una metodología cualitativa, utilizando como instrumento de medición, entrevistas semi dirigidas, obtuvo los siguientes resultados:

- ❖ “Una de las cuestiones más mencionadas y valoradas por los trabajadores estatales es la estabilidad laboral, junto con las prestaciones sociales en materia de obra social y jubilación”.⁵⁶
- ❖ “La cantidad de horas de trabajo así como la flexibilidad en términos de horario en contraste con las exigencias de un empleo en el sector privado que se aparece como más exigente en este sentido”.⁵⁷
- ❖ “La mayoría de los empleados entrevistados apuntó a destacar las mismas dimensiones como críticas: estancamiento, desmotivación e imposibilidad de progreso. La problemática del estancamiento fue señalada en casi todas las entrevistas, vinculándose con la imposibilidad de desarrollar una carrera en base al mérito, con la falta de motivación fruto de la ausencia de un sistema de premios y castigos y frente a la imagen de una administración pública que no los valora”.⁵⁸
- ❖ “Entre otro de los aspectos críticos del Empleo Público que señalan los trabajadores se destaca la existencia de un sistema burocrático que es percibido

⁵⁵ <http://www.aset.org.ar/congresos/7/04031.pdf>

⁵⁶ <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.842/te.842.pdf> (página 77)

⁵⁷ <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.842/te.842.pdf> (página 77)

⁵⁸ <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.842/te.842.pdf> (página 78)

por los mismos empleados como un obstáculo que impide que puedan prestar servicios de calidad”.⁵⁹

Del análisis de las entrevistas, la autora, concluye que: “las percepciones subjetivas y representaciones sociales de los trabajadores estatales, en primer lugar han destacado como más negativo lo relativo al medioambiente físico de trabajo, los salarios y la falta de motivación, fruto de la baja satisfacción con la tarea y de las dificultades de progreso por la ausencia de una Carrera Administrativa. La percepción generalizada es que la Administración Pública no valora el esfuerzo o aporte de los trabajadores, ya que la posibilidad de crecimiento y la remuneración no guardan relación alguna con el desempeño, rigiéndose más bien por mecanismos espurios y poco transparentes. Pese a esto los trabajadores se muestran comprometidos con su trabajo por la valoración de desempeñar una función de servicio público, y por la expectativa de realizar una carrera en la Administración basándose en estrategias individuales. Los trabajadores parecen estar más satisfechos con las prestaciones sociales del Empleo Público y valoran la estabilidad laboral en un clima marcado por la precariedad. Otro punto altamente apreciado es la flexibilidad que otorga el trabajo en el sector público en materia de horarios, carga de trabajo frente a un empleo privado que parece ser más exigente.”⁶⁰

2.6 Conceptos Comparados

En este apartado se pretende hacer referencia a que el concepto de Representación Social, puede y suele aparecer en otras literaturas bajo otras denominaciones, aunque cabe advertir que, con similares u homólogas significaciones.

- 1) **Modelo Mental:** *“es un mecanismo del pensamiento mediante el cual un ser humano intenta explicar cómo funciona el mundo real. Es un tipo de símbolo interno o representación de la realidad externa, hipotética que juega un papel importante en la cognición”.*⁶¹

El origen de esta teoría se encuentra en los trabajos de Wittgenstein, filósofo; Craik, psicólogo y Marr, cognitivista, quienes se basaban en la idea de que las personas realizan simulaciones mentales de los fenómenos de la realidad que experimentan.

En la actualidad, este concepto se ha popularizado, con tal magnitud que, tal vez sea el más utilizado en el ámbito de las organizaciones; tanto por los trabajadores quienes comunican a otros su visión, desde qué óptica miran e interpretan los hechos de su vida; como por los profesionales del área de RRHH (Recursos Humanos) para identificar los modelos mentales de los trabajadores y advertir sus comportamientos.

⁵⁹ <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.842/te.842.pdf> (página 78)

⁶⁰ <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.842/te.842.pdf> (página 82)

⁶¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_mental

Uno de los referentes contemporáneos en temáticas del Gerenciamiento empresarial, Peter Senge, utilizó entre otros conceptos, la teoría de los modelos mentales y propuso la creación de una organización inteligente; en la que incluyó 5 (cinco) disciplinas vitales para buscar el éxito y alcanzar las mayores aspiraciones organizacionales.

P. Senge, se graduó en Ingeniería en la Universidad de Stanford. Se doctoró en Management, y es Director de un centro para el Aprendizaje Organizacional del Instituto Tecnológico en Massachusetts, EEUU.

El autor afirma que: “nuestros modelos mentales no sólo determinan el modo de interpretar el mundo, sino el modo de actuar”.⁶²

“Los modelos mentales pueden ser simples generalizaciones o teorías complejas; pero lo más importante es que los modelos mentales son activos, pues moldean nuestros actos”.⁶³

II) Paradigma: *“Se utiliza en la vida cotidiana como sinónimo de ejemplo, para hacer referencia en caso de algo que se toma como modelo a seguir. A partir de la década de 1960, los alcances de la noción se ampliaron y paradigma comenzó a ser un término común en el vocabulario científico y en expresiones etimológicas cuando se hacía necesario hablar de modelos de conocimiento aceptados por las comunidades científicas”.*⁶⁴

*Etimología: “el término paradigma proviene del griego y significa modelo o ejemplo. Originariamente, significaba patrón, modelo. El sentido del concepto era, demostrar, comparar, indicar, enseñar.”*⁶⁵

En el ámbito de las ciencias sociales, este término es equiparable al de mentalidad, y se define como: *“cuerpo de ideas, asunciones teóricas sostenidas y validadas por un persona o grupo de personas, que incluye una serie de comportamientos, actitudes y creencias”.*⁶⁶

III) Patrones cognitivos

“Son esquemas mentales estables que constituyen la base de la regularidad de las interpretaciones de la realidad. Las personas utilizan sus esquemas para localizar, codificar, diferenciar y atribuir significaciones a los datos del mundo. En otras palabras, son construcciones mentales subjetivas, más o

⁶² <http://escuelainternacionaldecoaching.com/downloads/Master2011/ModelosMentales-PeterSenge.pdf>

⁶³ <http://escuelainternacionaldecoaching.com/downloads/Master2011/ModelosMentales-PeterSenge.pdf>

⁶⁴ <https://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>

⁶⁵ <https://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>

⁶⁶ <https://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>

*menos estables, que actúan como filtros a la hora de percibir el mundo por parte del individuo”.*⁶⁷

Este concepto fue desarrollado en la década del ´60, por Aaron Beck, psiquiatra estadounidense, uno de los pioneros en utilizar las bases de la ciencia cognitiva para desarrollar el sistema de psicoterapia Cognitivo Conductual para el tratamiento de trastornos psicológicos.

Esta ciencia se conoce con el nombre de psicología cognitiva, y se define como:

*“Una rama de la psicología que se ocupa de los procesos a través de los cuales el individuo obtiene conocimiento del mundo y toma conciencia de su entorno, así como de sus resultados.”*⁶⁸

El patrón cognitivo, pone especial atención a las cogniciones, que en un sentido amplio del término, se definen como:

*“Ideas, constructos personales, creencias, imágenes, atribuciones de sentido o significado, expectativas...”*⁶⁹

El modelo cognitivo propuesto por Aaron Beck, estudia:

*“los procesos básicos tales como la memoria, la atención, la formación de conceptos, el procesamiento de la información, la resolución de conflictos...”*⁷⁰

Justamente el autor afirma que:

*“Ante una situación, los individuos no responden automáticamente, sino que antes de emitir una respuesta emocional o conductual perciben, clasificar, interpretar, evalúan y asignan significado al estímulo en función de sus supuestos previos o esquemas mentales”.*⁷¹

Si bien existen distintos modelos de terapia cognitiva, el modelo de Aaron Beck es uno de los más conocidos a nivel mundial debido a que su teoría tiene una gran utilidad práctica. Este modelo se centra básicamente en detectar: *“pensamientos automáticos y distorsiones cognitivas”.*⁷²

Su enfoque propone que:

“A través de la reestructuración cognitiva, un individuo es capaz de modificar el modo de interpretación y valoración subjetiva de los hechos y de las situaciones que vive, y de esta manera se estimula a éste para que altere

⁶⁷ <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

⁶⁸ <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

⁶⁹ <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

⁷⁰ <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

⁷¹ <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

⁷² <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

*los esquemas de pensamiento desordenados y se vea a sí mismo y al mundo de forma más realista y adaptativa”.*⁷³

Aaron Beck es además un referente de la psicología cognitiva debido al desarrollo del modelo cognitivo de la depresión, conocido como: Tríada cognitiva, propuesto por el autor en el año 1976.

El principio central de esta teoría consiste en:

*“una visión negativa del propio individuo, del mundo y de su futuro y que es el precursor inmediato de esa enfermedad.”*⁷⁴

Esta teoría es conocida y reconocida por cuestionar el paradigma psicoanalítico para el abordaje de pacientes con diagnóstico de Depresión.

En su libro “Terapia Cognitiva de la Depresión”, del año 1979, Aaron Beck cuenta como comenzó a cuestionar los aspectos teóricos del Psicoanálisis. Entre inconsistencias teóricas y prácticas; pacientes sometidos a largos tratamientos e ineficaces; comenzó su propia investigación de pacientes depresivos. A partir de estos hallazgos; se prepararía para desarrollar lo que posteriormente se transformaría en una de las psicoterapias más eficaces para el tratamiento de la Depresión. Considerado de tal manera por la comunidad terapéutica y por los profesionales que ponderan la ciencia cognitivo-conductual.

⁷³ <https://psicologia.net/clinica/terapia-cognitiva-aaron-beck>

⁷⁴ https://es.wikipedia.org/wiki/Triada_cognitiva_de_Beck

❖ Primera Hipótesis de trabajo:

Las representaciones sociales de trabajo compartidas por los sujetos que trabajan en un mismo ámbito público o privado respectivamente, condicionan la forma de pensar y actuar colectivamente, porque los representan las mismas creencias y valores.

Los enunciados 17, 18, 19 y 20 de la encuesta (ver Anexo 1) indagan sobre las creencias y valores de los trabajadores; variables principales a analizar en esta primera hipótesis.

Resultados:

Cuando se pregunta si la honestidad y la ética son los valores más importantes que rigen los comportamientos de todos los integrantes, se halló un mayor porcentaje de acuerdos en el ámbito público en relación al ámbito privado:

Enunciado N°17	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	58,66%	47,34%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	41,34%	52,66%

En cuanto a si se fomentan espacios de diálogo e intercambios de ideas, un clima de respeto y construcción de una visión compartida, se obtuvo nuevamente un mayor porcentaje de acuerdos en el ámbito público respecto del privado:

Enunciado N°18	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	58,00%	49,33%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	42,00%	50,67%

Respecto de si, los compañeros y superiores han transmitido valores y actitudes que definen la manera de pensar y actuar, resultó el mismo porcentaje en De Acuerdos (48%); y una diferencia en los demás parámetros, que ubica al ámbito público aún más en acuerdo en comparación al ámbito privado.

Enunciado N°19	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	18,00%	10,66%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	34,00%	41,30%

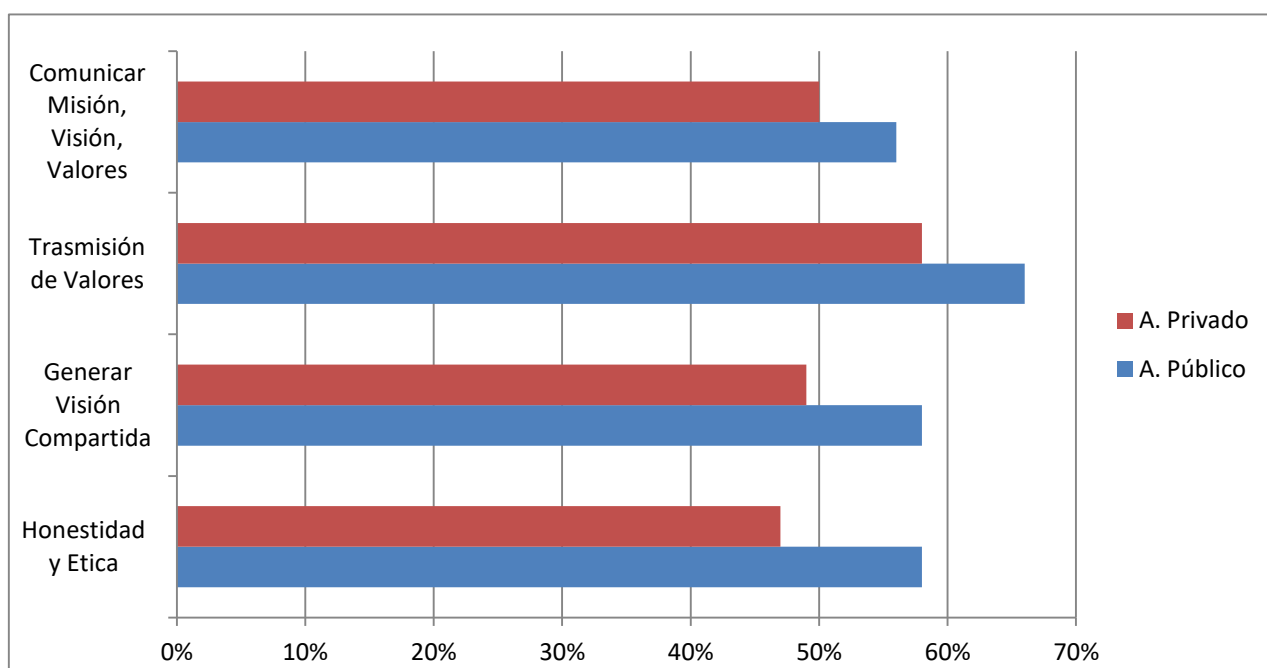
Cuando se indagó sobre si, los superiores comunican a sus colaboradores tanto en sus ideas como comportamientos, la Misión, Visión y Valores de la organización, se obtuvo un porcentaje mayor de acuerdos en el ámbito público y una significativa diferencia; siendo que el ámbito privado se mostró más en desacuerdo respecto del ámbito público.

Enunciado N°20	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	57,00%	50,67%
Poco de Acuerdo	33,34%	32,00%
Nada de Acuerdo	10%	17,33%

Análisis de los resultados:

El análisis de los resultados muestra características bien diferenciadas en cada uno de los grupos: el ámbito público se encuentra más en acuerdo que el ámbito privado respectivamente.

Esquema del análisis comparado:



(Considerando los porcentajes de Acuerdos; parámetros Muy de Acuerdo - De Acuerdo)

Considerando que “los valores predicen buena parte de las conductas”⁷⁵, cabe destacar que, en el ámbito privado más de la mitad de los encuestados no se halla representado por los valores honestidad y ética, siendo que más de la mitad en el ámbito público sí lo está.

Más de la mitad de los trabajadores del ámbito privado considera que no se fomentan espacios de diálogo para intercambiar ideas y construir una visión compartida; a diferencia del ámbito público que si lo considera en su mayoría.

Más de la mitad de los trabajadores encuestados tanto en el sector público y sector privado, admite que, tanto compañeros como superiores transmiten en la tarea diaria valores y actitudes que definen la manera de pensar y actuar en la organización. Sin embargo el porcentaje de desacuerdos es aún mayor en el ámbito privado representado por el (41,3%) en relación al ámbito público que es del (34%).

Más de la mitad de los trabajadores que han respondido la encuesta, tanto del ámbito público como el privado, están de acuerdo en que sus superiores transmiten tanto en ideas como en comportamientos la Misión, Visión y Valores de sus respectivas organizaciones.

A modo de conclusión:

Validamos la primera hipótesis de trabajo, ya que los resultados demuestran que, algunas de las creencias y algunos valores que conforman la representación social de trabajo de sujetos que trabajan en ámbitos públicos, se diferencian de las creencias y valores de los trabajadores del ámbito privado.

Esto quiere decir que, colectivamente en cada ámbito se construye una representación social de trabajo con diferenciadas características, que permite a los trabajadores orientarse en su mundo del trabajo; en términos de Moscovici, dominar e interpretar los hechos y situaciones de esa realidad social que experimentan.

⁷⁵ Schein, E. (1988) La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. (página 33) España: Plaza & Janes Editores S.A

❖ Segunda Hipótesis de trabajo:

Las representaciones sociales de trabajo de un trabajador que elige desempeñarse en un organismo público o en una empresa privada, influyen en el contrato psicológico, ya que la identificación con lo privado y la identificación con lo público condicionan las expectativas que el sujeto construye y espera satisfacer en esa organización.

Los enunciados 5, 6, 7 y 8 de la encuesta (ver Anexo 1) indagan sobre el contrato psicológico, y los enunciados 13, 14, 15 y 16 indagan sobre identidad; variables que serán analizadas para verificar o refutar la tercer y última hipótesis de trabajo.

Resultados:

Cuando se indaga si la persona considera que la organización satisface en gran medida sus expectativas individuales, se obtuvo como resultado un porcentaje mayor de acuerdos entre los trabajadores del ámbito público, aunque tanto en un grupo como en el otro (público y privado respectivamente), es significativo que la mayoría de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo (Poco de Acuerdo y Nada de Acuerdo).

Enunciado N°5	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	48%	43,33%

Las respuestas obtenidas al indagar sobre el aspecto dinámico de las expectativas laborales, es decir, si cambian con el tiempo; evidenció un mayor porcentaje de acuerdos en el ámbito privado en relación a los resultados arrojados por los trabajadores del ámbito público. Más de la mitad de los trabajadores que se desempeñan tanto en un ámbito como en el otro, han acordado con la idea de que las expectativas laborales cambian según cambian las aspiraciones, necesidades y objetivos laborales.

Enunciado N°6	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	72%	83,34%

Al indagar si se conversa frecuentemente con el superior directo acerca de las expectativas dejando explicitado lo que se espera del trabajador y de lo que el trabajador espera de la organización; se hallaron los siguientes resultados:

En el ámbito privado, tal como lo indican los parámetros, se obtuvo un porcentaje mayor de desacuerdos en relación al ámbito público. Más de la mitad de los trabajadores del ámbito privado manifiestan estar poco de acuerdo o nada de acuerdo.

Enunciado N°7	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	50%	43,33%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	50%	56,67%

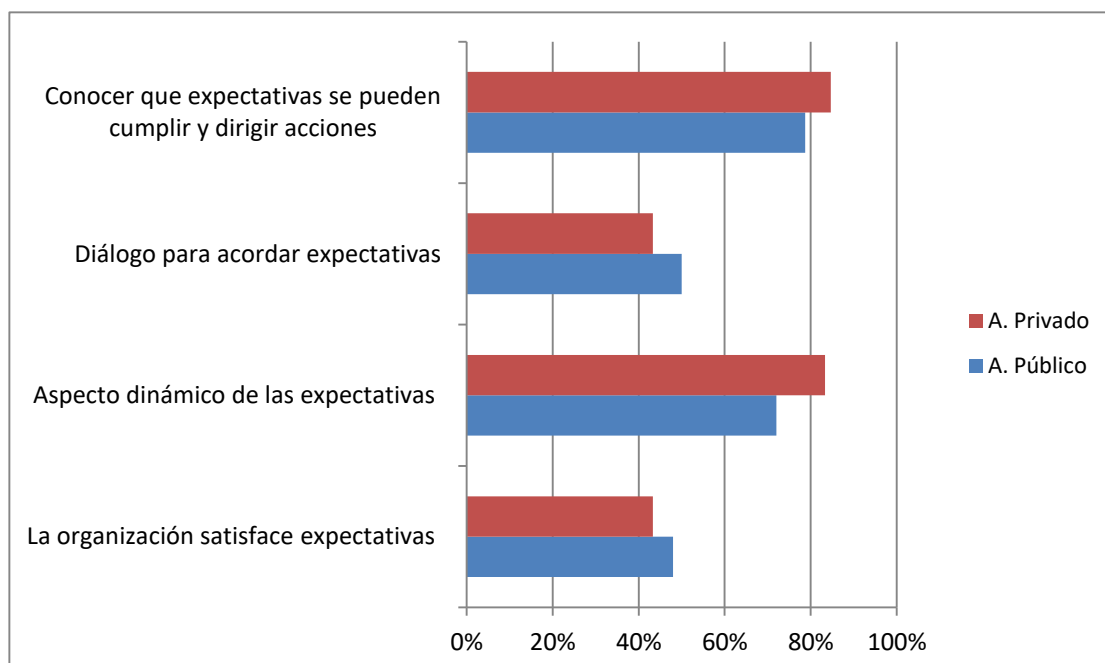
Cuando se indagó acerca de; si saber cuales expectativas puede el trabajador cumplir en su trabajo, permitiéndole dirigir acciones para concretar tanto metas personales como metas que se propone la organización, arrojó como resultado un alto porcentaje de acuerdos en ambos grupos; privado y público respectivamente; aunque el primero se mostró aún más en acuerdo que los trabajadores del segundo grupo.

Enunciado N°8	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	78,68%	84,66%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	21,32%	15,34%

Análisis de los resultados:

El análisis de los resultados muestra que los trabajadores del ámbito privado en su mayoría y con un porcentaje más alto de acuerdos en relación a los trabajadores del ámbito público, consideran que, sus expectativas laborales cambian con el tiempo y sabiendo cuales de esas expectativas pueden satisfacer en el trabajo, les permite dirigir acciones para satisfacer simultáneamente, tanto objetivos personales como también los que se proponga la organización.

Esquema del análisis comparado:



(Considerando los porcentajes de Acuerdos; parámetros Muy de Acuerdo - De Acuerdo)

Enunciados 13, 14, 15 y 16

Cuando se indaga sobre el reconocimiento del trabajo, se hallaron resultados similares en acuerdos, tanto en el ámbito público como privado. La mayoría de los trabajadores encuestados, siente que su trabajo es reconocido tanto por pares como por superiores.

Enunciado N°13	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	58,67%	58,00%

En relación a si el ámbito donde se desempeña el trabajador, se caracteriza por vínculos saludables entre pares y superiores, caracterizado por la confianza mutua y la cooperación; se encontró que tanto los trabajadores del ámbito público como privado, acuerdan en su mayoría, aunque se halla un porcentaje más elevado en el primer grupo de trabajadores.

Enunciado N°14	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	66,00%	61,34%

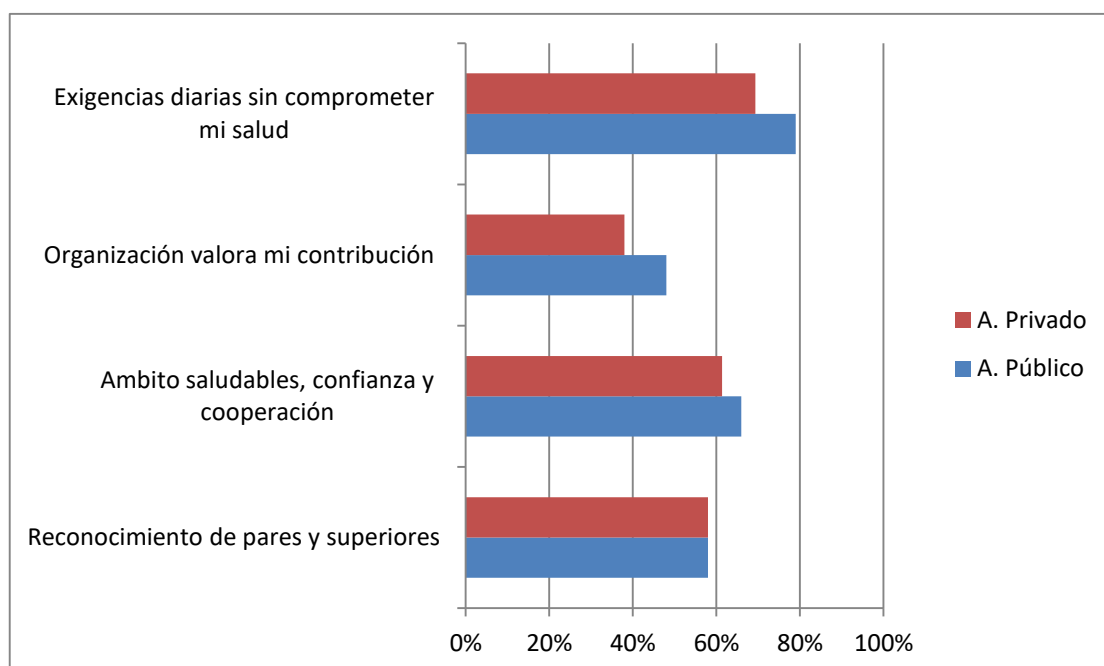
Respecto de si la organización valora las contribuciones individuales generando de esa manera que la tarea adquiriera otro sentido para sí; se halló que en su mayoría, tanto los trabajadores del ámbito público como del privado, están en desacuerdo. En el ámbito privado aún se muestra más en disconformidad, hallándose un porcentaje más elevado en comparación con el ámbito público.

Enunciado N°15	A. Público	A. Privado
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	52,00%	62,00%

Cuando se indaga si, a pesar de las exigencias y presiones diarias, encuentran los trabajadores una forma de hacer la tarea sin comprometer su salud física y emocional; la mayoría de los encuestados se mostraron de acuerdo; siendo que el ámbito privado arrojó un resultado por debajo del presentado por el ámbito público.

Enunciado N°16	A. Público	A. Privado
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	79,32%	69,34%

Esquema del análisis comparado:



(Considerando los porcentajes de Acuerdos; parámetros Muy de Acuerdo - De Acuerdo)

A modo de conclusión:

Las expectativas laborales que construyen los trabajadores que se desempeñan en el ámbito privado, están más ligadas al aspecto dinámico del contrato psicológico, que las expectativas laborales que construyen los trabajadores del ámbito público; representado por los porcentajes (83%) y (72%) respectivamente.

Esta característica se correlaciona con otro parámetro encontrado en los datos de clasificación:

La mayoría de los trabajadores del ámbito privado tienen una antigüedad laboral de hasta 4 años (38%) y la mayoría de los trabajadores del ámbito público presentan una antigüedad laboral entre 10 y 19 años (29,3%).

Entre los aspectos que se destacan en la construcción de la identidad de los trabajadores del ámbito público, se encuentran: trabajar en un ámbito saludable caracterizado por vínculos laborales de confianza y cooperación (66%), como así también el reconocimiento del hacer por pares y superiores (58%) y en menor medida por el reconocimiento de la institución en sí (48%). En el ámbito privado encontramos estos mismos aspectos con valores distintos en (%) específicamente en el primer y tercero: (61,34%) y (38%) respectivamente.

Frente a estos resultados, demostrando que la construcción de la identidad tiene aspectos diferenciados en trabajadores del ámbito público con respecto a los

trabajadores del ámbito privado; y siendo que, las expectativas tienen rasgos distintos en cada uno de los grupos; damos por **validada la segunda hipótesis de trabajo**.

❖ Tercer Hipótesis de trabajo:

Si las representaciones sociales de trabajo son compartidas por algunos miembros de la organización, se construye una conciencia colectiva la cual es el principal factor a considerar cuando se planifica desde el área de RRHH generar sentido de pertenencia y fidelizar empleados claves, ya que las mismas se constituyen como motor de la motivación interna de cada sujeto, y de su deseo de autorrealización.

Para analizar esta hipótesis se recurre a distintos enunciados de las distintas dimensiones utilizadas para indagar el estudio de las representaciones sociales de trabajo. Se cree pertinente, considerar las cinco (5) dimensiones para lograr un análisis global y completo.

Se detallan a continuación: los enunciados 1, 2, 3 y 4 que indagan sobre las relaciones de poder; los enunciados 9, 10, 11 y 12 que indagan sobre la posición subjetiva frente al trabajo; conceptos centrales para analizar la presente hipótesis.

También se detallarán enunciados de otras dimensiones, que se consideran significativas para el presente análisis.

Enunciados 1, 2, 3 y 4

Resultados:

Cuando se indaga sobre si el superior directo permite que el trabajador tome decisiones para resolver la tarea diaria; los resultados arrojaron un mayor acuerdo entre los trabajadores del ámbito privado respecto de los trabajadores del ámbito público.

Enunciado N°1	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	82,00%	90,00%

Con respecto a recibir la información requerida en tiempo y forma, se halló más en acuerdo el ámbito público que el ámbito privado respectivamente.

Enunciado N°2	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	70,66%	62,00%

En cuanto a si, el superior directo delega equitativamente tareas a cada integrante del equipo, se encontró que, los trabajadores encuestados del ámbito privado se mostraron más en acuerdo que los trabajadores del ámbito público.

Enunciado N°3	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	59,33%	67,34%

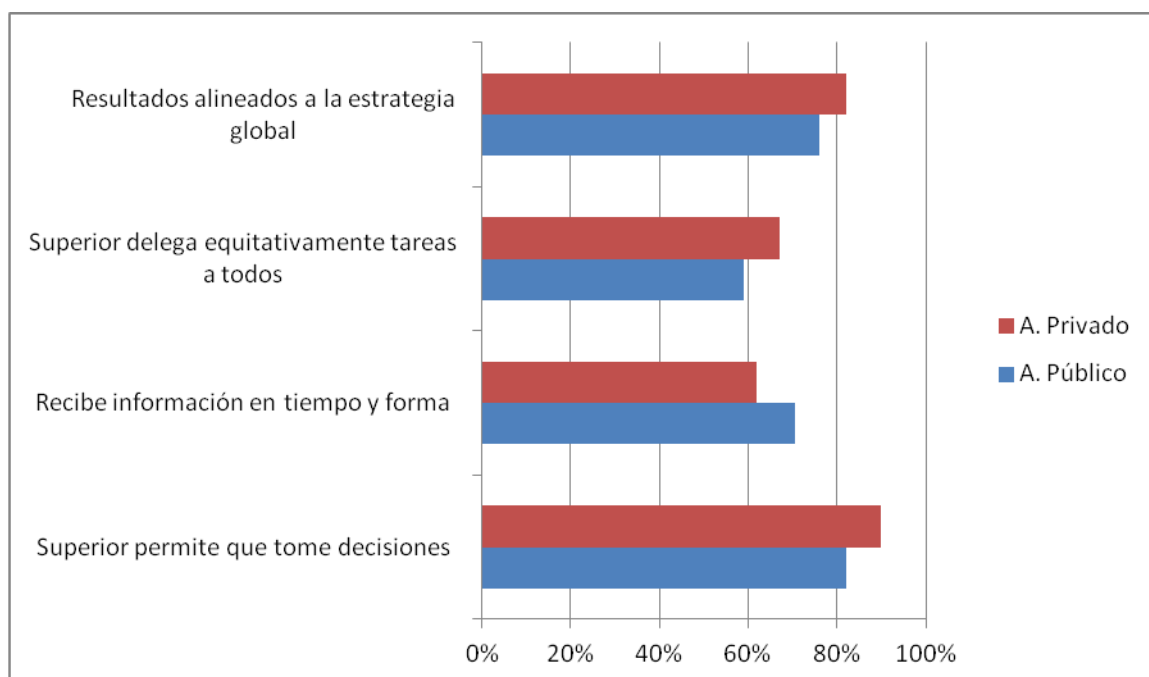
Al indagar sobre si, los resultados del desempeño están alineados con las estrategias globales de la organización, se halló que: los trabajadores del ámbito privado estaban más en acuerdo que los trabajadores del ámbito público respectivamente.

Enunciado N°4	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	76,00%	82,00%

Análisis de los resultados:

En cuanto al análisis de las relaciones de poder, el grupo de trabajadores del ámbito privado considera en su mayoría que, su superior le permite tomar decisiones (90%); el resultado de su desempeño está alineado con la estrategia global de la organización (82%); y su superior delega equitativamente tareas a todos los integrantes del equipo (67,34%). A diferencia del grupo de trabajadores del ámbito público en los que encontramos estos mismos aspectos pero con valores distintos en (%), a saber: (82%), (76%) y (59,3%) respectivamente. Por otra parte, encontramos otra diferencia: el grupo de trabajadores del ámbito público se mostró más en acuerdo en relación a la información que se recibe para realizar la tarea en tiempo y forma (70,6%); siendo que el grupo de trabajadores del ámbito privado se mostró más en desacuerdo (62%).

Esquema del análisis comparado:



(Considerando los porcentajes de Acuerdos; parámetros Muy de Acuerdo - De Acuerdo)

Enunciados 9, 10, 11 y 12

Resultados:

Cuando se indaga si el trabajador trabaja de lo que le gusta, se halló que, en su mayoría tanto los trabajadores del ámbito público como los del ámbito privado, se encuentran de acuerdo; encontrándose una diferencia de valores en (%); siendo que el primer grupo presenta un porcentaje mayor de acuerdos: (78,6%) y el segundo grupo un (76,6%).

Enunciado N°9	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	78,66%	76,67%

Al indagar sobre el desinterés de involucrarse en proyectos laborales ya que se trabaja sólo por una retribución económica, se halló un valor en (%) mayor entre los trabajadores del ámbito público (20%); en relación a los trabajadores del ámbito privado que arrojó un resultado del (16%)

Enunciado N°10	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	20,00%	16,00%

Respecto de realizar tareas repetitivas y rutinarias, que no permiten pensar en el sentido que tiene el trabajo; se halló que más del 20% de los trabajadores encuestados acuerdan; siendo que en el ámbito público está representado por el (23,3%) y el ámbito privado por un porcentaje menor a este, el (22%)

Enunciado N°11	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	23,33%	22,00%

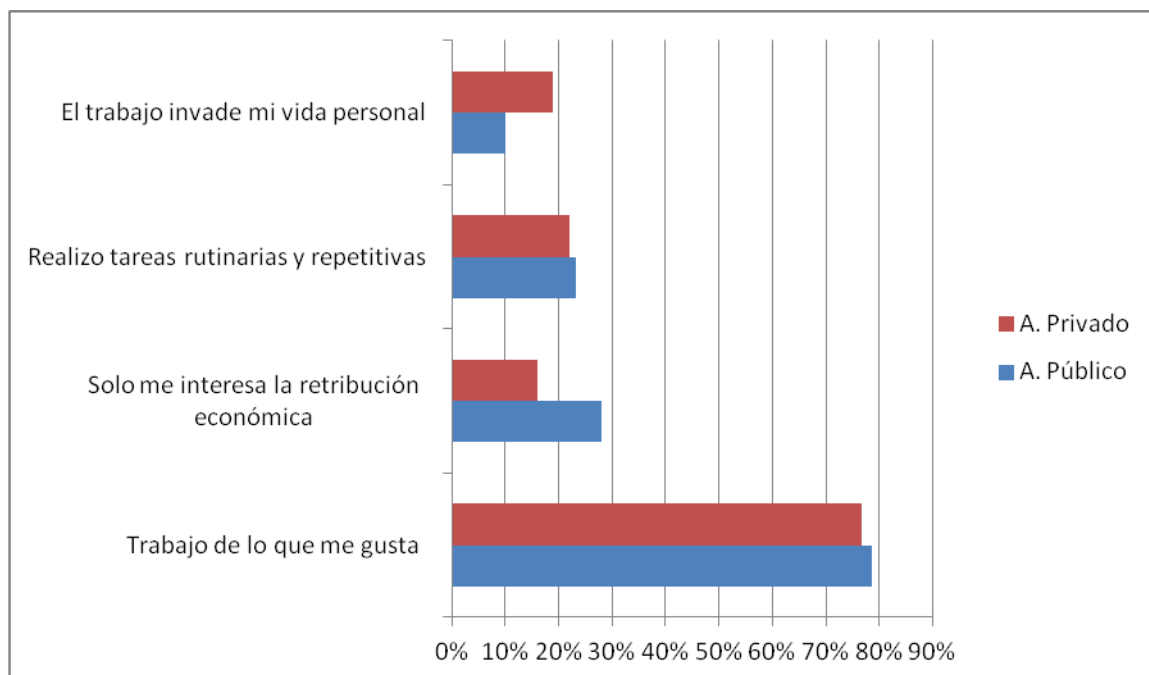
Cuando se indaga si el trabajo invade la vida personal, se halló que el grupo de trabajadores del ámbito privado acuerdan en un (19%) y el grupo de trabajadores del ámbito público en un (10%)

Enunciado N°12	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	10,00%	19,00%

Análisis de Resultados:

En su mayoría, los trabajadores encuestados, acuerdan en realizar un trabajo que les gusta; representado por el (78,6%) en el ámbito público y el (76,6%) en el ámbito privado. Más del 20% de los encuestados acuerda en tener un trabajo repetitivo que no les permite encontrar un sentido al trabajo para sí mismos. A saber, el grupo de trabajadores del ámbito público arrojó un resultado del (23,3%) y el grupo de trabajadores del ámbito privado el (22%). Un (20%) de los trabajadores del ámbito público acuerdan en, no involucrarse en proyectos laborales, estando sólo interesados en la retribución económica; mientras los trabajadores del ámbito privado están representados por un porcentaje menor, el (16%). Por otro lado, aquellos trabajadores que acuerdan en que el trabajo invade la vida personal, se encuentran en mayor (%) de acuerdos en el grupo de trabajadores del ámbito privado el (19%) y en un valor en (%) menor el grupo de trabajadores del ámbito público, el (10%).

Esquema del análisis comparado:



(Considerando los porcentajes de Acuerdos; parámetros Muy de Acuerdo - De Acuerdo)

Indagan sobre las dimensiones: contrato psicológico (Enunciado 6), identidad (13, 14 y 16), creencias y valores (Enunciados 17 y 18). Se retoman resultados (ya mencionados anteriormente) con el fin de analizarlos y compararlos.

Resultados:

Cuando se pregunta si la honestidad y la ética son los valores más importantes que rigen los comportamientos de todos los integrantes, se halló un mayor porcentaje de acuerdos en el ámbito público en relación al ámbito privado:

Enunciado N°17	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	58,66%	47,34%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	41,34%	52,66%

En cuanto a si se fomentan espacios de diálogo e intercambios de ideas, un clima de respeto y construcción de una visión compartida, se obtuvo nuevamente un mayor porcentaje de acuerdos en el ámbito público respecto del privado:

Enunciado N°18	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	58,00%	49,33%
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	42,00%	50,67%

Las respuestas obtenidas al indagar sobre el aspecto dinámico de las expectativas laborales, es decir, si cambian con el tiempo; evidenció un mayor porcentaje de acuerdos en el ámbito privado en relación a los resultados arrojados por los trabajadores del ámbito público. Más de la mitad de los trabajadores que se desempeñan tanto en un ámbito como en el otro, han acordado con la idea de que las expectativas laborales cambian según cambian las aspiraciones, necesidades y objetivos laborales.

Enunciado N°6	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	72%	83,34%

En relación a si el ámbito donde se desempeña el trabajador, se caracteriza por vínculos saludables entre pares y superiores, caracterizado por la confianza mutua y la cooperación; se encontró que tanto los trabajadores del ámbito público como privado, acuerdan en su mayoría, aunque se halla un porcentaje más elevado en el primer grupo de trabajadores.

Enunciado N°14	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	66,00%	61,34%

Cuando se indaga sobre el reconocimiento del trabajo, se hallaron resultados similares en acuerdos, tanto en el ámbito público como privado. La mayoría de los trabajadores encuestados, siente que su trabajo es reconocido tanto por pares como por superiores.

Enunciado N°13	A. Público	A. Privado
Muy de Acuerdo - De Acuerdo	58,67%	58,00%

Cuando se indaga si, a pesar de las exigencias y presiones diarias, encuentran los trabajadores una forma de hacer la tarea sin comprometer su salud física y emocional; la mayoría de los encuestados se mostraron de acuerdo; siendo que el ámbito privado arrojó un resultado por debajo del presentado por el ámbito público.

Enunciado N°16	A. Público	A. Privado
Poco de Acuerdo - Nada de Acuerdo	79,32%	69,34%

A modo de conclusión:

Si la conciencia colectiva, siguiendo a Emile Durkheim, son creencias compartidas por un grupo de personas; encontramos que el grupo de trabajadores encuestados del ámbito privado comparten ciertas creencias y valores diferentes a los compartidos por los trabajadores que se desempeñan en el ámbito público.

Retomando a Abraham Maslow, quien considera que, una vez cubierta las necesidades fisiológicas, a saber, las necesidades básicas del ser humano, surgen la necesidad de seguridad y luego del amor, afecto y sentido de pertenencia; nos aventuramos a analizar de qué manera construyen la identidad social cada uno de los grupos; tanto los trabajadores del ámbito público como los del ámbito privado.

Encontramos ciertas diferencias. En el primer grupo (ámbito público), se deduce que, ante la percepción de los trabajadores de no ser reconocido su contribución personal por la institución en sí (alcanzando un valor en porcentaje casi del 50%); logran grupalmente un reconocimiento entre pares y superiores; representado por más del 50% de los encuestados, a saber el (58%). De esta manera y siguiendo a Dejours, podemos decir que, los trabajadores conquistan su identidad en el espacio intersubjetivo.

Es llamativo que, siendo que más de un 20% de los trabajadores del ámbito público (un 23,3%) específicamente, afirma que tiene un trabajo repetitivo y rutinario sin permitirle encontrar un sentido; y sin embargo cuando se indaga acerca de si encuentran una manera de hacer el trabajo sin comprometer la salud física y emocional, un alto porcentaje (el 79,32%) respectivamente, acuerda con que logra no enfermar. Siguiendo a Dejours, postulamos que, colectivamente los trabajadores elaboran defensas que les permiten resistir en el trabajo, y no convertirse entonces el ámbito de trabajo en una fuente de sufrimiento.

En el segundo grupo (ámbito privado), si bien la mayoría acuerda en que no percibe el reconocimiento de la organización por la contribución individual, representado por el (62%) de desacuerdos; logran un reconocimiento entre pares y superiores (58% de acuerdos) pero en menor porcentaje que el primer grupo consideran que, logran encontrar una manera de hacer el trabajo sin comprometer la salud física y emocional (el 69,3%). En correlación con este último parámetro, se halló que casi un 20% de los trabajadores del ámbito privado, (el 19%) específicamente, y duplicando el valor arrojado por el grupo de trabajadores del ámbito público; acuerda con que el trabajo invade su vida personal y no logra hallar un sano equilibrio.

Se deduce que, en este último grupo, y siguiendo una vez más a Dejours, el trabajo si puede convertirse en fuente de sufrimiento y obstaculizar la construcción de la identidad.

Por otra parte, la posición subjetiva frente al trabajo que construyen los trabajadores del ámbito público y los del ámbito privado respectivamente, también halla diferencias.

Si bien ambos grupos acuerdan, en su mayoría, realizar un trabajo que le gusta, y por lo tanto ser el trabajo una fuente de satisfacción; siguiendo a Leonardo Schvarstein, ofreciendo a cambio el sujeto su compromiso y capacidad para desempeñar el rol asignado; encontramos algunas diferencias. El grupo de trabajadores del ámbito público acuerda en segundo lugar que, realiza un trabajo repetitivo y sin sentido; en palabras de Schvarstein, realiza un trabajo que lo encubre. El trabajo aliena al sujeto de sí mismo, construyéndose una identidad precaria, una cáscara vacía. En tercer lugar, acuerdan que, realizan un trabajo solo por el interés de una retribución económica. En términos de Schvarstein, un trabajo que disfraza; que se realiza para ganarse la vida y nada más. El trabajo como medio para, hacer luego fuera de este, todo aquello que sí al sujeto le da placer.

En el grupo de los trabajadores del ámbito privado, encontramos en segundo lugar al trabajo repetitivo y alienante, aunque en un porcentaje más bajo del primer grupo. Y en tercer lugar al trabajo que invade la vida personal.

En cuanto a las expectativas laborales de los trabajadores del ámbito privado, hemos mencionado anteriormente que, están más ligadas al aspecto dinámico del contrato psicológico en relación a las que construyen los trabajadores del ámbito público.

Encontramos además, distintos estilos de relaciones entre pares y superiores; a saber, distintas relaciones de poder. Por un lado encontramos que, un alto porcentaje de los encuestados en el ámbito privado (el 90%) acuerda que, su superior directo le otorga autonomía para tomar propias decisiones en la tarea diaria; y además un (82%) acuerda que el resultado de su desempeño está alineado a la estrategia global de la organización. A diferencia de los trabajadores del ámbito público que si bien acuerdan en su mayoría que los resultados de su desempeño están alineados a la estrategia organizacional, el porcentaje es menor que el referenciado por el grupo de trabajadores del ámbito privado. También lo es, la toma de decisiones diarias y en un porcentaje más en desacuerdo, este grupo, considera que el superior no delega equitativamente tareas por igual a todos los integrantes.

Concluimos que, cada uno de los grupos a saber; el de trabajadores del ámbito público y privado, construyen una representación social de trabajo de distinta naturaleza.

Se valida de esta manera la tercer y última hipótesis; en tanto el sentido de pertenencia, la motivación y el deseo de autorrealizarse, se constituyen y se conquistan en el terreno de lo individual pero teniendo como punto de referencia a la representación social de trabajo que, se erige como principio organizador común a partir del cual cada persona, tomará posición.

Por lo tanto, si desde el área de RRHH (Recursos Humanos) se consideran las características que constituyen la representación social de un grupo; se podrá

entender cómo los trabajadores interpretan y explican la realidad que experimentan, como también conocer qué define su identidad social, predecir comportamientos y prever que se justifiquen sus acciones una vez efectuadas.

Indagar sobre la representación social de trabajo puede estar al servicio de la gestión del talento:

“La gestión del talento pone el foco a través de su capital humano. En lugar de enfocarse en el empleado individual, se centra en el talento a nivel de la organización”⁷⁶

De esta manera, aporta a RRHH (Recursos Humanos) una herramienta útil y valiosa, a considerar cuando se planifican estrategias para atraer, desarrollar y retener a personas talentosas.

⁷⁶ Hatum, A. (2011) El futuro del Talento. Gestión del talento para sobrevivir la crisis. (página 35) Buenos Aires: Temas.

Respecto al objetivo general planteado en la presente investigación; podemos decir que, la representación social de trabajo de trabajadores del ámbito privado se diferencia de la representación social de trabajo que construyen los trabajadores que se desempeñan en ámbitos públicos.

En cuanto al planteo de los objetivos específicos de la presente investigación; podemos especificar que:

- ❖ El sistema de valores, ideas, y creencias que conforman la representación social de los trabajadores del ámbito público se diferencia del constituido por los trabajadores del ámbito privado. Presentan características distintas y generan en consecuencia, diferentes modos de interpretar la realidad laboral, la relación con sus superiores, colegas y con el entorno en general.
- ❖ Los comportamientos individuales, desde la perspectiva del modelo de representaciones sociales, no pueden ser pensados por fuera de una dinámica colectiva; es decir que, la representación social como sistema de referencia compartido, anticipa la acción, la precede y determina.
- ❖ La representación social de trabajo, se constituye como un lenguaje, con propia significación; aportándoles a las personas, un código para el intercambio social. Por lo tanto deducimos que, cada grupo tiene su propio estilo de comunicación; como sí cada uno tuviese su propio dialecto.

Se considera relevante entonces considerar que, ese corpus de conocimiento construido y compartido socialmente por la mayoría de los miembros que integran cada ámbito respectivo, establecería un orden de la realidad que experimentan, permitiéndoles orientarse en su mundo laboral; dominarlo, interpretarlo, apropiarse del mismo, y comunicarlo.

Lo importante a destacar es que, a través del estudio de la representación social de trabajo de cada ámbito en particular, se puede desde el área de RRHH (Recursos Humanos) obtener una herramienta científica que aporte información sobre los aspectos que constituyen ese corpus de conocimiento impregnado de significación, cuya importancia radica en que es validado de forma colectiva; y predice buena parte de los comportamientos.

La representación social de trabajo de los trabajadores del ámbito privado que han sido encuestados para la presente investigación, parecería estar más ligada a las características de personalidades emprendedoras.

Un emprendedor: *“es un sujeto que pone en acción determinadas competencias personales que le sirven a la hora de enfrentar diferentes desafíos, para lo cual pone en juego sus recursos psíquicos, económicos y técnicos. No importa cuál sea el fin, tan sólo nos habla de una posición del sujeto frente a este tipo de situaciones y el particular modo de resolverlas, afrontarlas, desafiarlas e incorporarlas para su propio beneficio y el de su proyecto”.*⁷⁷

El modelo de las representaciones sociales colaboraría con la posibilidad de detectar características emprendedoras; aportando un nuevo valor al considerar la dinámica trabajo-producción; pudiendo las organizaciones orientar estas capacidades utilizadas por los sujetos emprendedores para detectar oportunidades de negocio, desarrollar nuevas ideas o modificar las existentes convirtiéndolas en una actividad rentable y productiva.

La representación social de trabajo de los trabajadores del ámbito público, considerando aquellos que fueron encuestados, presenta características que la acercan más al concepto de empleo. Los trabajadores parecerían construir una representación social cuya creencia es la ocupación de un puesto que tiene como función satisfacer los intereses de la sociedad; como sentido de pertenencia, más aún que formar parte de un organismo del Estado en particular.

Siguiendo la conceptualización del Dr. Julio Neffa, el empleo es: *“una relación que vincula el trabajo de una persona con una organización dentro de un marco institucional y jurídico que está definido independientemente de aquella, y que se constituyó antes de su ingreso. Se trata de un trabajo abstracto, que es susceptible de ser dividido en unidades elementales y de reagruparlas alrededor de un puesto de trabajo, que es reconocido como socialmente útil. Es una relación laboral que permanece en el tiempo y tiene un carácter mercantil, pues se intercambia por un salario asignado individualmente; goza de ciertas garantías jurídicas y de la protección social y está normalizado mediante una clasificación resultante de reglas codificadas en los estatutos profesionales o en los convenios colectivos de trabajo”.*

El modelo de las representaciones sociales colaboraría con las organizaciones, con detectar, el sentido del trabajo, su significación; las expectativas individuales que constituyen el contrato psicológico, y con esa información, desde el área de RRHH (Recursos Humanos) planificar una gestión de trabajo que contemple una mirada de los aspectos más subjetivos que impactan en el desarrollo del desempeño concreto. Como así planificar políticas que se orienten al desarrollo de competencias individuales al servicio de ampliar la capacidad productiva de la organización.

⁷⁷ Alonzo, C y equipo (2011) Cuadernos de Psicología del trabajo. (página 91) Psicología del Trabajo. Cátedra II. Buenos Aires: JCE Ediciones.

Por último destacamos que, el modelo de las representaciones sociales aportaría desde una perspectiva colectiva una contribución al abordar algunas temáticas de RRHH (Recursos Humanos) como ser los relativos a la selección de personal, por ejemplo, y colaborar con la planificación de políticas para atraer y retener a las personas claves. Desde este punto de vista, generaría un valor agregado a la gestión del talento.

Vinculado a la planificación estratégica, el proceso de planificación del talento a nivel organizacional consiste en atraer, desarrollar y retener a las personas talentosas. Como propuesta de cambio; contribuiría a desplegar las capacidades organizacionales valiosas, y a la vez poco frecuentes. De esta manera, la organización contaría con una ventaja competitiva sostenida a lo largo del tiempo; liberándose el potencial creativo que tienen las personas y las organizaciones; en sí mismo, la ventaja de hacer un buen uso del capital humano.

Las organizaciones se enriquecerían con la utilización del modelo de representaciones sociales desde diferentes aspectos:

I. Ayudaría a clarificar el contrato psicológico entre las personas y la organización:

“Hoy en día el rendimiento humano en las organizaciones, constituye una de las preocupaciones fundamentales de quienes tienen la responsabilidad de conducirlas, ya que la calidad, las capacidades y el grado de colaboración que presten las personas en el trabajo, determina hoy el grado de competitividad de una organización”.⁷⁸

En tal sentido, el contrato psicológico juega un importante papel, específicamente, en los efectos concretos que puedan generar los mutuos acuerdos; entre el trabajador y la organización. Explicitar ambas expectativas, blanquear lo que cada uno espera del otro; abre un campo de posibilidades, *“otorgando un verdadero sentido a lo que se intercambia: lealtad por posibilidades de desarrollo, compromiso por oportunidades de formación... etc”*.⁷⁹

Por lo tanto si, el modelo de las representaciones sociales de trabajo, se presta al servicio de hacer previsible ciertos comportamientos impregnados de algunos valores, algunas creencias, actitudes y opiniones de las personas en el marco de los distintos ámbitos laborales; se enriquece aún más, la posibilidad de sincronizar las expectativas propias del trabajador con las expectativas organizacionales. Se propicia así, un campo de potencialidades para que los trabajadores desplieguen sus capacidades, dirijan sus acciones a concretar propios objetivos, y a la vez mejoren los resultados de su desempeño concreto.

II. Contribuiría al entendimiento del grado de funcionalidad de la cultura organizacional en relación a los propósitos organizacionales.

El modelo de las representaciones sociales permite focalizar la interacción entre el sujeto y la cultura; ya que como programas de percepción, orientan la acción de las

⁷⁸ Alonzo, C. (2007). Hacia una tecnología de la motivación. Ficha de cátedra. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Buenos Aires, Argentina.

⁷⁹ Alonzo, C. (2007). Hacia una tecnología de la motivación. Ficha de cátedra. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Buenos Aires, Argentina.

personas, la interpretación de la realidad compartida, expresan la relación con el entorno y construyen en sí la realidad social.

Operar sobre la naturaleza misma de las representaciones sociales abre la posibilidad de influir y transformar el campo de la realidad social compartida, en efecto, contribuir a transformar la cultura.

En contextos cada vez más complejos que, exigen a las organizaciones transformarse al mismo tiempo que en el mismo entorno se transforma; el modelo de las representaciones sociales contribuiría a elaborar, analizar y reformular el mapa estratégico de toda organización:

*“El mapa estratégico es una metodología exitosa para reformular las estrategias y asegurar el logro consensuado de los fines organizacionales”.*⁸⁰

III. Incluyendo estudios sobre las representaciones sociales, se enriquecerían las mediciones del clima organizacional:

Entendiendo el concepto de clima organizacional como: *“un fenómeno contextual de influencia, que traspasa el umbral de lo individual y resulta el producto de las sucesivas interacciones entre los individuos y una organización”*⁸¹; resultaría pertinente profundizar la naturaleza de tales interacciones en juego, desde una perspectiva colectiva.

Las representaciones sociales, presentan estatus de teorías, con una lógica propia y un lenguaje particular cuya función es construir, interpretar y otorgar un sentido a la realidad social compartida.

El ámbito del trabajo en las organizaciones, es un ámbito propicio para analizar todo objeto de intercambio entre los miembros que forman parte de la organización; ya que toda comunicación, todo gesto y comportamiento; se encuentra impregnado de valores, creencias, opiniones; que forman ese corpus de conocimiento compartido a través del cual las personas interpretan, imaginan y desean. Las representaciones sociales no sólo preparan para la acción, sino que le dan sentido, un marco de referencia al integrarlo en una red de significaciones compartidas socialmente.

“El clima se constituye entonces a partir de mapas cognitivos individuales, que, luego adoptan configuraciones grupales, a través del cual las personas organizan la

⁸⁰ Van Morlegan, L; Ayala. J C (2011) El comportamiento de las personas en las organizaciones (página 96). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Pearson.

⁸¹ Alonzo, C. (2009).Clima laboral y contrato psicológico: Dos aportes de la psicología en la gestión humana de las organizaciones. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.

complejidad del contexto de la organización, pudiendo generar representaciones mentales que los llevan a la acción.”⁸²

Desde esta perspectiva, resultaría enriquecedor utilizar el modelo de las representaciones sociales en el ámbito laboral, ya que puede contribuir de manera significativa a mejorar los vínculos entre las personas y las organizaciones.

IV. Contribuiría a profundizar la comprensión del trabajo humano, su sentido y sus significados.

Las nuevas formas de organización del trabajo, generan nuevos impactos en la subjetividad como también despliegan nuevos sentidos y significados.

El fenómeno de la globalización acompañó el desarrollo de nuevas formas de trabajo: la modalidad virtual, contratos por proyecto, como ejemplos de ciertas modalidades que interrogan el sentido de pertenencia, debido a que presentan otras características las respectivas dimensiones de tiempo y espacio. Estas nuevas prácticas hacen repensar el impacto en la subjetividad de los trabajadores y en consecuencia, sus efectos; teniendo las organizaciones en la actualidad al capital humano como protagonista.

La dupla subjetividad-trabajo presenta distintos abordajes que pueden ser analizados desde distintas conceptualizaciones:

Desde la perspectiva de Leonardo Schvartain en “Trabajo y Subjetividad”, nos encontramos ante una era del vacío, que remite a una crisis de los vínculos caracterizada muchas veces por la superficialidad y la falta de compromiso y el incremento del individualismo.

Desde la perspectiva generacional, nos encontramos con que: *“Las representaciones sobre el trabajo de las nuevas generaciones de trabajadores, muestran la presencia de valores, paradigmas, intereses y expectativas, distintas en relación a generaciones anteriores”.*⁸³

⁸² Alonzo, C. (2009).Clima laboral y contrato psicológico: Dos aportes de la psicología en la gestión humana de las organizaciones. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.

⁸³ Alonzo, C. (2009).Clima laboral y contrato psicológico: Dos aportes de la psicología en la gestión humana de las organizaciones. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.

Y desde la perspectiva de las distintas formas de gestión o management; el modo en que el trabajo capitalista impacta en la conformación de la subjetividad moderna.

Marcela Zangaro, lic. en filosofía, lo plantea como: *“un dispositivo articulador de prácticas de subjetivación que propone a los individuos modos de acción sobre sí mismos”*⁸⁴. *Estas prácticas: “se encuadran en un conjunto de valores y reglas que son propuestos a los individuos y a los grupos de manera más o menos explícita a través de un código moral, respecto del cual se evalúan los comportamientos de los individuos”*.⁸⁵

La autora las denomina, tecnologías del yo: porque les permiten a los sujetos por sí mismos efectuar una serie de operaciones sobre su alma, pensamiento y conductas. De esta manera se transforman, y alcanzan cierto grado de perfección o dicha personal.

Y desde una lectura foucaultiana, plantea la práctica del management como *“una tecnología de poder”*, es decir, *“el management como cuerpo de saber acerca del trabajo y conjunto de disposiciones de poder que se despliegan sobre los sujetos que trabajan”*.

Por lo tanto, se considera que, el abordaje de la relación trabajo-subjetividad, utilizando el modelo de las representaciones sociales, aportaría una herramienta útil para mejorar el desarrollo individual, y contribuir en sí a mejorar también, las competencias organizacionales.

⁸⁴ Zangaro, M. (2011) Subjetividad y Trabajo. Una lectura foucaultiana del management (página 29) Argentina: Herramientas.

⁸⁵ Zangaro, M. (2011) Subjetividad y Trabajo. Una lectura foucaultiana del management (página 29) Argentina: Herramientas.



Se adjunta a continuación el modelo de Encuesta confeccionado para la presente investigación.

ENCUESTA PARA COLABORADORES



Respondiendo esta encuesta, usted colabora con la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Con su aporte participa de un trabajo de investigación para elaborar una tesis de Maestría en Recursos Humanos que se titula “Las representaciones sociales en el ámbito laboral”.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Solicitamos su opinión. Las respuestas son anónimas y garantizamos confidencialidad.

Su sinceridad y compromiso, nos permitirá hallar resultados que serán de utilidad para construir en un futuro próximo nuevas herramientas y gestionar temas claves del área de RRHH.

Es una encuesta breve, que le llevará sólo unos pocos minutos.

Agradecemos la disponibilidad de su tiempo y atención.

Muchas gracias.

INSTRUCCIONES

El cuestionario que responderá a continuación incluye distintas preguntas sobre diversos aspectos de su trabajo.

Cada afirmación describe una situación y requiere una sola respuesta.

A modo de ejemplo:

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
1. Recomendaría a otras personas trabajar en mi organización.	☒	☐	☐	☐

Esto significa que la persona que ha respondido, está muy de acuerdo con esta afirmación.

DATOS DE CLASIFICACION



Antes de comenzar a responder la encuesta, solicitamos que indique con una tilde (✓) según corresponda:

SEXO:

☐	Mujer
☐	Varón

EDAD:

☐	18 a 24 años
☐	25 a 34 años
☐	35 a 44 años
☐	45 a 54 años
☐	Más de 55 años

NIVEL EDUCATIVO:

☐	Primario completo
☐	Secundario completo
☐	Terciario completo
☐	Universitario completo
☐	Posgrado finalizado

ANTIGÜEDAD LABORAL:

☐	Hasta 4 años
☐	De 5 a 9 años
☐	De 10 a 19 años
☐	Más de 20 años

MODALIDAD CONTRACTUAL:

☐	Relación de Dependencia
☐	Planta permanente
☐	Contratado
☐	Otros

CARGO QUE OCUPA:

☐	Director
☐	Gerente General
☐	Jefe de Área/ Supervisor
☐	Profesional
☐	No profesional
☐	Otros

Indique con una tilde (☐) su grado de acuerdo según las siguientes afirmaciones:

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
1. Mi superior directo permite que tome decisiones para resolver mis tareas diarias.	☐	☐	☐	☐
2. Recibo la información requerida en tiempo y forma para realizar mi trabajo.	☐	☐	☐	☐
3. Mi superior directo delega equitativamente tareas a cada integrante del equipo.	☐	☐	☐	☐
4. Los resultados de mi desempeño están alineados con las estrategias globales de la organización.	☐	☐	☐	☐
5. Considero que la organización satisface en gran medida mis expectativas individuales.	☐	☐	☐	☐
6. Mis expectativas laborales cambian con el tiempo; según cambian mis aspiraciones, necesidades y objetivos personales.	☐	☐	☐	☐
7. Frecuentemente converso con mi superior directo sobre mis expectativas laborales dejando explicitado lo que se espera de mí y lo que espero de la organización.	☐	☐	☐	☐
8. Saber cuáles de mis expectativas puedo cumplir en mi trabajo, me permite pensar y dirigir mis acciones para concretar simultáneamente tanto metas personales como metas que se propone la organización.	☐	☐	☐	☐
9. Trabajo de lo que me gusta y ofrezco a la organización todas mis capacidades para cumplir con los objetivos del puesto que me han asignado.	☐	☐	☐	☐
10. No es de mi interés involucrarme en los proyectos laborales, solo trabajo por necesidad de una retribución económica.	☐	☐	☐	☐

11. Las tareas que realizo son repetitivas y rutinarias; no me permiten pensar sobre el sentido que tiene para mí el trabajo.	☐	☐	☐	☐
12. El trabajo invade mi vida personal; no logro hallar un sano equilibrio.	☐	☐	☐	☐
13. Siento que mi trabajo es reconocido por mis pares y superiores.	☐	☐	☐	☐
14. Desempeño mi función en un ámbito de vínculos saludables entre pares y superiores que se caracteriza por la confianza mutua y la cooperación.	☐	☐	☐	☐
15. La organización valora mis contribuciones individuales haciendo de esta forma que la tarea adquiera otro sentido para mí.	☐	☐	☐	☐
16. A pesar de las exigencias y presiones diarias encuentro una forma de hacer mis tareas sin comprometer mi salud física y emocional.	☐	☐	☐	☐
17. La honestidad y la ética son los valores más importantes que rigen los comportamientos de todos los integrantes de nuestra organización.	☐	☐	☐	☐
18. Se fomentan espacios de diálogo e intercambio de ideas, generándose un clima de respeto que facilita en consenso de criterios de trabajo y la construcción de una visión compartida.	☐	☐	☐	☐
19. Mis compañeros y superiores me han transmitido en la tarea diaria, tanto valores como actitudes que definen nuestra manera de pensar y actuar en nuestra organización.	☐	☐	☐	☐
20. Mi superior y todos los superiores de cada equipo, comunican a sus colaboradores tanto con sus ideas como con sus comportamientos, la Misión, Visión y Valores de la organización.	☐	☐	☐	☐



Agradezco principalmente a mi familia, que me acompañó de manera incondicional; especialmente a mi marido e hija, quien cumplió recientemente 1 año de edad. A mi madre y a la memoria de mi padre, a quien dedico este trabajo final que me permitirá graduarme como Magister en materia de RRHH.

Un agradecimiento con mención especial a mi Director de Tesis, Claudio Alonzo, quien me brindó la posibilidad de intercambiar conocimientos, lo que me permitió aprender y mejorar mis competencias profesionales.

Agradezco la colaboración de todos los que participaron de manera anónima en el trabajo de campo, y mis agradecimientos a algunos de los profesionales significativos para mí, a la Lic. Melina Dal Mas, a la Lic. Andrea Guimaraes, a la Lic. Consiglia Forte y a la Lic. Edith Pasos; quienes colaboraron para que pudiera concretar los objetivos propuestos de mi investigación.

Al Lic. Luis Van Morlegan y al Dr. Catalino Nuñez, que como autoridades de esta casa de estudios, me han brindado su ayuda en temas personas y han orientado mi carrera profesional.

❖ **Libros Consultados:**

Abric, J.C. (1994) Prácticas Sociales y Representaciones. México: Coyoacán.

Alcover de la Hera, C. (2002) El Contrato psicológico: El componente implícito en las relaciones laborales. España: Aljibe.

Alonzo, C y equipo (2011) Cuadernos de Psicología del trabajo. (página 91) Psicología del Trabajo. Cátedra II. Buenos Aires: JCE Ediciones.

Dejours, C. (1998). El Factor Humano. Buenos Aires: Lumen.

Dessors, D, Guiho-Bailly, M. P (Comps). (1998) Organización del trabajo y salud: De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. Buenos Aires: Lumen.

Hatum, A. (2011) El futuro del Talento. Gestión del talento para sobrevivir la crisis. Buenos Aires: Temas.

Laplanche, J. ;Pontalis, J. (1996), Diccionario de Psicoanálisis. Barcelona: Paidós

Maslow, A (1991) Motivación y Personalidad. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis, su imagen y su público. Francia: Huemul.

Peiró, J. M. & Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II, Capítulo VI. Madrid: Síntesis.

Revault d'Allones, M. (2008). El poder de los comienzos: Ensayo sobre la autoridad. Buenos Aires: Amorrortu.

Schein, E. (1988) La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. España: Plaza & Janes Editores S.A

Scvarstein, L; Leopold. L. (comps). (2005) Trabajo y Subjetividad: Entre lo existente y lo necesario. Buenos Aires: Paidós.

Van Morlegan, L; Ayala. J C (2011) El comportamiento de las personas en organizaciones Cuidad Autónoma de Buenos Aires: Pearson.

Zangaro, M. (2011) Subjetividad y Trabajo. Una lectura foucaultiana del management. Argentina: Herramientas.

❖ **Papers científicos consultados:**

Aisenson, G. (2009) Representaciones, preferencias y elecciones ocupacionales de los jóvenes que finalizan la escuela media. Tesis Doctoral.

Alonzo, C. (2007). Hacia una tecnología de la motivación. Ficha de cátedra. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología, Buenos Aires, Argentina.

Alonzo, C. (2009).Clima laboral y contrato psicológico: Dos aportes de la psicología en la gestión humana de las organizaciones. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.

Araya Umaña, S. (2002) Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión - pdf - Facultad latinoamericana de ciencias sociales. Costa Rica.

Peiró, J. M. & Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II, Capítulo VI. Madrid: Síntesis citado en Alonzo, C. y equipo. (2001) Cuadernos de Psicología del trabajo. Cátedra II. Bs As: JCE.

Rodríguez Salazar, T y García Curiel, M. (1997) Representaciones sociales: teoría e investigación - pdf- Guadalajara, México.

Schein, E. (1988) La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. España: Plaza & Janes Editores S.A

Seidmann, S; Di Iorio, J; Azzollini, S; Rigueiral, G. (2014) El uso de técnicas gráficas en investigaciones sobre representaciones sociales. Anuario de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires.