

258
2 es.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

“LA ETNOPSIKOLOGIA COMO PROPUESTA PARA
DEFINIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL”

T E S I N A
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A
MARIA LUISA SEMERENA PONCE

DIRECTOR DE TESINA: MTRO. FELIPE URIBE PRADO.



MEXICO, D. F.

155212

DICIEMBRE 1998

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios: te doy gracias, Señor, porque en cada momento de mi vida siempre encuentro tu guía y tu bendición.

A mis padres: de quienes he aprendido todo lo bueno y positivo de la vida y siempre he recibido todo el amor, paciencia y motivación, dedico en especial, este trabajo, pues sin su apoyo no hubiese logrado concluir esta importante etapa de mi vida.

A Calex: con todo mi amor por su paciencia, apoyo y comprensión, que me permitió llegar al final con entusiasmo.

A Alejandro, mi hijo: con todo mi corazón.

A la Universidad Nacional Autónoma de México: que me dió todos los conocimientos y experiencias necesarios para formarme como profesionista.

Al Mtro. Felipe Uribe Prado, mi director: por el tiempo que dedicó proporcionándome con sus asesorías el apoyo y el interés que me permitieron realizar este trabajo.

A la División de Educación Continua: por su constante motivación para mi titulación.

A todos mis maestros de la Facultad de Psicología: por su guía y sus enseñanzas.

A mis tíos: y en especial a mi tío Pepe porque siempre me ha motivado para seguir adelante.

A Cecilia y a todos aquellos que me apoyaron para la realización de este trabajo.

A todos mis amigos y compañeros.

Por el tiempo dedicado para la revisión y asesoramiento en el presente trabajo, agradezco a los siguientes profesores que fungieron como sinodales:

Lic. Eida Luisa Sánchez Fernández

Lic. J. Estela Cordero Becerra

Lic. Alicia Ramírez Zetina

Lic. Ricardo Díaz Gutiérrez

RESUMEN

RESUMEN

Toda organización laboral, está constituida por personas que, de manera organizada y coordinada, trabajan por alcanzar objetivos y metas organizacionales.

Como parte de esa organización, los individuos interactúan y comparten formas específicas de pensar, sentir y actuar, así como formas específicas de hacer frente a los problemas que la organización enfrenta en su esfuerzo por lograr una competitividad en el mercado, es decir que comparten una cultura de trabajo.

Sin embargo, tanto el sistema ideológico, así como las pautas de comportamiento están frecuentemente influenciadas por el contexto cultural de donde emerge cada empresa.

Hablar de cultura organizacional, necesariamente requiere del conocimiento de las pautas y premisas culturales que determinan todo un sistema de valores y creencias y que dan lugar a conductas muy peculiares en cada país.

Así, si una empresa que desarrolla sus actividades dentro de México, con personal mexicano, busca encontrar una integración de los valores y conductas organizacionales que faciliten sus objetivos, es primordial establecer su congruencia con aquellos que sus empleados poseen y que han adquirido y reforzado a lo largo de sus vidas.

Por lo anterior, el presente trabajo propone que el estudio de la cultura laboral en México, debe partir en el conocimiento profundo de las premisas socioculturales que rigen la ideología y la conducta de las personas, así como de los principios básicos que estipula una disciplina que ha abordado el estudio de los factores culturales que caracterizan al mexicano, a través de estudios sistemáticos. Esta disciplina se denomina etnopsicología.

Así mismo, la propuesta del presente trabajo, pretende enfatizar la importancia de los factores culturales y su estrecha relación con los factores de personalidad que prevalecen, como punto clave para entender la motivación del trabajador mexicano, dando lugar a la participación del psicólogo industrial en la asesoría necesaria que permita la explotación de las características positivas que brinda nuestra cultura a sus miembros, para la implementación de estrategias dirigidas a la efectividad, acordes a la idiosincrasia mexicana, evitando la reproducción y utilización de estrategias y culturas laborales costosas y poco redituables, orientadas a otro tipo de poblaciones.

ÍNDICE

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| ÍNDICE | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| CAPITULO 1: CONCEPTO DE CULTURA | 9 |
| 1.1. Perspectiva Social Antropológica | 10 |
| 1.1.1. Definición de Cultura | 10 |
| 1.1.2. Características de la Cultura | 12 |
| 1.1.3. Componentes de la Cultura | 15 |
| 1.1.4. Cultura y Sociedad | 18 |
| 1.1.5. Cultura y Personalidad | 20 |
| 1.2. Perspectivas de la Psicología Social | 22 |
| 1.2.1. Rasgos Psicológicas de la Cultura | 22 |
| 1.2.2. Enfoque Ecosistémico | 24 |
| CAPITULO 2: ETNOPSICOLOGÍA | 29 |
| 2.1. Definición | 31 |
| 2.2. Antecedentes | 32 |
| 2.3. Premisas Histórico-Socioculturales | 33 |
| 2.4. Postulados y metas de la Etnopsicología | 35 |
| 2.5. Etnopsicología y Personalidad | 39 |
| CAPITULO 3: CULTURA ORGANIZACIONAL | 42 |
| 3.1. La Organización y sus características | 43 |
| 3.2. Concepto de Cultura Organizacional | 45 |

| | |
|--|----|
| 3.3. Teoría de la Cultura Organizacional y la efectividad | 46 |
| 3.4. Componentes de la Cultura Organizacional | 52 |
| 3.5. Contribuciones y limitaciones de la Perspectiva Organizacional | 55 |
| | |
| CAPITULO 4: LA ETNOPSICOLOGÍA COMO PROPUESTA PARA DEFINIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL | 58 |
| 4.1. Importancia de la Cultura en el ámbito laboral | 59 |
| 4.2. La Cultura vista desde distintas perspectivas | 63 |
| 4.3. La Etnopsicología y la Cultura Organizacional | 64 |
| 4.4. Aportaciones de la Etnopsicología en la Cultura Organizacional | 74 |
| | |
| CAPITULO 5: CONCLUSIONES | 75 |
| | |
| REFERENCIAS | 80 |

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, resulta de vital importancia para las empresas, comprender mejor el comportamiento de sus empleados dentro del trabajo. Sin embargo, éste es un factor complejo e impredecible que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigados en las personas.

Al hablar de sistemas de valores en las personas, necesariamente se debe considerar a la cultura que sirve de marco de referencia para la formación de estos valores, así como de las creencias, conocimientos y de las pautas de conducta que se dan en todo sistema de organización humana.

Actualmente, el hablar de cultura dentro del ámbito laboral, representa un tema de "moda" frecuentemente utilizado para definir la identidad de una empresa ante el medio externo y las pautas de comportamiento que deben darse en su interior.

De igual manera, este concepto pretende dar a sus empleados una filosofía y una serie de valores preestablecidos que deben ser integrados y fielmente seguidos.

Con base a lo anterior, los responsables de las empresas miden la actuación de sus empleados preocupados por implementar estrategias dirigidas a optimizar su integración para la consecución de sus objetivos organizacionales.

A este respecto se han elaborado una serie de estudios relacionados con la calidad total, la implementación de programas de calidad y el estudio de las actitudes en estos programas, entre otros.

Por lo que respecta a la cultura organizacional, existen varios estudios relacionados con su cambio en organizaciones determinadas o diagnósticos para su evaluación. Sin embargo, no se ha encontrado algún antecedente que permita estudiarla desde una perspectiva que vincule la influencia del entorno sociocultural en donde se desenvuelven los miembros de una organización, es decir un estudio de la cultura laboral como parte de la cultura que emerge de la sociedad, y en este caso de la sociedad mexicana.

Si bien, una empresa es un sistema de organización humana y cada organización posee su propia historia, sus patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, su filosofía, historias y mitos, que en su totalidad constituyen su cultura (Davis y Newstrom, 1991), no debemos dejar de considerar que cada empresa está inmersa, a su vez, dentro de una sociedad particular que posee una cultura particular, la cual influye en el sistema de valores, creencias y comportamientos de los empleados.

Lo anterior sugiere que el estudio de una cultura organizacional cualquiera, es mas sencillo si se toma en cuenta el contexto cultural en el que se desarrolla dicha empresa.

La importancia de lo anterior se ve reflejada cuando, por ejemplo, se manifiesta una incongruencia en el sistema ideológico que poseen los individuos de una sociedad determinada, en relación con los patrones de conducta y el sistema de valores que una organización laboral contempla.

En este sentido, la propuesta del presente trabajo pretende dar un enfoque científico, desde una perspectiva de la psicología social, basada en estudios objetivos y sistemáticos que respalden sus principios. Dicha perspectiva es la etnopsicología, cuyas bases científicas se fincan en el estudio de los aspectos ideológicos que determinan el comportamiento de los individuos pertenecientes a la cultura mexicana.

La aplicación de los principios fundamentales de ésta disciplina, al estudio organizacional, constituye una forma objetiva de definir el sistema de valores y pautas comportamentales de las organizaciones, a fin de lograr una integración mas exitosa por parte de los empleados de cualquier empresa en este país.

Para los fines de este trabajo se revisará, como punto de partida, la perspectiva de la sociología en relación al concepto de cultura, a fin de obtener un acercamiento a los factores y características que componen dicho concepto, como un elemento fundamental de cualquier sociedad, y cuya clarificación permite comprender su fuerte influencia en el ser humano como ente social.

De esta manera, para la sociología, ésta es referida como " la totalidad de lo que aprenden los individuos en tanto miembros de la sociedad, es una forma de vida, un modo de pensar, de actuar, y de sentir... Su importancia radica en el hecho de que proporciona el conocimiento y las técnicas que le permiten sobrevivir a la humanidad, tanto física como socialmente, así como dominar y controlar, hasta donde ello es posible, el mundo que le rodea" (Chinoy, 1979 pp 35-38).

Así, los individuos dependen de ella para obtener " una perspectiva y un enfoque coherentes de la vida, siendo estos aspectos los factores que más diferencian a los distintos sectores de la humanidad" (Hollander, 1978, pp 218).

Con el propósito de obtener una visión más completa de este concepto, se revisará también la perspectiva de la psicología social, particularmente del enfoque ecosistémico, en donde se ponen de manifiesto los factores biopsíquicos , sociales y culturales para entender el comportamiento humano. Dicho enfoque servirá como antecedente para la comprensión de la etnopsicología, que será revisada en el capítulo 2.

De esta disciplina, se retomarán los planteamientos manejados por el Dr. Díaz-Guerrero, en cuanto a los conceptos de sociocultura, la cual es definida como "el conjunto de premisas socioculturales interrelacionadas, que norman o gobiernan los sentimientos, las ideas, la jerarquización de las relaciones interpersonales, la estipulación de los tipos de papeles sociales, así como las reglas de interacción de los individuos en tales papeles" (Díaz-Guerrero, 1972).

El concepto de etnopsicología, que se refiere a la serie de conocimientos, maneras de pensar, fundamentos de decisiones, etc. frente al inmenso panorama de los posibles problemas (físicos, psicológicos o sociales) a los que se enfrenta el ser humano.

El concepto de premisa sociocultural, que consiste en la afirmación simple y compleja que parece proveer la base para la lógica específica de los grupos. Así como las diferentes premisas planteadas por el autor.

Finalmente se abordarán los postulados y las metas de la etnopsicología para posteriormente retomarlas en el capítulo 4 y constituirán el soporte teórico de la propuesta presentada.

En el tercer capítulo se manejará el tema de la cultura organizacional, partiendo del concepto de organización, entendido como "un sistema social constituido con base en un interés mutuo, en el cual las actividades que comprende están gobernadas por leyes sociales y psicológicas" (Davis y Newstrom, 1991, pp 13).

De acuerdo a este concepto, los miembros de una organización poseen alguna motivación en común, por la que se hallan unidos y continúan juntos. Esa motivación es de tal naturaleza que exige la interacción de quienes componen el grupo para que logren una meta particular o satisfagan alguna necesidad.

Con base a lo anterior, se presentará una definición de la cultura organizacional que contempla "el conjunto de valores, creencias y principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos" (Denison, 1991, pp 1-3).

Posteriormente se expondrá un enfoque de esta definición, dirigido a la efectividad, el cual atribuye el éxito de las organizaciones a cierta combinación de valores y creencias, políticas y prácticas, así como a la relación entre las dos (Denison, 1991).

Así mismo, se expondrán algunas consideraciones en relación a esta perspectiva, a fin de contemplar algunas de sus ventajas y de sus limitaciones.

En la parte final del trabajo, se planteará como propuesta para el conocimiento de la cultura organizacional, la importancia de la influencia de las variables socioculturales que determinan las diversas premisas socioculturales de los individuos, a fin de que exista una congruencia con la definición de la filosofía y los valores de una empresa.

De igual manera, se analizará la importancia de considerar la estrecha relación existente entre una cultura y la personalidad de los individuos que la componen, así como el impacto que tiene su conocimiento para la determinación e implementación de estrategias dirigidas a la efectividad.

Lo anteriormente mencionado, se fundamentará a través de los postulados propios de la etnopsicología, a fin de que los directivos de las empresas puedan contemplar estos elementos antes de definir culturas laborales que no sean acordes a aquella en la que sus organizaciones se desarrollan.

CAPITULO 1

CONCEPTO DE CULTURA

1.1. Perspectiva Social Antropológica.

El entendimiento del comportamiento humano, representa un complejo fenómeno en el que intervienen una multitud de factores que lo determinan.

Dada la naturaleza humana, es sabido que el hombre no es un ente aislado, vive y se comporta dentro de una organización en la que tiene que interactuar constantemente con otros seres humanos; juntos forman una sociedad.

La interacción que se da entre las personas que viven en una sociedad está regida por una serie de normas y formas de vivir y de pensar que son compartidas por cada miembro y que en términos generales, representan su cultura.

Cada sociedad posee la suya propia, por lo tanto, si queremos comprender la conducta de las personas que forman parte de una sociedad determinada, es necesario considerar que ella determina la forma de vida de los miembros de dicha sociedad.

De esta manera, el estudio del hombre como ser social, debe de tomar en cuenta que éste forma parte de tres estructuras: una estructura grupal o interpersonal, la sociedad en donde vive y la cultura que caracteriza dicha sociedad.

1.1.1. Definición de Cultura.

El término "cultura" ha sido definido por diferentes autores y de diversos modos, sin embargo la mayoría de las definiciones dadas por los autores contemplan elementos en común que permiten clarificar este concepto.

Para entender su significado, es preciso partir de que cultura y sociedad son dos conceptos diferentes, sin embargo "los fenómenos a los se refiere la cultura y la sociedad no existen independientes uno del otro. Aunque podemos distinguirlos analíticamente, la sociedad humana no puede existir sin la cultura, y la cultura sólo existe dentro de la sociedad" (Chinoy, 1978, p. 35).

El término fue introducido a la antropología por Edward Tylor en 1871, y es hasta el siglo XX, cuando es ampliamente utilizado por la sociología.

Para Tylor (1871, citado en Chinoy, 1878), ella es "todo el complejo que incluye al conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, la costumbre y cualquier otra capacidad y hábito adquirido por el hombre en cuanto es miembro de la sociedad".

En Sociología, ésta es referida como "la totalidad de lo que aprenden los individuos en tanto miembros de la sociedad; es una forma de vida, un modo de pensar, de actuar y de sentir... La importancia de la cultura radica en el hecho de que proporciona el conocimiento y las técnicas que le permiten sobrevivir a la humanidad, tanto física como socialmente, así como dominar y controlar, hasta donde ello es posible, el mundo que le rodea". (Chinoy, 1978, pp 36-37)

De acuerdo a lo anterior, entendemos que si bien el hombre requiere para su sobrevivencia, vivir en grupo y de una forma organizada, constituyendo así una sociedad, la forma de vivir y la forma en que dicha sociedad reacciona y se comporta para beneficio del grupo en general, es lo que constituye su cultura.

Linton (1945, pp 34-36), por su parte, la define como "la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de la conducta cuyos elementos constitutivos son compartidos y transmitidos por los miembros de una sociedad dada... La cultura es la forma de vivir de una sociedad... suministra a los miembros de una sociedad, la guía indispensable para todos los momentos de la vida... El hecho de que los individuos reaccionen en una situación dada en una misma forma, capacita a cualquiera para predecir su conducta con un alto grado de probabilidad. Esta capacidad de predicción, es un prerequisite para todo tipo de vida social organizada, pues si el individuo va a dedicarse a hacer cosas para los demás tiene que estar seguro de que obtendrá algo a cambio. La existencia de los patrones o pautas culturales le proporcionan esa seguridad, ya que tienen como fundamento la aprobación social y representan el poder que tienen la sociedad de presionar a los que no se amolden a ellos... De igual manera, el sistema social es una configuración mas extensa de las mismas pautas, es la que proporciona al individuo las técnicas para la vida en grupo y la interacción social. Así mismo suministra las técnicas para la explotación natural o para protegerse de los peligros sobrenaturales".

La definición anterior contempla una serie de características que definen tanto el concepto, como su funcionamiento dentro de la sociedad y la estrecha relación que guardan ambos conceptos.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que la cultura representa la forma de vida de cualquier sociedad, la cual está regida por una forma colectiva de pensamiento. La forma habitual de comportarse dentro de la sociedad tiene lugar porque todos sus miembros poseen una cultura que les proporciona patrones comunes sobre lo que es bueno y lo que es malo, así como de lo que es correcto y lo que está equivocado, lo apropiado y lo que no lo es, y porque tienen actitudes semejantes y comparten una misma reserva de conocimientos sobre el medio social, biológico y físico en donde viven.

Todos estos conocimientos, creencias y formas de comportamiento son los que diferencian a cada grupo social ya que son aprendidos por sus miembros e integrados en complejos sistemas de ideas durante la infancia y son reforzados a lo largo de toda la vida.

Sin embargo, cabe mencionar que muchas veces se tiene una consciencia vaga de su existencia, la cual frecuentemente es considerada como una característica inherente a toda la humanidad. Pero como menciona Chinoy (1945, p. 44) " toda sociedad posee una cultura, por muy sencilla que sea, y todo ser humano es culto en el sentido de que es portador de una u otra cultura ".

1.1.2. Características de la Cultura.

En cualquier sociedad humana, las personas dependen de ella para obtener una perspectiva coherente de la vida. Esta perspectiva o enfoque característico, es lo que diferencia a los distintos sectores de la humanidad.

Hollander (1978, pp 218-219), señala que "el hombre depende de su cultura para desarrollar sus cualidades humanas, tales como la organización social para controlar el ambiente y la comunicación en el tiempo y el espacio...

...suministra a los individuos una serie de respuestas elaboradas para los problemas capitales de la vida, es decir, constituye un medio para hacer frente al mundo... es también un modo de concebir las cosas justas y adecuadas. Ella proporciona una realidad social".

De acuerdo a lo anterior, la cultura, es concebida como una forma de herencia social que es transmitida a través de las generaciones. Esta transmisión de generación en generación es lo que hace que se perpetúe, siendo ésta una característica general en cualquiera de ellas.

La cultura es aprendida:

Otra característica propia del concepto es que es aprendida por los miembros de la sociedad. La conducta humana es susceptible a ser modificada a través del aprendizaje.

"Los hombres no heredan sus hábitos y creencias, sus capacidades y su conocimiento: los adquieren a lo largo de sus vidas. Lo que aprenden proviene de los grupos en los que han nacido y dentro de los cuales viven" (Chinoy, 1978, p. 37).

En una sociedad dada, la conducta de sus miembros se encuentra organizada en un todo que sirve de modelo. La conducta aprendida por los individuos que forman parte de dicha sociedad, "limita las actividades por clasificar, como parte de una configuración cultural, a aquellas cuya forma se ha modificado por el proceso de aprendizaje" (Linton, 1945, p. 46).

En este sentido, las ideologías y las pautas culturales que poseen los integrantes de cualquier sociedad, juegan un papel determinante, puesto que son adquiridas desde la infancia y son reforzadas durante toda su vida. De aquí parte la importancia de considerar a la cultura que sirve de entorno al tratar de entender el comportamiento humano.

Ahora bien, la conducta no aprendida, que es conocida como conducta de carácter universal, porque es propia de cada persona, no forma parte de la cultura pero puede verse modificada por ella.

A este respecto Chinoy, (1978 p. 37), señala que "tanto la conducta no aprendida, como, por ejemplo, los reflejos y la idiosincrasia personal, pueden, sin embargo, ser influidas o modificadas por la cultura".

La cultura es compartida y transmitida:

El hecho de que sea compartida permite que determinadas formas de comportarse, algunas actitudes o ciertos conocimientos, sean comunes a varios miembros de una sociedad.

Al compartirla, los miembros de una sociedad, automáticamente la transmiten a otras generaciones, asegurando así que ésta permanezca vigente a lo largo del tiempo.

"El compartir sus elementos depende de su transmisión de uno a otro individuo por medio de la instrucción o de la imitación. Estos procesos actúan a través del tiempo, y en la mayoría de los

elementos que componen las configuraciones culturales, se transmiten de generación en generación y duran más que la vida de cualquier miembro de la sociedad" (Linton, 1945, p. 49).

Para finalizar esta sección, es importante aclarar algunos elementos que bien pueden ser considerados como característicos del término y cuya clarificación permite comprender mejor su concepto.

Existe una diferencia entre lo que es la cultura real de una sociedad y lo que constituye una construcción cultural.

La cultura real de una sociedad, está constituida por la verdadera conducta, actitudes, formas de pensar, evaluar y en términos generales, las creencias acerca de las cosas que tienen sus miembros, la cual es compartida y que han tenido que aprender.

De esta manera, Linton (1945), señala que una pauta cultural real, representa una variabilidad limitada de las formas de conducta dentro de las que normalmente quedarán comprendidas las respuestas de los miembros de una sociedad, a una situación determinada. Así, los individuos pueden comportarse de diferente manera sin salirse de la pauta cultural real.

Por otra parte, una construcción cultural, representa las variaciones interpretativas que existen dentro de una cultura real, las cuales están determinadas por las diferencias individuales y las experiencias de cada individuo.

Para Linton (1945, pp 58-61), " una construcción cultural, es la suma de los modos de las diversas pautas que comprenden una cultura real, y puesto que el modo de cada pauta está íntimamente correlacionado con el tipo de experiencia que los individuos obtienen de los contactos con ella, se deduce que tal construcción cultural puede utilizarse para resumir el medio socio-cultural del que los miembros de toda sociedad derivan el conjunto de su experiencia".

De esta manera, aunque la cultura construida no corresponda exactamente con las pautas establecidas por la cultura real, sí proporciona una aproximación breve pero conveniente de las condiciones dominantes en la cultura real.

Existen también, cierto número de pautas que corresponden a la forma en que los miembros de una sociedad crean una opinión idealizada acerca de la manera en que se deben conducir en determinadas situaciones.

A este tipo de pautas culturales, se les conoce como pautas ideales y son definidas como " abstracciones creadas por los miembros mismos de las sociedades, que representan el consenso de la opinión sobre la forma en que se debiera comportar la gente en situaciones especiales" (Linton, 1945, p. 64).

La importancia de este tipo de pautas es que, constituyen una herramienta de evaluación, que al ser también compartida por los individuos, pueden ejercer influencia en el comportamiento de la gente ante una situación no común.

Con base a la información anterior, se puede concluir que, las características predominantes que contempla una cultura son:

- a) Es aprendida por los miembros y constantemente reforzada, puesto que sirve de modelo .
- b) Es compartida y transmitida a través de generaciones, lo que la hace duradera a través del tiempo.
- c) Dentro de ella , existen variaciones, que están dadas por diferencias individuales, por la experiencia y por la idiosincrasia personal, sin embargo tales diferencias contienen la esencia de la cultura real.

1.1.3. Componentes de la Cultura.

La conducta de los individuos, comprende todas sus actividades, ya sea de forma manifiesta a través de la conducta que se aprende, o bien encubierta a través del complejo sistema de ideas que determinan el pensamiento que comparten.

Hollander (1978, p. 224), señala que " la cultura puede enfocarse, desde el punto de vista de las conductas manifiestas que las personas exhiben, así como desde el punto de vista de las experiencias internas que constituyen parte de su campo psicológico. Estas experiencias son aprendidas de otras personas y también compartidas con ellos".

En este sentido, Linton (1945), afirma que éste concepto comprende fenómenos de por lo menos tres ordenes diferentes:

- a) del material, que se refiere a los productos de la industria,

- b) del cinético o la conducta manifiesta y,
- c) del psíquico que comprende los conocimientos, actitudes y los valores de que participan los miembros de una sociedad.

Así, los fenómenos de orden material y de la conducta manifiesta constituyen el aspecto manifiesto de la cultura y los fenómenos psíquicos, el aspecto encubierto de la misma.

Con respecto a lo anterior, Chinoy (1978, pp 38-44), agrupa sus componentes en tres categorías:

1. Las instituciones.
2. Las ideas.
3. Los productos materiales o artefactos.

1. Las Instituciones:

Son aquellas pautas normativas que determinan lo que se considera adecuado, legítimo, o como expectativas de acción o de relación social. Tales normas o reglas impregnan todos los campos de la vida social, aunque no toda la conducta se conforma a las reglas, ya sea implícitas o explícitas. Sin embargo, la mayoría de las acciones de un individuo reflejan la presencia de algunos patrones vigentes de conducta que ha aprendido de otros, y que comparte en buena medida con ellos.

“ La definición de institución como sistema normativo, subraya el hecho de que la multiplicidad de reglas que rigen las acciones de los hombres en sociedad están unidas en una forma más o menos organizada”.

Las normas sociales a las que se refiere el término institución, se dividen a su vez en dos dimensiones que comprenden por un lado a los usos comunes y las costumbres, y por otra parte a la distinción entre hábitos y leyes.

a) Usos populares y Costumbres: Los usos populares se refieren, a la práctica convencional, aceptada como apropiada pero que no es obligatoria.

Las costumbres, son aquellas normas o instituciones que están fuertemente sancionadas desde el punto de vista moral, éstas generalmente, son consideradas como esenciales al bienestar del grupo.

b) Hábitos y Leyes: Los hábitos comprenden aquellas prácticas que han llegado a ser gradualmente aceptadas como formas apropiadas de conducta, por ejemplo, las rutinas de trabajo, la etiqueta de las relaciones sociales, etc. Los hábitos son sancionados por la tradición y se apoyan en la presión que ejerce la opinión del grupo.

Las leyes, son reglas establecidas por aquellos que ejercen el poder político. Estas leyes pueden tener o no, la aprobación de la tradición y son características de las sociedades complejas que tienen sus sistemas políticos bien desarrollados.

“La distinción entre hábitos y leyes se cruza con la de usos populares y costumbres. Algunos hábitos tienen las sanciones morales características de las costumbres, mientras otros son convenciones aceptadas de una manera más o menos causal. De modo similar, algunas leyes se apoyan en fuertes sentimientos morales, mientras que otras pueden carecer virtualmente de cualquier apoyo moral, excepto en lo que se refiere a todos aquellos sentimientos y actitudes que se conforman con el derecho general. Muchas leyes que regulan la práctica de los negocios caen en esta última categoría”.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que las instituciones, en sus diversas formas, explican mucho de la regularidad de la conducta que observamos. El hecho de que las acciones parezcan iguales, o por lo menos similares, se debe a que poseen patrones aprendidos y compartidos.

2. Las Ideas : Creencias y Valores ;

Este elemento, incluye las creencias que tienen los hombres acerca de sí mismos, del mundo social, biológico y físico en el que viven, y también las creencias sobre sus relaciones con sus semejantes, con la sociedad y la naturaleza. Estas creencias comprenden el conjunto de conocimientos e ideas por las cuales explican sus observaciones y experiencias (folklore, leyendas, proverbios, teología, ciencia, filosofía, saber práctico) y el cual toman en cuenta para tomar decisiones.

Las creencias, como componente ideativo de una cultura corresponden al concepto de **etnociencia**, que será revisado con mayor detenimiento en el capítulo 2.

Además de las creencias, los miembros de una sociedad, aprenden y comparten los valores de acuerdo con los cuales viven, los patrones e ideales con los cuales definen sus acciones, seleccionan sus actos y se juzgan a ellos mismos y a los otros, por ejemplo, el éxito, el fracaso, el honor, el patriotismo, la lealtad, etc.

Los valores no son reglas específicas para la acción, sino preceptos generales que son obedecidos y sobre los cuales se pueden tener fuertes sentimientos. Representan las actitudes comunes de la aprobación y desaprobación, los juicios sobre lo bueno y lo malo, lo deseable y lo indeseable, o la apreciación de determinadas personas, cosas, situaciones y acontecimientos. Los valores, en tanto cosas a las cuales los hombres asignan importancia (el dinero, la esposa, la fama), pueden ser creencias, instituciones u objetos materiales y adquieren su carácter gracias al juicio de los individuos.

3. La Cultura Material:

Este elemento, se refiere a todas aquellas cosas materiales que los individuos crean y utilizan, y que van desde los primitivos instrumentos del hombre, hasta la maquinaria más avanzada del hombre moderno.

Los objetos materiales que constituyen elementos de la cultura, poseen su uso, su valor (que por su puesto, conduce a diferentes evaluaciones) y los requisitos prácticos o saber teórico que implican.

La importancia de conocer los elementos anteriores, es fundamental para el entendimiento de muchas pautas de conducta de los individuos, así como para comprender el por qué de muchas actitudes que llevan a la gente a tomar decisiones y también para comprender cómo se establecen las relaciones personales dentro de una sociedad.

Dado que el interés del presente trabajo radica en poner de manifiesto la influencia que ejerce una cultura en el comportamiento laboral de los individuos, se considera que este punto es esencial para definir con buenas probabilidades de éxito una cultura laboral acorde al mexicano (tema que será abordado posteriormente).

1.1.4. Cultura y Sociedad.

" Toda sociedad participa de una cultura, la perpetúa y modifica, pero en último análisis, toda sociedad no es sino un grupo de individuos" (Linton, 1945, p.12).

Al identificar a la cultura como algo que pertenece a un grupo determinado de personas, que se denomina sociedad, es necesario detenerse a analizar ese concepto a fin de comprender su significado.

En su uso más general, la sociedad se refiere, fundamentalmente, al hecho básico de la asociación humana, pues como plantea Chinoy (1978, p. 45), "una sociedad incluye toda clase de relaciones directas o indirectas, conscientes o inconscientes, de colaboración o de antagonismo. Ella constituye todo el tejido de las relaciones humanas y no tiene límites ni fronteras definidas".

En este sentido, la relación social se basa en el hecho de que la conducta humana está orientada en numerosas formas hacia otras personas, por lo que la interacción como un proceso constante de acción y reacción, constituye el elemento primordial en el concepto de sociedad.

De esta manera, las relaciones sociales se dan cuando las personas o los grupos de personas dentro de la sociedad, poseen expectativas recíprocas en relación a la conducta de los otros, situación que permite mantener relativamente regulada su forma de actuar. Pero además de estar en constante interacción, los miembros de una sociedad, comparten opiniones, valores, creencias y hábitos comunes, es decir su cultura.

En relación a lo anterior, Linton (1945, p. 68), afirma que "los miembros de una sociedad se encuentran unidos por una multitud de intereses comunes y una fuerte consciencia de afinidad basada en el conocimiento personal y en la actuación recíproca de los individuos. Constituyen una unidad frente a los extraños y se distribuyen las actividades necesarias para el bienestar del grupo de acuerdo a una pauta definida".

La sociedad, pues, es un grupo dentro del cual, los individuos pueden vivir una vida en común, en donde los patrones de interacción y de relación social, está definido por las normas que rigen la conducta, y son afectados por los valores y creencias que comparten los miembros de la sociedad.

Sin embargo, para el estudio de la sociedad, es importante recalcar que en ella, no sólo existen individuos vinculados entre sí, sino que también está constituida por grupos interconectados y superpuestos como las familias, las diferentes comunidades urbanas y rurales, grupo y sectas religiosas, partidos políticos, etc., por lo que es necesario que el análisis de una sociedad se haga en términos de sus grupos constitutivos y de sus relaciones recíprocas.

Ahora bien, la relación entre la sociedad y la cultura, especialmente en sus aspectos institucionales (normas sociales), está dada por los conceptos de papel y status. Estos conceptos son de gran importancia, puesto que constituyen elementos básicos en el análisis de grupos.

" El status es una especie de título de identificación social que coloca a las personas en relación con las otras y que implica también alguna clase de papel... Cada status supone un repertorio de reglas o normas que prescriben a la persona que lo ocupa, cómo deberá actuar o no bajo ciertas circunstancias. Llamamos papel, a este conjunto de normas. Status y papel, son, pues, dos lados de la misma moneda...Cada hombre ocupa diversos status y desempeña diferentes papeles" (Chinoy, 1978, pp 49-50).

Lo relevante al considerar estos conceptos, para los fines del presente trabajo, radica en el hecho de que cada status lleva consigo expectativas de conducta que pueden estar definidas con precisión o con vaguedad, o bien pueden ser obligatorias de un modo rígido o con flexibilidad. Así, la conducta de una persona depende en gran parte de la posición particular en la que se encuentre y de las expectativas de papeles que suponga.

De esta manera, se puede concluir que una estructura social está constituida por el conjunto de papeles y status que definen la conducta de los individuos y las relaciones que hay entre ellos en función de las exigencias especiales que su sociedad les impone en virtud del lugar que en ella ocupan.

Sin embargo, las diferencias impuestas por los distintos papeles sociales que se desempeñan dentro de la sociedad, no constituyen el elemento principal del comportamiento en grupo, ya que todos los miembros de la sociedad participan de todo un repertorio de pautas culturales encubiertas, y comparten un mismo conjunto de valores que permiten su entendimiento mutuo y que representan un estilo de vida en común que los diferencia de otras sociedades.

1.1.5. Cultura y Personalidad.

El individuo puede considerarse como un producto de su sociedad y de su cultura. Sus rasgos genéticos y sus potencialidades individuales solo se desarrollan y adquieren dentro de su experiencia en el ámbito social.

Sin embargo, el individuo no es sólo un conjunto de costumbres, creencias, valores y actitudes que responden siempre a patrones culturales. Estos elementos psicológicos constituyen parte de una compleja estructura que es su personalidad.

"La estructura de la personalidad, así como muchos de sus componentes (costumbres, actitudes, valores, creencias), se apoyan en bases fisiológicas y anatómicas, pero derivan principalmente de la cultura, a través de las relaciones sociales" (Chinoy, 1978, p. 72).

Linton (1945), menciona que la personalidad es un conjunto organizado de procesos y estados psíquicos del individuo que deducen sus cualidades a partir de la conducta manifiesta que las expresan, y cuya función es en conjunto, es la de permitir al individuo que produzca formas de conducta ventajosas en las condiciones impuestas por su medio ambiente.

De esta manera, para el autor, las diferencias individuales proporcionan a cada quien distintas formas de sentir y actuar, y la cultura sólo llega hasta las respuestas que se han aprendido.

Así el factor más importante respecto a las relaciones existentes entre la personalidad y la cultura, es el de la capacidad de las respuestas, las cuales divide en emergentes (cuando las formas de conducta son suscitadas por una situación nueva), o establecidas (cuando son formas de conducta organizadas que llegan a ser verdaderas pautas).

En relación a la importancia de las diferencias individuales, Chinoy (1978), afirma que el equipo biológico singular que cada persona posee, no está necesariamente influido por el ambiente cultural y social. La personalidad es el producto de la integración del equipo biológico congénito y la experiencia en la cultura y la sociedad; no es la suma que se obtiene de la simple adición de la cultura al organismo.

En este sentido, se puede concluir que cada persona desempeña un doble papel en la sociedad; como individuo y como unidad de la sociedad.

Sin embargo, ni la experiencia social, ni la identidad del contexto cultural pueden eliminar las variaciones individuales, pues cada individuo es un organismo distinto que posee diferentes necesidades, capacidades y potencialidades que le proporcionan diferentes maneras de pensar, sentir y actuar.

Aunque es indudable que la cultura en donde se desarrolla la personalidad juega un papel determinante, es claro que cada persona vive de diferente manera las experiencias de la vida, y aunque comparta con los miembros de ella, un sistema de ideas adquirido desde los primeros años de su vida y continuamente reforzado, las diferencias individuales constituyen un elemento crucial para el estudio de la conducta humana.

De acuerdo a lo anterior, es importante considerar que en cada sociedad existen patrones de personalidad dados por las diferentes experiencias que los miembros adquieren al contacto con su cultura, por ejemplo en la cultura mexicana (como se verá en el capítulo correspondiente).

1.2. Perspectiva de la Psicología Social.

1.2.1. Rasgos Psicológicos de la Cultura.

Con base en lo planteado en la sección anterior, se puede ver cómo el hombre no obedece automáticamente a los postulados culturales, ni responde de manera mecánica a las presiones. Este hecho invita a explorar los procesos psicológicos que obligan a los individuos a conformarse y a actuar dentro de estándares en pro de una vida en común.

Según plantea Chinoy (1978), este es un concepto abstracto que representa un esfuerzo por descubrir e identificar los patrones repetitivos de la conducta, compartidos por los miembros de un grupo.

Desde el punto de vista de la psicología, el principal efecto de su influencia es inculcar a sus miembros una perspectiva para concebir el mundo.

En este sentido, Hollander (1978, p. 224), afirma que: " cuando hablamos de perspectiva cultural, nos referimos al contenido compartido del campo psicológico, que define y orienta la experiencia y la acción".

Shibutani, 1955 (citado en Hollander, 1978), señala que: " una perspectiva es una imagen ordenada del propio mundo. Constituye un orden de las cosas recordadas y esperadas y de las cosas percibidas realmente. Es una concepción organizada de lo que es plausible y de lo que es posible; es la matriz a través de la cual se percibe el propio ambiente. El hecho de que los hombres posean dichas perspectivas ordenadas, les permite concebir su mundo siempre cambiante como algo relativamente estable, ordenado y predecible".

Ahora bien, un aspecto significativo de su influencia, radica en sus generalizados efectos psicológicos sobre las percepciones, actitudes y valores de los miembros de una sociedad.

Del mismo modo se puede observar que, las instituciones y los valores sociales producen respuestas psicológicas que pueden determinar ciertos patrones de conducta que son recurrentes.

En este sentido, Hollander (1978, pp 219-224), afirma que: "A través de los procesos de comunicación, los individuos adquieren el sentido de un significado y un propósito comunes, sin los cuales se hallarían perdidos... El acotamiento a la forma cultural apropiada posee valor mientras los individuos la perciban como hecho importante y se inquieten cuando les falte.

Las pautas culturales constituyen un modelo rutinario de comunicar ciertos significados ahí donde los símbolos son recíprocamente comprendidos".

De esta forma, Hollander (1978), divide los efectos de la cultura en dos grandes categorías:

- a) Cultura Implícita, que se refiere al conjunto de conductas y de artefactos que asociamos con las visibles diferencias entre las diversas culturas, y
- b) Cultura Explícita, la cual se basa en las actitudes y los valores que gobiernan la conducta de los miembros de una sociedad, así como los supuestos fundamentales que ellos aceptan de modo acrítico y que se refieren a la vida y su significado.

Así mismo, plantea tres elementos básicos que constituyen su funcionamiento:

1. La Tradición, que se refiere a su continuidad como fuente de las directivas que permiten resolver de modo rutinario, los imperativos fundamentales de la existencia (como el nacimiento, la muerte, el parentesco, el allegado de los bienes terrenales, etc.).
2. La Simbolización, la cual es una característica vital y definitoria de la humanidad. Se refiere a la importancia de la experiencia no material, así como a la transmisión de pensamientos y de información sin la presencia directa de los objetos mismos (como el lenguaje).
3. La Integración, que constituye un elemento inseparable de la tradición y de la simbolización puesto que se apoya en ambas. El cambio producido en alguna, tiene efectos sobre la otra (las instituciones sociales interdependientes como la familia, el gobierno, la educación y el sistema económico).

De acuerdo a lo anterior, es posible entender ciertas normas que poseen los miembros de una cultura (como sus costumbres, por ejemplo), incluyen una amplia gama de conductas que poseen significación simbólica, lo cual es posible gracias a los rasgos comunes de los campos psicológicos de las personas.

Así mismo, sus creencias acerca del mundo, pueden poseer bases concretas o bien pueden estar orientadas por los componentes evaluativos que representan preferencias, ya que de acuerdo al proceso de simbolización, cuando los símbolos se convierten en representación de objetos o entidades sociales, la gente puede responder a ellos aunque los objetos simbolizados no se hallen en su presencia inmediata.

Por otra parte, es posible hacer una analogía entre los tres elementos psicológicos revisados (la tradición, la simbolización y la integración), y sus características planteadas por la perspectiva sociológica, en donde el aprendizaje de los elementos culturales que dan lugar a su perpetuación, pueden ser explicados a través de la tradición que lleva consigo todo un proceso de simbolización previo en los individuos, el cual es compartido y transmitido.

1.2.2 Enfoque Ecosistémico.

El comportamiento humano, a diferencia del de otras especies incluye, además de todas las variables geográficas, físicas y químicas, factores culturales, sociales, psíquicos y económicos que son primordiales para su determinación.

En este sentido, el enfoque ecosistémico señala que: "en todas las categorías de la conducta humana intervienen:

1. El individuo biopsíquico, con su información y sus procesos psicológicos internos, es decir, como la clasifica, la elabora y la pone en acción.
2. El ecosistema, con sus aspectos físico-geográficos, histórico-sociales (económicos y políticos) y culturales.
3. Una dialéctica permanente entre la información biopsíquica y la información procedente del ecosistema" (Díaz, G. y Díaz, L., 1991, p.132).

Desde este punto de vista, lo fundamental es detectar claramente el grado de influencia de los diversos factores que intervienen en cada categoría conducta humana, de grupo social y aún nacional.

Para el entendimiento de la cultura y su influencia en el comportamiento humano, Díaz, G. y Díaz, L. (1991), señalan dos aspectos fundamentales que comprenden dicho comportamiento:

a) Las características y necesidades de la persona (actitudes, creencias, personalidad, percepciones, atribuciones, conocimientos, habilidades, características físicas, necesidad de amor, afiliación o logro, etc.), y

b) Los acontecimientos, influencias y presiones del medio social (la presencia o exigencias de una persona autoritaria, las peticiones o expectativas de amigos y familiares, el lugar y tiempo en que se dan las presiones para actuar de cierta forma, etc.).

Cada uno de estos aspectos influye y a la vez es influido por el otro, en un proceso dinámico de interacción que se traduce en conducta, la cual una vez pensada y/o ejecutada, se integra y modifica a la persona y a su medio.

En la formación de las sociedades y las personas que viven en ella puede identificarse una fuente común: las características que emergen y persisten están ligadas a la sobrevivencia.

Por otra parte, Campbell, 1975 (citado en Díaz, G. y Díaz, L., 1991, p. 278), indica que: "la variación de los grupos aparece como una consecuencia de variables geográficas, históricas, de inconformidad individual o grupal, o simplemente por fallas en la transmisión de información de una generación a otra. Tales diferencias se convierten en comportamientos que perduran a través de las generaciones, cuando otorgan algún valor de sobrevivencia a las sociedades que las internaliza. Estas reglas de comportamiento transmitidas a través del proceso de socialización se denominan normas sociales o culturales, e indican la forma de conducta de los integrantes de un grupo o sociedad".

Con base en lo anterior, se puede concluir que las características de una persona provienen de la información genética que comparte con el resto de la especie (variables biológicas), y la interacción de éstas con la información, reglas y normas de comportamiento que recibe en sus relaciones interpersonales con los miembros de su sociedad.

Puesto que uno de los orígenes de la conducta humana se encuentra en las normas, reglas y premisas de un grupo o cultura, Díaz-Guerrero en sus diversos estudios (1972, 1982 y 1986), describe dichas

normas para predecir y entender la razón por la cual la gente en una sociedad, actúa como lo hace, a partir de aseveraciones que él denomina como : premisas socioculturales, de las cuales se hablará en el siguiente capítulo.

Creencias y Actitudes :

Al tratar de entender, describir y explicar el mundo que les rodea, los humanos desarrollan opiniones, creencias y actitudes de y hacia los fenómenos físicos y sociales que ocurren en su medio.

" Cuando una persona percibe una cosa o algo que la caracteriza, dicha persona ha formado una creencia... la suma de todas las creencias de una persona conforman su entendimiento de sí mismo y de su medio.

Las creencias se pueden derivar de tres procesos básicos:

1. La experiencia sensorial directa (vista, olfato, etc.)
2. La información ofrecida por alguna autoridad externa (padres, amigos, maestros, etc.)
3. La derivación de nuevas creencias a través de un proceso lógico o psicológico, basadas en creencias formadas por los dos modos anteriores.

Una vez formada una creencia, es decir cuando se llega a una conclusión acerca del mundo físico o social que rodea a un grupo o a una persona, se evidencia una marcada tendencia a olvidar las premisas utilizadas para llegar a dicha conclusión, así como el proceso para obtener la información. Esto obedece en parte, a que lo esencial para poder sobrevivir cotidianamente son las normas o creencias, mientras que la información inserta en las premisas, así como el proceso usado para llegar a tales creencias, ocupan tiempo de procesamiento y almacenamiento necesario para otras actividades de la vida diaria, d ahí que pasen a ocupar un lugar secundario en la jerarquía de actividades cognoscitivas" (Díaz, G. y Díaz, L. , 1991, p. 290).

Algunas creencias tienen carácter evaluativo, es decir, expresan gusto o disgusto hacia situaciones, objetos, personas, grupos o cualquier otro aspecto identificable del ambiente, incluyendo ideas abstractas. A estas creencias se les llama actitudes.

En relación a las actitudes, Díaz-Guerrero (1991), menciona que la misma definición de las actitudes determina la utilidad de las mismas como predictoras de la conducta. La actitud contiene un aspecto cognoscitivo (opinión, creencias) que dirige el comportamiento en una dirección específica; un aspecto afectivo que otorga la fuerza motivacional para que la persona actúe de acuerdo con su creencia, y el aspecto conductual en sí.

La Conformidad :

Díaz-Guerrero (1991), plantea que la conformidad se presenta en todos los niveles de la vida de una persona. Para funcionar, una sociedad requiere de conformidad, ya que sin algún grado de ésta, la sociedad se desintegraría aunque, al mismo tiempo, demasiada conformidad limitaría a una sociedad.

Existe una serie de razones por las cuales una persona puede conformarse a la opinión de otros.

Por una parte, un grupo puede premiar o castigar a una persona que no se comporta como ellos. Este tipo de influencia se denomina normativa y se observa cuando otras personas tienen recursos (materiales o psicológicos) que el conformista quiere o necesita; cuando los otros tienen la posibilidad de castigar o retirar algún recurso que él busca.

Por otra parte, cuando la persona conformista no sabe mucho acerca de un tema, y la información existente en el medio físico o social no es muy clara, puede buscar la respuesta a su incertidumbre en las opiniones y creencias de los demás. A este tipo de influencia se le denomina informacional.

Cuando la persona se identifica e internaliza la información recibida y existe congruencia entre comportamiento y sus nuevas creencias, la influencia será mas duradera y se presentará aunque la persona se encuentre fuera de la influencia directa de quien incide en ella.

La Obediencia :

" Todo sistema social requiere que sus miembros obedezcan a alguna forma de autoridad... la obediencia responde a uno de los mayores dilemas que puede enfrentar un individuo dentro de la sociedad : decidir qué hacer en el momento en que los valores y la responsabilidad moral entran en conflicto con la autoridad legal de un estado" (Díaz, G. y Díaz, L., 1991, p. 295).

En lo que se refiere a la relación cultura-personalidad, el autor plantea que:

" La personalidad de cada individuo se edifica mediante un proceso dialéctico entre la historia sociocultural de un pueblo, por una parte, y el individuo biopsíquico en desarrollo junto con fuerzas contraculturales (otras culturas, medios masivos de información, educación escolar), por la otra. Es decir, al crecer un sujeto dentro de una sociocultura, está expuesto a absorber diferentes cantidades de las reglas de comportamiento familiar (premisas de sociocultura), y tiene además la posibilidad de seleccionarlas en función de sus necesidades biopsíquicas y sus condiciones psicoecológicas. De esta manera, dentro de una cultura existe una amplia gama de posibles personalidades, dependiendo de la fuerza con la que cada persona adscriba o rechace las premisas socioculturales" . (Díaz-Guerrero, 1986, p. 279).

Para concluir esta sección, se considera necesario determinar que la importancia que tiene el enfoque ecosistémico para el estudio de la cultura, representa un elemento de utilidad que comprende un acercamiento global de las variables que determinan la conducta de los miembros de una sociedad, y en específico, de una sociedad laboral.

El entendimiento de que para un estudio mas completo y objetivo del comportamiento de los miembros de una organización, como parte de una cultura dada, comprende no sólo un conocimiento de aquellas características que los individuos poseen como parte de su entorno cultural, sino también la interacción de las diferentes variables (biopsíquicas, históricas y socioculturales) que constituyen la ideología y las pautas de conducta que diferencian a las variadas sociedades, así como la importante influencia de las distintas personalidades que se presentan en una sociocultura .

Finalmente, el comprender que en cada cultura existen ciertos rasgos o factores que estipulan la conducta de los individuos, es de gran ayuda para los directivos de las empresas, al establecer una congruencia entre las normas y los comportamientos que desean internalizar en sus colaboradores y los que éstos ya traen consigo (como se manejará en el capítulo 4).

CAPITULO 2

ETNOPSICOLOGÍA

ETNOPSICOLOGÍA

En un intento más por comprender como actúan las personas de las organizaciones, se propone la revisión de una perspectiva que no sólo trate de explicar el cómo nos comportamos dentro de nuestros trabajos, sino que proporcione una explicación objetiva del por qué de esa conducta. Esta perspectiva es la Etnopsicología.

La razón por la cual se propone la revisión de este enfoque, es por que se pretende fundamentar la importancia que tienen todas las variables (biológicas, psicológicas sociales y culturales), que determinan la forma de interactuar y de conducirse de la gente dentro de un contexto determinado.

En este sentido, el papel que juega la influencia sociocultural en la conducta de las personas, es crucial para poder hablar de patrones de conducta y de formas y estilos de vida en una organización, lo que constituye su "cultura organizacional".

En el capítulo anterior se revisó el concepto de cultura desde el punto de vista social y antropológico, la cual es considerada como la forma habitual de comportarse de los miembros de una sociedad. Es un estilo de vida que proporciona ciertos patrones, normas y creencias que son comunes y compartidos por todos sus miembros y que son transmitidos de generación en generación. Estos patrones y formas de pensar constituyen la manera en que una sociedad se enfrenta a los problemas de la vida y predispone a sus miembros para actuar y pensar de cierto modo ante determinadas situaciones.

Beatriz y Whiting, 1960 (citados en Díaz-Guerrero, 1972), proponen un concepto de cultura en el cual engloban tres elementos fundamentales:

1. Conocimientos transmitidos de generación a generación acerca de cómo hacer las cosas. Las técnicas de la sociedad.
2. El sistema de creencias, la etnociencia y el dogma religioso.
3. El sistema ético o conjunto de valores que guía acerca de lo bueno y malo, lo importante, lo trivial y los méritos relativos de varias metas y conductas.

De acuerdo al planteamiento anterior, la importancia de las creencias y de la etnociencia dentro de una sociedad constituyen elementos cruciales dentro de una cultura.

Partiendo de esto, se retomará la definición de la etnociencia y en consecuencia de la etnopsicología para así abordar el contenido de esta disciplina.

2.1. Definición.

Para definir el concepto de etnopsicología, es necesario revisar que es la etnociencia y lo que este concepto implica, para comprender mejor el por qué la etnopsicología ha constituido una aportación importante al estudio del comportamiento humano, en especial al comportamiento del mexicano.

Para algunos antropólogos y etnólogos, la etnociencia se refiere a cómo los distintos grupos humanos clasifican los objetos, seres vivos, situaciones, etc., dentro de su cultura. Así, la etnociencia constituye una forma de pensar y actuar que son válidas para los miembros de una cultura o grupo social humano.

Díaz-Guerrero (1972, p. 32), define a la etnociencia como "la serie de conocimientos, maneras de pensar, fundamentos de decisiones, etc., frente al inmenso panorama de posibles problemas, tanto físicos, psicológicos o sociales a los que se enfrenta el ser humano.

Esta forma de hacer frente a los problemas cotidianos, se da porque la influencia de las creencias y maneras de pensar de las personas existe y es sostenida con gran tenacidad. Además estas formas de actuar, sentir y pensar son las apropiadas y válidas para sus miembros.

Sin embargo, como plantea Díaz-Guerrero (1972), la etnociencia no es más que el sustituto indispensable y no siempre equivocado, de la falta de conocimientos objetivos (o derivados de una metodología científica). Pero el progreso de la humanidad se da por el conocimiento verídico derivado de los estudios rigurosos y científicos, que de alguna forma van sustituyendo los conocimientos provenientes de la etnociencia. Aunque esta sustitución de conocimientos científicos por los de la etnociencia no se da de manera sencilla y en ocasiones ésta se logra después de mucho tiempo.

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que la etnopsicología se refiere a la parte de la psicología que estudia la forma de pensar, sentir y actuar de las personas como miembros de una cultura o grupo social determinado.

En este sentido, Díaz-Guerrero (1972), ha proporcionado toda una serie de estudios sistematizados de las características de las personas como miembros de una cultura o grupo social (lo que constituye la disciplina denominada etnopsicología), y en particular de las características del mexicano.

2.2. Antecedentes.

En relación a los antecedentes que dieron origen al establecimiento de una etnopsicología mexicana y científica, Díaz-Guerrero (1986), los clasifica en seis grupos:

1. La importancia del pensamiento sociológico y antropológico en relación a la influencia de la cultura o las instituciones sociales en el comportamiento humano.

2. El inicio del pensamiento histórico-bio-psico-socio-cultural respecto al desarrollo de la personalidad. (El autor, plantea que en el comportamiento humano intervienen variables históricas, biológicas, psicológicas, sociales y culturales, debido a que el comportamiento humano es polifacético y plantea la importancia de la cultura como factor fundamental de dicho comportamiento).

3. Las perspectivas intelectuales mestizas americanas contra las europeas. (De acuerdo a los estudios realizados por Manuel Ramírez (1983), en donde se establece una discrepancia entre el pensamiento latinoamericano y el angloamericano en cuanto a su visión del mundo y sus procesos).

4. La evolución conceptual en psicología desde el qué son los fenómenos y cuál es su naturaleza, el como se dan esos fenómenos, y el por qué del comportamiento humano.

5. El operacionalismo y el desarrollo de la estadística multivariable que dan a la etnopsicología su carácter de objetividad y sistematización rigurosa en los estudios que la fundamentan.

6. La psicología transcultural e internacional cuya metodología y hallazgos dan cimientos a la viabilidad de una etnopsicología mexicana como ciencia rigurosa.

De esta manera, la etnopsicología finca sus bases en la idea de que el desarrollo del hombre está sujeto a una muy compleja y variada estimulación que constituyen su ecosistema.

“El ecosistema humano, mas allá de las variables que los biólogos determinan para otras especies, incluye un poderoso ecosistema subjetivo, es decir, la forma como el individuo y los diversos grupos perciben su funcionamiento y el del ecosistema objetivo y, además variables antropológicas, sociales estructurales y económicas objetivas...”

Para los fines de una etnopsicología, es primordial postular que el desarrollo cognoscitivo y de la personalidad fundamentalmente resultan de una dialéctica perenne entre el individuo biopsíquico y su ámbito sociocultural. A esto se le ha llamado dialéctica cultura-contracultura ” (Díaz Guerrero, 1989, p.75).

2.3. Premisas Histórico-Socioculturales.

Para Díaz-Guerrero (1972), una cultura no debe ser estudiada de acuerdo con teorías, sistemas y puntos de vista intelectualizados, sino que debe hacerse a través del estudio de la manera de pensar, de sentir y de actuar de los miembros de la misma.

De esta manera, según el autor, cuando los miembros de un grupo dado piensan, su pensamiento parte de una serie de afirmaciones que él denominó premisas histórico-socioculturales (PHSC).

Así pues, cuando dichos miembros sienten y actúan, lo hacen a partir de dichas premisas e instrumentan sus decisiones de igual manera a menos que una fuerza externa o interna interfieran.

De acuerdo con lo anterior, una premisa histórico-sociocultural es:

a) “Una afirmación culturalmente significativa que es respaldada por una operacionalmente definida mayoría de los sujetos de un grupo o cultura dados y

b) es también, preferiblemente, una afirmación que será respaldada diferencialmente a través de las culturas (Díaz-Guerrero, 1989, p. 75).

Según la situación específica que vive el individuo, las premisas histórico-socioculturales que operan y determinan su pensamiento o conducta pueden ser:

- a) PSC = Premisas socioculturales
- b) PSE = Premisas socioeconómicas
- c) PG = Premisas grupales
- d) PIG = Premisas intragrupalas
- e) PP = Premisas personales
- f) PIP = Premisas interpersonales

Algunos ejemplos de afirmaciones que pueden ser utilizadas para evaluar algunas premisas que prevalecen entre los miembros de una empresa y que pueden otorgar alguna información que permita definir la cultura organizacional, podrían ser: (Díaz Guerrero, 1994, pp. 189)

1. Trabajo porque no hay otra alternativa
2. Trabajo para demostrar mi capacidad personal
3. Trabajo por la satisfacción de usar mis habilidades
4. Trabajo por el dinero que me pagan
5. Trabajo por que México progrese
6. Trabajo porque me gusta trabajar
7. Trabajo por cumplir con mi deber
8. Trabajo para abrirme paso en la vida
9. Trabajo para que mis hijos se eduquen
10. Trabajo para sostener a mi familia

En este sentido, se sostiene que el aspecto más importante del contorno sociocultural son estas premisas.

Al mencionar el contorno sociocultural, cabe aclarar que para el autor el término sociocultura es el más adecuado para hacer referencia a la cultura de un grupo social.

Define entonces el concepto de sociocultura como "el sistema de premisas histórico-socioculturales interrelacionadas que norman o gobiernan los sentimientos, las ideas, la jerarquización de las relaciones interpersonales, la estipulación de los tipos de papeles sociales que hay que llenar, las reglas de interacción de los individuos en tales papeles, los dónde, cuándo, con quién y cómo desempeñarlos" (Díaz-Guerrero, 1972, p 31).

De acuerdo a esta definición, una sociocultura ejerce su acción sobre sus miembros a través de las PHSC. Y según plantea el autor, estas premisas funcionan, pueden ser modificadas o ejercen sus efectos dentro de la mente del individuo mediante procesos manifestados en el número limitado y consciente de evaluaciones automáticas que el hombre posee y que son establecidas por sus PHSC específicas.

Ahora bien, el ser humano no sólo vive defendiéndose de sus problemas, sino que puede manejarlos de forma constructiva. A esto se le llama estilo de confrontación.

"La confrontación fracasa fundamentalmente en función del grado de sentido que la situación tiene en relación con sus PHSC... Los límites del sentido que el problema tiene para la persona y la evaluación total se hace en términos de "justo" o "injusto", válido "o no válido, etc.. La irracionalidad nace sólo cuando la racionalidad fracasa" (Díaz-Guerrero, 1972, p 65).

En la investigación realizada por el autor en relación a las PHSC, se descubrió que algunas de estas premisas son prescriptivas (representan creencias y tradiciones), mientras que otras incorporan estilos de confrontación prevalente en la cultura dada.

En este sentido, como plantea Díaz-Guerrero (1989), el estilo de confrontación puede ser:

- a) Automodificador, cuando el individuo se adapta a las demandas del ecosistema.
- b) Autoafirmativo, cuando trata de modificarlo.

Numerosos estudios realizados por Díaz-Guerrero y otros (1973,1976 y 1984), con las PHSC, tanto prescriptivas como de estilos de confrontación, son los principios fundamentales en el desarrollo de una etnopsicología.

2.4. Postulados y metas de la Etnopsicología.

Como se ha mencionado anteriormente, la influencia de la cultura en el comportamiento de sus miembros es crucial para entender muchas de las causas que lo dirigen y motivan. La etnopsicología, en

este caso ha constituido una herramienta no solamente útil sino con bases objetivas que permiten estudiar este fenómeno.

Sin embargo, para hablar de una etnopsicología se debe empezar por aceptar que el hombre se desarrolla dentro de un ecosistema en el que intervienen todas las variables ya mencionadas y en donde la percepción que tiene el individuo y su grupo de sí mismos y de su ecosistema entero juega un papel fundamental.

Así mismo, se ha mencionado también que dentro del entorno sociocultural en donde se desarrolla el individuo, las PHSC constituyen el aspecto más importante.

Estos son los factores que han inspirado muchos de los principios considerados fundamentales en el desarrollo de una etnopsicología .

De todo lo anterior se derivan los postulados de la etnopsicología que son: (Díaz-Guerrero, 1989, pp 76-80)

1. "Deberá proclamar la existencia de un ecosistema humano específico.
2. Deberá reiterar que la conducta, particularmente la de la personalidad, y el comportamiento social están determinados por una dialéctica que implica intercambios de todo tipo de información entre las predisposiciones biológicas y psicológicas del individuo y de los grupos y además, con las poderosas influencias socioculturales y otras del ecosistema humano donde viven. La etnopsicología deberá, por lo tanto, ser frecuentemente interdisciplinaria.
3. De manera operacional, deberá estar de acuerdo con que un aspecto importante y potencialmente medible del ecosistema humano es la cultura.
4. La cultura incluye - como los antropólogos culturales y los sociólogos concuerdan - afirmaciones verbales (tradiciones, normas, valores, creencias) y entidades estructurales (cultura material, organización, instituciones).
5. La cultura es, por lo tanto, un gigantesco sistema de información y fundamentalmente el resultado de la historia y de la dialéctica cultura-contracultura.
6. Por conveniencias teóricas y operacionales, se estipula que la etnopsicología debe iniciar sus exploraciones sistemáticas a través de la medición y determinación de diferencias individuales y

grupales, de afirmaciones verbales y de dimensiones que se descubran específicamente para la cultura dada y que esas aseveraciones sean llamadas premisas histórico-socioculturales (PHSC).

7. Las PHSC y las dimensiones derivadas de éstas deberán:

a) preferiblemente, ser respaldadas por una mayoría de individuos de una cultura dada y mostrar variación autóctona específica para las distintas regiones geográficas, para las clases sociales, para los sexos, etcétera,

b) demostrar permanencia, así como un grado interpretable de variación a través del tiempo,

c) mostrar correlaciones significativas e interpretables con la edad, el grado escolar y en general con las variables de educación de grupos de sujetos de la cultura dada, y

d) ofrecer correlaciones significativas e interpretables con el sexo y el nivel socioeconómico.

8. Las PHSC y las dimensiones psicológicas derivadas de éstas deben mostrar relaciones significativas con variables cruciales tanto biopsicológicas como de las ciencias sociales en la cultura dada. Así, esto deberá ser cierto con respecto a las características tanto del desarrollo del estilo cognoscitivo como de la personalidad, del concepto del yo, variables cognitivo-intelectuales, disposiciones vocacionales, variables educacionales, desarrollo moral, concepto de la familia y variables ecosistémicas básicas, tales como la ciudad de origen y el lugar de nacimiento.

9. Las PHSC y las dimensiones que se deriven de éstas, deberán mostrar diferencias significativas y preferentemente predecibles tanto intracultural como transculturalmente.

Hoy en día con confianza se puede afirmar que gran número de las diferencias entre mexicanos, mexicanos-estadounidenses y anglo-estadounidenses, tanto como diferencias intraculturales en muestras en México, puede ser interpretado y razonablemente predicho partiendo de conocimientos etnopsicológicos, particularmente el conocimiento acumulado por la investigación de las premisas socio-culturales.

10. Otras características típicas de los individuos y de los grupos de una cultura dada, descubiertas por sondeos realizados con procedimientos diferentes a las escalas factoriales de PHSC, por ejemplo a través del Diferencial Semántico de Osgood, de las asociaciones libres de Szalay, a través de las facetas, como ha sido utilizada por Schwartz y Bilsky, son descubrimientos etnopsicológicos aceptables,

pero deben mostrar las características funcionales que se han demandado a las PHSC y, es de esperarse, que eventualmente descubran nuevas premisas histórico-socioculturales”.

Las metas de la etnopsicología son: (Díaz-Guerrero 1989, pp 80-81)

1.- “Será básico proseguir la exploración de los sistemas culturales autóctonos, lo que Berry (1974), llama las psicologías sociales vernáculas, para descubrir y comprender los conceptos locales y las variantes individuales e intraculturales. Comprender la variación en creencias vernáculas en éstas y en otras variables resultará muy útil en cualquier programa diseñado para reforzar los aspectos positivos de las etnopsicologías y eliminar los negativos.

2.- Desarrollar psicologías autóctonas completas, específicamente en las áreas de la personalidad, el desarrollo cognoscitivo y la conducta social.

3.- Determinar hasta qué nivel los principios de la percepción, del aprendizaje, del pensamiento y en general de todos los procesos psicológicos se aplican a las poblaciones locales, y si hay diferencias producidas por la edad, el sexo, la educación, y diferencias socioeconómicas, urbano-rurales, de mayoría a minoría, así como la distribución de las diferencias individuales.

4.- Sondear y determinar la extensión hasta la cual las muchas dimensiones de la personalidad, de la cognición y sociopsicológicas, descubiertas en los países industrializados, se aplican a las poblaciones locales, y si hay diferencias por edad, sexo, nivel socioeconómico, entre poblaciones rurales y urbanas, entre las mayorías y las minorías, etc., tanto como la extensión de las diferencias individuales locales.

5.- Utilizar los datos obtenidos a través de los esfuerzos descritos en los cuatro primeros objetivos, para ayudar substancialmente en la interpretación de las diferencias transculturales.

6.- Asistir a la psicología transcultural en su importante objetivo de discernir dimensiones psicológicas, leyes y teorías de la conducta humana que sean pertinentes y válidas universal o casi universalmente.

7.- El desarrollo de una etnopsicología deberá ejemplificar, a través de sus postulados, el enfoque científico, indispensable desde hace muchos decenios, en el florecimiento de una comprensión rigurosa del desarrollo de la personalidad y de sus funcionamientos normal y anormal.

Esa aproximación científica, en lugar de una aproximación intuitiva, resulta básica si la psicoterapia, así como otras técnicas de mejoramiento personal, puede ser aplicada óptimamente a las poblaciones locales.

2.5. Etnopsicología y Personalidad.

Dentro de las variables fundamentales que intervienen en la manera de comportarse de las personas dentro de cualquier contexto, se encuentran los factores individuales que determinan su personalidad.

Sin embargo como se ha mencionado, la personalidad de los individuos también se encuentra relacionada con la cultura en la cual se desarrolla.

De acuerdo con esto, Díaz-Guerrero (1989), menciona que la única forma de hacer una auténtica psicología del mexicano consiste en demostrar científicamente la relación que existe entre la cultura mexicana, particularmente la cultura folklórica de México, y la personalidad de los mexicanos.

Partiendo de estudios realizados con las PHSC, en donde los resultados comprobaron que el estar más o menos de acuerdo con las premisas históricas y socioculturales produce, entre otras muchas cosas, diferentes tipos de personalidad entre los mexicanos, proporciona la primera caracterología mexicana que se puede considerar confiable.

Dichos estudios parten de la premisa de que la psicología de los mexicanos se basa fundamentalmente, en su cultura, es decir, en todas aquellas afirmaciones, dichos proverbios que seguimos como reglas para convivir, sobre todo dentro de la familia (que para nuestra cultura tiene mayor importancia que el individuo).

De acuerdo con los resultados obtenidos en los estudios sobre los efectos de la cultura sobre la personalidad del mexicano, Díaz-Guerrero (1989), afirma que existen cuando menos ocho tipos de mexicanos y, además, mezclas de estos tipos. Lo más importante es que estos tipos resultan del grado hasta el cual los mexicanos aceptamos la cultura mexicana.

De esta manera, los ocho tipos de mexicanos son: (Díaz-Guerrero 1989, p. 13)

1. El tipo de mexicano pasivo, obediente y afiliativo (afectuoso).
2. El tipo de mexicano rebelde activamente autoafirmativo.
3. El tipo de mexicano con control interno activo.

4. El tipo de mexicano con control externo pasivo.
5. El tipo de mexicano cauteloso pasivo.
6. El tipo de mexicano audaz activo.
7. El tipo de mexicano activo autónomo.
8. El tipo de mexicano pasivo interdependiente.

Estos tipos de mexicanos existen tanto en hombres como en mujeres, aunque algunos tipos tienden a ser más frecuentes en los hombres y otros en las mujeres.

De estos ocho tipos, cuatro son los más frecuentes:

1. El mexicano afiliativo y obediente.

Este es el tipo que se presenta con mayor frecuencia en la república mexicana. Se caracteriza principalmente por su pasividad y dependencia hacia los padres primeramente y hacia otras personas en edad adulta. Son tipos obedientes, que no sobresalen en aspectos intelectuales. Funcionan bien dentro de la sociedad, si tienen apoyo de sus familiares y no llegan a enfrentarse solos a los problemas difíciles de la vida.

2. El mexicano activamente autoafirmativo.

Se caracteriza por ser rebelde a su cultura. Son menos obedientes con sus padres y cualquier otro tipo de autoridad. Tienden a ser agresivos, dominantes e impulsivos. Sobrepasan a sus coetáneos en capacidad intelectual y habilidad de lectura. Tienden a ser líderes estudiantiles y a participar en actividades estatales y políticas. Quieren ser independientes, completamente autosuficientes e inconformes. Son resistentes a todo lo que sea restricción y obediencia.

3. El mexicano con control interno activo.

El íntegro, es menos frecuente que los anteriores. Parece integrar dentro de sí todas las cualidades de la cultura mexicana, y puede ser obediente, afectuoso y complacientes cuando esto sea lo adecuado,

pero rebelde si es necesario. Son inteligentes y poseen mayor capacidad de comprensión. Como adultos suelen ser excelentes profesionistas, catedráticos, científicos, empresarios y políticos.

4. El mexicano de control externo pasivo.

Son individuos pasivos, pesimistas y fatalistas. Obedientes por conveniencia y por carácter. Se desarrollan en medios machistas, violentos y corruptos.

Estos son los rasgos generales de estas tipologías, sin embargo, lo importante de esta caracterología es que demuestra que existen varios tipos de mexicanos que resultan de la misma historia-sociocultura mexicana.

CAPITULO 3

CULTURA ORGANIZACIONAL

CULTURA ORGANIZACIONAL

En los capítulos anteriores, se revisó el concepto de cultura desde diferentes enfoques (sociológico, psicológico y etnopsicológico) y se analizaron los factores y características que determinan este concepto.

Partiendo de la premisa de que toda organización laboral, por su naturaleza misma, contempla una serie de procesos de interacción entre los individuos que la componen, así como una serie de normas, estructuras y patrones de acción que los rigen, tales organizaciones pueden ser consideradas como pequeñas sociedades.

En este sentido, toda organización, al igual que toda sociedad, posee una personalidad propia que se constituye por una serie de necesidades, formas de vivir y de resolver problemas, e incluso por un conjunto de funciones cognoscitivas típicamente humanas (conjunto de valores, creencias y significados), los cuales dan sentido al concepto de cultura organizacional.

" Si es cierto que la particularidad de un individuo se transparenta en su personalidad, la individualidad de una organización se manifiesta en su cultura particular ". (Abravanel et al., 1992, p. 4)

Ahora bien, para definir este concepto dentro de la perspectiva organizacional, es necesario partir del concepto de organización, para comprender las características que le proporcionan la cualidad de vida en grupo o de pequeña sociedad, de donde emerge su cultura.

3.1. La Organización y sus características.

Las organizaciones son sistemas sociales que están constituidos con base en un interés mutuo que es compartido por sus miembros.

Así, una éstas representan para sus integrantes, un medio para alcanzar sus metas propias y al mismo tiempo, ellos son el medio que toda organización requiere para el logro de sus objetivos organizacionales.

"... son sistemas sociales en donde las actividades que éstas comprenden están gobernadas por leyes sociales y psicológicas. Al igual que las personas, tienen necesidades psicológicas, desempeñan papeles sociales y guardan una posición particular. Su conducta se ve influenciada por su grupo al igual que por sus impulsos individuales. De hecho, dos tipos de sistemas sociales coexisten dentro de las organizaciones. Uno de ellos es el sistema social formal (oficial) y el otro es el sistema social informal". (Davis y Newstrom, 1991, p. 13).

El planteamiento anterior, refleja que una organización es un sistema en donde las partes que la componen son interdependientes y se relacionan entre sí.

Harris, Jr. (1979, p. 98), define a una organización de trabajo como " un grupo de gente que trabaja en conjunto bajo una autoridad, con metas y objetivos que benefician mutuamente a los participantes y a la organización... estas organizaciones poseen un sistema o estructura definida por medio de la cual las personas pueden relacionarse entre sí y pueden coordinar sus esfuerzos".

Por su parte, Grados, J. (1981, p. 10), la define como " la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito mediante la división de las funciones y del trabajo a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad".

Davis y Newstrom, (1991) afirman que para que ésta funcione como un sistema, debe poseer tres elementos primordiales que interactúan entre sí:

- a) La Estructura, que define las relaciones oficiales o formales de las personas en el interior de la organización.
- b) La Tecnología, que proporciona los recursos con que trabajan las personas e influye en la tarea que desempeñan.
- c) El medio, que constituye el entorno externo en el que opera.

Respecto al último elemento los autores mencionan que " una organización no existe por sí misma, sino que forma parte de un sistema mayor que comprende otras multitudes de elementos como son el gobierno, la familia y otras organizaciones, las cuales influyen entre sí e integran un sistema complejo que se convierte en el " estilo de vida" de un grupo humano... El medio social debe ser considerado al estudiar el comportamiento humano en las organizaciones" (Davis y Newstrom, 1991, pp 6-7).

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que una organización laboral es un sistema social que se caracteriza por estar integrado por un grupo de personas que se relacionan e interactúan entre sí, respondiendo bajo una autoridad y una estructura definida y jerarquizada, en donde se dividen las actividades y el trabajo a fin de lograr metas y objetivos comunes que beneficien tanto a las personas como a la organización misma. dentro de una sociedad particular.

3.2. Concepto de Cultura Organizacional.

La sugerencia de que las organizaciones implican culturas, toma su auge en la década de los 80's con la aparición de un artículo sobre culturas corporativas, publicado en la revista Business Week.

Es a partir de este momento, cuando el estudio organizacional centra su atención en el lado comportamental de la gerencia y de la organización.

En la actualidad, es común atribuir a las empresas características culturales que engendran valores, creencias y significados que dan a sus empleados varias pautas de comportamiento y que proporcionan el aspecto que diferencia y caracteriza a una institución en particular.

Denison (1991, pp 1-2), define a la cultura organizacional como :

" Los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los elementos del sistema gerencial de una organización, así como también , el conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos.

Estos principios y procedimientos perduran porque tienen un significado para sus miembros. Ellos representan estrategias para sobrevivir, las cuales han funcionado bien en el pasado y que los miembros creen que funcionarán de nuevo en el futuro...

Los valores, las creencias y los significados que fundamentan un sistema social son la fuente primordial de una actividad motivada y coordinada".

La definición anterior, contempla algunas de las características definidas en los capítulos 1 Y 2, en relación al concepto de cultura.

En este sentido y de acuerdo a dicha definición, una cultura organizacional suministra a los individuos que la componen, una serie de respuestas elaboradas que les permiten hacer frente a los problemas que se les presentan.

Tiene también la peculiaridad de ser compartida por sus miembros ya que posee un significado y por tanto es transmitida, lo que le permite perdurar en el tiempo, aun cuando la organización constantemente integre y regenere a su personal.

A este respecto, Abravanel et al. (1992), consideran que ésta es una herramienta eficaz para la interpretación de la vida y del comportamiento organizacionales, pero también para la comprensión de los procesos de decadencia, adaptación y cambio radical en las organizaciones.

Los conceptos de cultura organizacional manejados en esta sección, fueron considerados como los más adecuados a los propósitos de este trabajo, por contemplar los elementos necesarios que permitan vincular los conceptos revisados desde los diferentes enfoques.

Sin embargo, es importante mencionar que en la bibliografía revisada, no se presenta una definición completa en relación al concepto de cultura desde la perspectiva organizacional, ya que los conceptos manejados en dicha bibliografía carecen de una base objetiva y sistemática que los respalde.

3.3. Teoría de la Cultura Organizacional y la efectividad.

La teoría organizacional concibe este concepto como "una característica indefinida e immanente de toda sociedad, como uno de los numerosos factores de contingencia que ejercen influencia desconocida y variable sobre el funcionamiento organizacional" (Abravanel et al., 1992, p. 4)

El objetivo primordial de esta teoría es el de captar su influencia en una sociedad, en las estructuras y en los procesos de las organizaciones que operan en su seno, así como en las actitudes, necesidades y motivaciones de sus gerentes.

Esta perspectiva, se centra primordialmente en los valores básicos, las creencias e hipótesis que están presentes en las empresas, así como en los patrones de conducta que resultan de estos significados o

propósitos compartidos y los símbolos que expresan los vínculos entre hipótesis, valores y conducta para sus miembros.

A este respecto, Denison (1991, p. 4), dice que:

"Los valores y las creencias de una organización, dan origen a un conjunto de prácticas o procedimientos gerenciales: actividades concretas que generalmente tienen sus raíces en los valores de la organización. Estas actividades provienen de los valores y las creencias predominantes de la organización y la refuerzan.

Las políticas concretas y los procedimientos con frecuencia son difíciles de separar de los valores y las creencias esenciales y del sistema de sentido compartido que los sustenta.

Esta es en parte, la razón por la cual la cultura organizacional con frecuencia parece al mismo tiempo mística y práctica...

Se ha atribuido el éxito de las organizaciones a cierta combinación de valores y creencias, políticas y procedimientos y a la relación entre ambas".

El planteamiento anterior, refleja el interés de las organizaciones actuales por comprender el comportamiento de sus integrantes con el propósito de cumplir con sus expectativas de competitividad en el mercado de trabajo a través de la efectividad.

En este sentido Denison (1991, pp 5-14), plantea que la teoría de la cultura organizacional y su relación con la efectividad, se fundamenta en los siguientes postulados:

1. "La efectividad (o falta de ella) es una función de los valores y las creencias, desempeñada por los miembros de una organización. Los valores específicos o el acuerdo sobre los valores específicos influyen en la efectividad. Las creencias sólidamente mantenidas, una sensación de misión o la consistencia que tiene un conjunto de valores y creencias compartidos, ofrecen una base fundamental para la acción coordinada dentro de una organización".
2. "La efectividad es una función de las políticas y los procedimientos utilizados en una organización".
3. "La efectividad es una función de traducir los valores y las creencias esenciales en políticas y los procedimientos de una manera uniforme. La visión de un líder tiene que llegar a ser operativa a través de la acción. Crear una cultura sólida quiere decir que los valores y las acciones sean altamente

consistentes. Esta forma de consistencia se ha mencionado con frecuencia como una fuente de fortaleza organizacional y una manera de manejar el rendimiento y la efectividad”.

4. “La efectividad es una función de la interrelación de los valores y creencias esenciales, políticas y procedimientos organizacionales y el ambiente comercial de la organización”.

Tomando como base los postulados arriba mencionados, se plantean cuatro hipótesis acerca del funcionamiento de una organización y del grado y forma de influencia que puede tener la cultura organizacional de cualquier empresa en su efectividad, dependiendo de la orientación que las organizaciones quieran darle a sus valores y creencias en relación a sus políticas y procedimientos.

1. Hipótesis de la Participación:

“La efectividad organizacional es una función del nivel de participación y compromiso de los miembros de una organización”

La hipótesis sostiene que los altos niveles de participación y compromiso crean un sentido de propiedad y responsabilidad. A raíz de esta propiedad surge una mayor dedicación a una empresa y una mejor necesidad de control abierto.

Los sistemas normativos implícitos y voluntarios aseguran la coordinación del comportamiento, en lugar de sistemas burocráticos explícitos de control.

2. Hipótesis de la Consistencia:

Esta hipótesis destaca el impacto positivo que una cultura sólida puede tener sobre la efectividad y sostiene que “un sistema compartido de creencias, valores y símbolos ampliamente comprendidos por los miembros de una organización, tiene un impacto positivo sobre su capacidad para llegar a un consenso y llevar a cabo acciones coordinadas.

El concepto fundamental es que los sistemas de control implícito, basados en controles interiorizados, son un medio más efectivo de lograr coordinación que los sistemas de control externo, los cuales dependen de reglas y reglamentos explícitos”.

El sentido o propósito compartido tiene un impacto positivo porque los miembros de una organización trabajan todos con base en un marco de valores y creencias que forman la base a través de la cual se comunican.

"Debido a que la comunicación es fundamentalmente un proceso de manipulación de símbolos, un alto nivel de consenso sobre el significado de cada símbolo, aumenta considerablemente el proceso de codificar y descodificar necesario para la comunicación" (Berger y Luckman, 1967; Mead, 1934. citados en Denison, 1991).

Así, una cultura sólida tiene un potencial mucho mas grande para la coordinación implícita y control de conducta, ya que facilita el intercambio de información y coordinación del comportamiento.

La existencia de un sistema sólido de normas y expectativas con el cual se está de acuerdo y sirve para regular el comportamiento en una forma que no lo hacen las reglas, la burocracia y las estructuras formales posee un poder especialmente visible cuando los miembros de la organización tropiezan con situaciones desconocidas. La insistencia en algunos principios generales, basados en el valor sobre los cuales se pueden apoyar acciones, permite a los individuos reaccionar mejor en una forma predecible ante un ambiente cambiante.

En términos generales esta hipótesis sostiene que una cultura sólida proporciona una consistencia entre principios y comportamientos y una conformidad con las prácticas organizacionales valoradas.

3. Hipótesis de la Adaptabilidad:

Schein , 1985 (citado en Denison, 1991), analiza la relación que existe entre la adaptación y la cultura e insiste en que " una cultura generalmente consiste en las respuestas adaptables anteriormente para una determinada organización social. Además, estas respuestas tienen sentido para los miembros de la organización porque también representan estrategias de individuos para adaptarse con éxito a la propia organización en el transcurso del tiempo".

Esta hipótesis plantea que para formular una teoría cultural y productiva de la adaptación organizacional, es necesario descubrir un sistema de normas y creencias que pueda apoyar la capacidad de una organización para recibir, interpretar y traducir señales desde su ambiente hacia cambios comportamentales internos que aumentan sus posibilidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

La capacidad de un sistema organizacional, para adquirir una estructura adaptativa se ve reflejada en tres aspectos:

- a) La habilidad para percibir y responder al ambiente externo.
- b) La habilidad para responder a los clientes internos.
- c) Reaccionar ante clientes internos o externos requiere de su capacidad de reestructurar y reinstitucionalizar una serie de comportamientos y procesos que permiten la adaptación de la organización.

Cada uno de estos tres aspectos de la adaptabilidad tienen el apoyo (o no) de la cultura organizacional. Ellos van más allá de funciones o procedimientos, llegan hasta el núcleo central del sistema de valores de una organización, por lo tanto, necesitan orientarse como un fruto de las hipótesis básicas, de los valores y de las normas que ofrecen estructura y dirección para una organización.

4. Hipótesis de la Misión:

Esta hipótesis pone de relieve la importancia de una misión o una definición compartida de una función y el propósito de una organización y sus miembros.

La misión tiene dos influencias principales sobre el funcionamiento de una organización:

- a) La misión da propósito y sentido, así como también una cantidad de razones no económicas, por las cuales el trabajo de una organización es importante.
- b) Un sentido de misión ofrece dirección y metas claras que sirven para definir el curso apropiado de acción para la organización y sus miembros.

Ambos factores provienen y sirven de apoyo a valores claves de la organización.

Integración de las cuatro Hipótesis:

La teoría organizacional sostiene que para que una cultura organizacional sea efectiva, no debe ser clasificada y etiquetada en cualquiera de las cuatro hipótesis, sino que debe ofrecer estos elementos.

Así, la integración de los elementos de las cuatro hipótesis según la orientación de sus objetivos, pueden dividirse de la siguiente manera:

1. En relación a su punto de referencia (interno o externo):

La Participación y la Consistencia, orientan la dinámica interna de una organización con el ambiente externo.

La Adaptabilidad y la Misión tienen como foco central la relación entre la organización y su ambiente externo.

2. En relación a su flexibilidad:

La Participación y la Adaptabilidad destacan la capacidad de la organización para la flexibilidad y el cambio.

La Consistencia y la Misión se orientan hacia la estabilidad.

De acuerdo a los planteamientos expuestos de esta teoría, se puede concluir que las empresas tienden a definir sus culturas organizacionales, de acuerdo a los objetivos que persiguen y pueden caer en cualquiera de estas clasificaciones o en alguna combinación de estas.

Sin embargo, el estudio de sus creencias y valores, no sólo se basa en la relación que tenga la efectividad organizacional, sino que también están implícitos otros factores como la personalidad de los individuos y sus marcos de referencia culturales que de alguna manera influyen en el conjunto de valores y creencias que posteriormente van a formar parte de su organización.

3.4. Componentes de la Cultura Organizacional.

El estudio de la cultura en las organizaciones, incluye una perspectiva interactiva simbólica y un planteamiento social y antropológico.

Desde esta perspectiva, los mitos, los arquetipos, las historias y las ideologías, son con frecuencia tan útiles para explicar tanto el comportamiento de las personas como las características más objetivas de las organizaciones, debido a que incorporan y reflejan claramente la identidad de los miembros de la organización.

“ Los trabajos realizados acerca de la relación entre la estrategia de negocio y la cultura de una organización, generalmente se originan en la hipótesis de que una cultura tiene inercia, es decir, una vez establecidos valores y significados compartidos y patrones de conducta, ellos continúan hasta que se genera alguna fuerza para cambiarlos” (Denison, D. , 1991, p. 26).

Para hacer operativo el concepto, Denison, 1991, basado en Shein (1981,1985) y Dyer (1982), propone la existencia de cuatro niveles de la cultura organizacional.

1. Artefactos:

Se refieren a los aspectos tangibles compartidos por los miembros de una organización. Los artefactos físicos , comportamentales y verbales son las manifestaciones superficiales de la cultura organizacional.

El lenguaje, las historias y los mitos son ejemplos de artefactos verbales y están representados en rituales y ceremonias.

Por ejemplo, cada organización cuenta con una serie de rituales que se reflejan en su forma de vestir, es decir que hay instituciones en las que existen códigos de vestimenta, en donde las personas que no acatan estas normas, que muchas veces no son explícitas, suelen ser muy criticadas.

La tecnología utilizada en la organización es también un ejemplo de los artefactos físicos.

2. Perspectivas :

Son las reglas y normas socialmente compartidas por los miembros y son aplicables a un contexto dado.

Las perspectivas se pueden considerar como las soluciones a problemas comunes que tengan los miembros de una organización. Ellos manifiestan como éstos interpretan las situaciones de la vida organizacional y prescriben los límites del comportamiento adaptable.

Las perspectivas son relativamente concretas y los miembros generalmente están al tanto de ellas.

Por ejemplo, hay empresas en las que la presencia de ciertos problemas que son más o menos frecuentes, crean en los empleados formas de solución que en el pasado han tenido éxito y que son continuamente reforzados a través del tiempo y por generaciones.

3. Valores :

Son la base de evaluación que los miembros de una organización emplean para juzgar situaciones, actos, objetos y personas.

Los valores reflejan las metas reales, los ideales y criterios, así como también los pecados de una organización y representan los medios preferidos por los miembros para resolver su vida.

Un ejemplo claro de este componente se refleja en la forma en que cada empresa juzga la acción de sus propios miembros. Así, una acción deshonesta por parte de un individuo obtendrá la desaprobación del resto del grupo.

Los valores son más abstractos que las perspectivas, aunque los miembros gerenciales las expresan claramente mas o menos en definiciones de la filosofía y la misión organizacionales.

4. Hipótesis :

Son las creencias tácitas que los miembros tienen sobre sí mismos y los demás, sus relaciones con otras personas y la naturaleza de la organización en que viven.

Por ejemplo, hay empresas en las que la forma de relacionarse es abierta e informal, si una persona que al ingresar a dicha empresa utiliza una forma extremadamente formal de relacionarse, de inmediato será obligada a cambiar y a adaptarse.

Las hipótesis son los soportes (no conscientes) de los tres primeros niveles.

Estos cuatro niveles por separado, se organizan en orden de abstracción con los artefactos físicos (comportamentales y verbales como las manifestaciones superficiales más fácilmente aparentes de la cultura).

Por otra parte, Abravanel y Cols, 1992. (p.30), proponen un esquema que la destaca " como un sistema particular de símbolos, influido por la sociedad circundante, por la historia de la organización y por sus líderes pasados, así como también por diferentes factores de contingencia" y mencionan tres componentes organizacionales que están íntimamente ligados.

1. Un Sistema Socio Estructural compuesto por las interacciones de las estructuras formales, estrategias, políticas y procesos gerenciales, así como por los elementos auxiliares del funcionamiento organizacional (mitos, objetivos, estructuras de autoridad y poder, mecanismos de control, motivación y recompensas, procesos de selección, etc.).

2. Un Sistema Cultural que reúne los aspectos expresivos y afectivos de la organización en un sistema colectivo de significados: los mitos, las ideologías y los valores.

Este sistema cultural tiene la influencia de la sociedad que lo rodea, por el pasado de la organización y por los diversos factores de contingencia. Evoluciona bajo la acción de los funcionarios predominantes actuales y la interacción dinámica entre sus elementos culturales y estructurales.

3. Los empleados particulares, dotados de personalidad, de experiencias y talentos propios, quienes según su posición jerárquica y su status, pueden contribuir a la elaboración y modificación del sentido.

Todos los empleados, independientemente de su función, tienden a elaborar una imagen coherente de la realidad con el fin de comprender el universo organizacional.

En la conceptualización de estos autores, pueden verse algunos de los componentes de la cultura mencionados en el primer capítulo, como son las instituciones o normas dentro de lo que ellos denominan Sistema Socio estructural, y las ideas y artefactos dentro de lo que llaman Sistema Cultural.

Así mismo, puede verse una analogía con la dicotomía cultura-personalidad en el tercer componente de este esquema.

En conclusión, los planteamientos anteriores hacen referencia a una serie de elementos que si bien pueden ser considerados como acordes a los componentes propios del concepto de cultura que se ha ido manejando en esta revisión, cabe mencionar que en la definición organizacional, los componentes simbólicos y abstractos como los valores y las hipótesis (que hacen referencia a la filosofía de las empresas), generalmente son planteados por el sistema gerencial y son transmitidos a los miembros de la organización.

Sin embargo, no se contempla el hecho de que estos componentes previamente definidos, muchas veces no corresponden al conjunto de valores y creencias que realmente existen en una organización.

3.5. Contribuciones y limitaciones de la Perspectiva Organizacional.

En la literatura sobre cultura organizacional, se plantean dos nociones básicas en relación a la importancia que ésta tiene sobre las organizaciones. Estas nociones sugieren que :

- a) "una cultura sólida con frecuencia es una característica de una organización exitosa ...
- b) " las ideologías, los símbolos y las comunicaciones compartidas, ejercen un impacto considerable sobre las organizaciones, fuera de sus características objetivas o estructurales" (Denison, D, 1991, pp 26-27).

Ouchi (1981), Deal y Kenedy (1982), Peters y Waterman (1982), (citados en Denison, 1991, p. 27) han afirmado que "ciertas organizaciones tienen más cultura que otras y esto ayuda a adaptar a los miembros al medio social, orientar sus acciones y definir y reforzar sus metas"

De acuerdo con lo anterior, se derivan algunas consideraciones respecto a esta perspectiva, la cual representa un retorno al pensamiento inductivo sobre las características comportamentales de las organizaciones.

A este respecto, Denison, 1991(p. 28), afirma que "la perspectiva cultural ha abierto el problema del contenido apropiado y los temas de interés para estudios sobre organización y gerencia, para una disciplina que durante algún tiempo venía ocupada de antemano con pruebas psicométricas de estructuras conceptuales a priori, ayudando a regresar el foco de la investigación hacia la vida organizacional más que hacia el análisis cuantitativo abstracto...

...Esta perspectiva ha desviado la atención hacia la naturaleza simbólica de la vida organizacional y hacia la importancia de sistemas de propósitos en la organización".

En este sentido, como plantea este autor, la perspectiva cultural presenta la idea de que las hipótesis básicas interiorizadas con el tiempo, a medida que comprueban ser significativas, dan lugar a estructuras que reflejan y apoyan las hipótesis básicas.

Las ideas anteriores sugieren que la efectividad de una organización requiere del reconocimiento de todo este proceso por parte de sus miembros, necesidad de integrar las hipótesis básicas, las funciones simbólicas de la organización y las actividades diarias.

Sin embargo, la perspectiva cultural de las organizaciones presenta algunas limitaciones.

Denison, D. (1991), menciona que existe una falta de evidencia que los teóricos y las investigaciones han presentado en defensa de sus posiciones, y por otra parte se han descuidado sus aspectos funcionales.

Lo anterior refleja una falta de objetividad con que se ha manejado la cultura organizacional. Es frecuente encontrar en la literatura popular diversos escritos que sin fundamento serio y convincente abordan el tema (como se expondrá en el siguiente capítulo).

Desgraciadamente los teóricos e investigadores de esta perspectiva, se han ocupado principalmente de las dimensiones interpretativas del concepto, mas que de sus aspectos funcionales.

CAPITULO 4

LA ETNOPSICOLOGÍA COMO PROPUESTA PARA DEFINIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

4.1. Importancia de la Cultura en el ámbito laboral.

En el capítulo anterior se revisó el enfoque de la perspectiva organizacional en relación al concepto de cultura tal y como es manejado dentro de las organizaciones.

Tal perspectiva refleja un intento por explicar los factores que influyen en la actuación de los empleados de una organización laboral, la cual como se mencionó con anterioridad posee todas las características necesarias para ser considerada como un grupo social o en este caso, como pequeña sociedad.

Este intento por explicar estos factores influyentes en el comportamiento de una organización refleja a su vez, la preocupación cada vez más presente por orientar los esfuerzos y las directrices gerenciales hacia el logro de objetivos organizacionales que permitan a las empresas alcanzar los niveles de efectividad necesarios para llegar a la competitividad que se requiere para su éxito en el mercado laboral.

Sin embargo, el estudio de la conducta humana dentro de un grupo social, representa un fenómeno complejo que está constituido por una serie de factores, entre los que el contexto cultural juega un papel determinante, pues es precisamente la cultura de los integrantes que forman parte de una organización, la que les va a proporcionar el estilo o la forma de hacer frente y responder a todas las vicisitudes de la vida diaria, a partir de toda una serie de creencias y valores, integrados en sistemas de ideas preestablecidos.

En este sentido (Rodríguez y Ramírez, 1996, pp 13 y 19), afirman que "las raíces últimas de las conductas laborales hay que buscarlas en las psicologías y las idiosincrasias nacionales. La cultura es una enorme fuerza determinante en los comportamientos... Los valores son los elementos dinámicos que definen una cultura en los diferentes campos, tales como la familia, la escuela, el trabajo, la diversión, el gobierno y la religión. Y son ellos los que condicionan en los individuos cientos de vivencias cada día".

Cuando se habla de la efectividad y de la productividad dentro del ámbito laboral, es necesario detenerse a reflexionar que la productividad, la efectividad y la calidad misma, son resultado más de la gente que de los sistemas y de los recursos técnicos y materiales.

De esta manera, si se entiende por efectividad, el grado en que una organización logra sus objetivos fijados (eficacia), a través del uso productivo de sus recursos empleados (eficiencia), resulta de vital importancia analizar en qué grado el logro de esos objetivos se debió a la implementación de sus estrategias de efectividad o de calidad y no a algunos otros factores.

De acuerdo a lo anterior (Arias, 1996, pp 8-9), cita como ejemplo del logro de metas trazadas como efecto independiente de la intervención de estrategias, la implementación del Sistema Alimentario Mexicano (SAM), en los principios de la década anterior. En donde se observó un incremento notable en la producción agrícola de ese año, adjudicando al SAM el éxito obtenido. Sin embargo, el siguiente año decreció la producción, disminuyendo cada vez mas hasta que el SAM desapareció.

En este caso concreto, Arias Galicia analiza (en su artículo publicado en la revista *Laboral*, noviembre 1996), que la decisión tomada al implementar el SAM fue equivocada, pues no se tomó en cuenta que la producción agrícola a lo largo del tiempo presenta ciclos de incremento y decremento. La implementación de la estrategia simplemente coincidió con la elevación natural de uno de los ciclos. Y aún, suponiendo que todos los recursos se emplearon de manera adecuada, la elevación de la producción alimentaria se dio independientemente del SAM. Por lo tanto, la efectividad de ese sistema fue nula, aún cuando se alcanzaron los objetivos.

Ahora bien, lo mismo sucede al hablar de implementación de culturas laborales sin analizar previamente los factores que intervienen en dicha implementación.

Un ejemplo claro y muy actual de esta falta de objetividad en la implementación de sistemas orientados a la efectividad en el contexto laboral, lo encontramos en un documento firmado el pasado 13 de agosto (según la inserción en la Jornada, agosto 29), por el Dr. Ernesto Zedillo, Presidente de México; Héctor Larios, del Consejo Coordinador Empresarial; Fidel Velázquez, de la Confederación de Trabajadores de México; Víctor Flores, del Congreso del Trabajo y Carlos Abascal, de la Confederación Patronal de la República Mexicana.

El citado documento es un acuerdo sobre los "Principios de la Nueva Cultura Laboral", el cual ha despertado una serie de opiniones y conjeturas acerca de su efectividad.

A continuación se analizaran algunos aspectos de este documento:

1. En el encabezado dado a conocer en los diarios, se coloca el título "Principios de la Nueva Cultura Laboral".

A este respecto Arias (1996), menciona que al hablarse de la Nueva Cultura Laboral, se está infiriendo una transformación de la anterior hacia otra naciente.

Sin embargo al faltar una definición explícita del término Cultura, así como un diagnóstico respectivo que provenga de un análisis riguroso de la situación actual que se está viviendo (como punto de partida), y la definición de la situación a la que se desea llegar, contemplando recursos y acciones necesarias para este efecto, no se sabe con exactitud que es lo que se desea cambiar.

En relación a lo anterior, surge una segunda observación.

2. En ninguna parte del documento se aclara el concepto de Cultura.

En alguna parte de los objetivos centrales del documento, se hace referencia a "...un conjunto de principios y normas de conducta...", que aunque constituyen el principio de una conceptualización, quedan en la abstracción todavía.

"Así, mientras dichos principios y normas no se traduzcan en acciones concretas, poco se habrá avanzado. Ya se sabe que la constitución mexicana es una maravilla en el papel, empero la realidad resulta muy diferente". (Arias, 1996, p. 10)

3. En la parte final del documento se habla de un "Diálogo Obrero-Patronal".

En los objetivos centrales del documento, se menciona que la Nueva Cultura Laboral "... que proponen los trabajadores y los patrones... está constituida por un conjunto de principios y normas de conducta...".

Al analizar estas líneas, se puede ver que, en primer lugar el citado documento que explícitamente busca inducir una nueva forma de pensar y de hacer las relaciones laborales en nuestro país, ha sido diseñado de tal forma que pretende llevar a la práctica un esquema manipulador, en donde las "normas de conducta" a las que hace referencia, no son más que patrones de comportamiento que deben seguir los trabajadores para facilitarle las cosas a los empresarios.

A este respecto (en un artículo publicado en La Jornada, septiembre 26), se mencionan dos aspectos importantes de los "Principios de la nueva Cultura Laboral":

a) Estos principios reflejan "un esfuerzo por imponer una visión empresarial de lo que se debe entender como un ambiente laboral "adecuado" para elevar la productividad, basado en la "cooperación" y la "armonía" entre los factores de la producción y adjudicando una "revalorización" del trabajo humano...

b) Un código de conducta dirigido específicamente al trabajador para que sustituya sus posiciones de clase por normas de tipo ético; le sea leal a la empresa aún sobre sus intereses y expectativas individuales y colectivas y asuma cabalmente su responsabilidad en el mejoramiento de la productividad de la empresa" (Pacheco, 1996, p. 2).

En segundo lugar, aunque se insiste continuamente a lo largo del documento de un "diálogo" entre trabajadores y empresarios, el grado de involucramiento de las partes firmantes queda muy incierto, pues como menciona Arias (1996), el diálogo constituye el inicio de ese proceso que tendrá que materializarse en la experiencia diaria en las fábricas, los centros de trabajo, los sindicatos, las empresas y las escuelas.

Entonces, la preguntas es: ¿se trata de un diálogo, de reglas obligatorias, o de acuerdos para intentar realizar algo?.

4. Finalmente, el documento mencionado hace referencia a una cultura laboral dirigida exclusivamente a los obreros y a los empresarios, pero ¿qué sucede con toda la población no obrera que trabaja y recibe una remuneración?. Puede decirse entonces que todos los empleados y personal de confianza, tanto del sector público como del sector privado, los vendedores, diputados, senadores, todos los servidores públicos, profesionales y demás trabajadores no requieren de una nueva cultura laboral según los principios de este documento.

El ejemplo anterior, permite concluir que no se puede hablar de cultura organizacional, sin antes tener una clara definición y comprensión del término "cultura", así como de las características y componentes propios que este término involucra.

Por otra parte, como se ha venido mencionando, un aspecto trascendente en el estudio objetivo del comportamiento humano en el trabajo, radica en la fuerte influencia que este comportamiento recibe de su contexto cultural.

Así pues, al implementar "culturas laborales" en las organizaciones, se requiere del entendimiento del término que los directivos emplean para definir su identidad laboral y sus pautas de comportamiento, pero también se requiere de que esa definición se realice bajo bases y fundamentos que sean acordes a la idiosincrasia y psicología de sus colaboradores, si es que en realidad se desea que estas "culturas" tengan éxito, pues como menciona Arias (1996), : "La cultura laboral, es parte de la cultura general".

4.2. La Cultura vista desde distintas perspectivas.

| | PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA | PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL | PERSPECTIVA ETNOPSICOLÓGICA |
|---|---|---|---|
| CONCEPTO DE CULTURA | Forma de vida de una sociedad, la cual está regida por una forma colectiva de pensamiento que se transmite a través de generaciones. | Conjunto de valores, creencias y principios fundamentales del sistema gerencial de una organización y el conjunto de procedimientos y conductas que refuerzan esos principios. | Sistema de premisas histórico-socio-culturales que norman los sentimientos, ideas y la jerarquización y reglas de interacción entre los individuos. |
| CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA | <ul style="list-style-type: none"> • Es aprendida. • Es compartida. • Es transmitida. | <ul style="list-style-type: none"> • Elementos ideológicos predefinidos por el sistema gerencial. • Aprendida y transmitida. • Constituye una forma de enfrentar problemas. • Es compartida por los miembros. | Dialéctica que implica intercambios de información entre las predisposiciones biopsíquicas de los individuos y las influencias socio-culturales del ecosistema humano. |
| ELEMENTOS QUE CONTEMPLA EL CONCEPTO DE CULTURA | <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones o normas. • Ideas: creencias y valores. • Cultura material. | <ul style="list-style-type: none"> • Artefactos (tecnología). • Perspectivas (reglas y normas). • Valores (elementos evaluativos). • Hipótesis (creencias). | <ul style="list-style-type: none"> • Afirmaciones verbales (tradiciones, normas, valores y creencias). • Entidades estructurales (cultura material, organización, institución). |
| BASES METODOLÓGICAS | Se basa en los principios que estipula la antropología. | Carencia de evidencia científica en las investigaciones. | Estudios basados en la estadística multivariable y realizado con mexicanos a través de la explotación de sus PHSC. |
| OPERACIONALIZACIÓN DEL CONCEPTO DE CULTURA | Las pautas culturales constituyen una forma de sobrevivencia y un estilo de vida y organización de un grupo. | Descuido en los aspectos funcionales de la Cultura Organizacional. | El comportamiento de los individuos se estudia a través de la determinación de las diferencias individuales y grupales y de las PHSC. |
| RELACIÓN ENTRE CULTURA Y PERSONALIDAD | Se apoya la idea de que el individuo deriva gran parte de su personalidad de su cultura, a través del proceso de interacción. | No se contempla | Propone una caracterología del mexicano con cuatro tipos básicos de personalidad y ocho tipos en total. Las personalidades expuestas poseen características propias proporcionadas por la cultura mexicana. |

4.3. La Etnopsicología y la Cultura Organizacional.

De acuerdo a lo que se ha venido manejando a lo largo del presente trabajo, una organización laboral representa un sistema social constituido por personas que se relacionan e interactúan entre sí, bajo la dirección de una autoridad y una estructura definida y jerarquizada, que regula y divide el trabajo con el fin de lograr metas y objetivos comunes, tanto para la organización como para las personas que en ella laboran.

Por consiguiente, ésta genera una serie de características culturales que engendran valores, creencias y significados que dan a sus integrantes pautas de comportamiento que son particulares de cada institución y que representan estrategias de supervivencia y los significados y creencias ahí existentes, fundamentan una actividad motivada y coordinada (Denison, 1991).

De esta manera, es cada vez mas frecuente en la actualidad, encontrar que los directivos de las empresas se preocupan por definir e implementar una serie de principios y normas que engloban dentro del concepto de " cultura laboral" , con el fin de orientar todos esos comportamientos y significados que se dan bajo una serie de valores y costumbres, hacia la efectividad de sus objetivos organizacionales.

Sin embargo, como ya se ha mencionado, su conceptualización, es más compleja y su definición carece aún de bases y fundamentos objetivos y serios con los que se debe abordar el estudio del comportamiento humano.

El éxito de su adecuada definición, debe partir de la premisa de que las personas no somos iguales en los diferentes países, " no somos iguales en cuanto seres humanos y no somos iguales en cuanto trabajadores... Y si muy a menudo el mexicano aparece poco trabajador, poco colaborador y poco efectivo, quien pretende comprometerlo con la productividad y con la calidad a base de discursos políticos, de reglamentos, de reestructuraciones organizacionales, de cursos administrativos y de talleres de control de calidad, se queda a nivel de los síntomas sin llegar a fondo del problema... No es posible comprender al trabajador mexicano (o al mexicano en su trabajo) sin comprender la cultura mexicana en sus aspectos mas fundamentales" (Rodríguez y Ramírez, 1996, pp 13-14).

La importancia de las aseveraciones anteriores, obliga a recordar que las organizaciones se encuentran inmersas en un medio cultural, que ejerce sobre sí, una fuerte influencia. De aquí parte la importancia de que los directivos de las empresas profundicen en el estudio de la cultura.

A este respecto, Arias (1996, pp 6-7), menciona que su estudio es importante para el directivo por cuatro razones fundamentales:

a) Facilita su comprensión del funcionamiento de las organizaciones.

"Ciertas formas de comportamiento pueden ser comprendidas sólo cuando se analizan a la luz de la cultura del individuo".

Así es posible explicar cómo ciertos procedimientos, políticas o modelos de administrar que son exitosos en otros países, como círculos de calidad, reingeniería, etc. no siempre llegan a brindar los resultados esperados y en ocasiones estos llegan a ser contraproducentes.

b) Ayuda a predecir la conducta.

"Las premisas socioculturales determinan cómo debe comportarse una persona en una cierta situación".

Costumbres muy arraigadas en nuestro país, como ciertos días de descanso o formas de celebrar festividades, difiere en los diferentes lugares geográficos.

c) Constituye un sustituto de la experiencia.

Conocer las pautas culturales de los individuos ayuda a la integración y aceptación por parte del grupo.

d) Facilita los cambios.

"Las tradiciones, los ritos, las costumbres, etc., tienden a dar una estructura rígida a la organización, pero ésta necesita en ocasiones efectuar cambios rápidamente para adaptarse a las demandas de la competitividad, es decir, requiere de flexibilidad. Si se conocen las premisas culturales, pueden evitarse conflictos y facilitar los cambios".

De lo anteriormente citado, se puede concluir que el estudio profundo de la cultura en donde se desenvuelve una empresa, es un factor determinante y altamente beneficioso para el directivo de cualquier institución, en el sentido de que le proporciona las herramientas necesarias para comprender, y así implementar sistemas y procedimientos objetivos y bien fundamentados, que aseguren un alto grado de probabilidad de éxito en lo que respecta al comportamiento de sus empleados, encaminando sus esfuerzos hacia el logro de sus metas organizacionales y a su vez hacia una congruencia que refuerce la motivación necesaria para el desempeño satisfactorio de estos en su trabajo.

Ahora bien, para su estudio y comprensión, se propone el enfoque de la etnopsicología, ya que el objetivo de esta propuesta se dirige hacia el estudio de la conducta humana, en donde la influencia de las variables que integran su sociocultura, determinan la forma de comportarse, relacionarse, pensar y sentir de las personas en sus trabajos.

El estudio sistematizado sobre el que se basa esta disciplina, sirve de fundamento para hablar de forma seria y objetiva de las características propias del trabajador mexicano, así como de la estrecha relación que existe entre la cultura mexicana y la personalidad de los mexicanos, pues no olvidemos que el trabajo es una función de la personalidad y que el hombre se proyecta en su oficio o profesión.

A continuación se retomarán algunos aspectos importantes de la etnopsicología que se pueden utilizar en el estudio del comportamiento organizacional :

A.- Como punto de partida, el estudio de una cultura implica el conocimiento de que dentro de ésta siempre existen diferencias que se dan por variables geográficas o socioeconómicas, entre otras, que pueden ser individuales o grupales, y que se determinan a través de las PHSC, como lo estipula la etnopsicología en sus postulados 6 y 7:

"...La etnopsicología debe iniciar sus exploraciones sistemáticas a través de la medición y determinación de diferencias individuales y grupales... Las PHSC deberán preferiblemente mostrar variación autóctona específica para las distintas regiones geográficas, clases sociales, sexos, etc.,... mostrar correlaciones significativas e interpretables con la edad, grado escolar y con las variables de educación de grupos de sujetos de la cultura dada... sexo y el nivel socioeconómico "

(Díaz-Guerrero, 1989).

En este sentido, las diferencias que se establecen, constituyen subculturas. Una organización laboral, puede constituir una subcultura en el sentido de que independientemente de que se encuentre inmersa dentro de una cultura específica, puede mostrar variaciones o diferencias según el lugar geográfico; según el giro o ramo de actividad a que se dedique, es decir el mercado laboral en el que se mueve; pero también dentro de su estructura interna, muestra variaciones en los status, remuneraciones o actividad específica de sus grupos de empleados.

Así, Arias (1996), menciona que una organización puede presentar tres tipos de subculturas:

a) Regional.- En cada región del país, existen elementos culturales propios del lugar, aunque exista una participación en las características nacionales.

b) Ocupacional.- La ocupación de los individuos determinan su status, su clase social, preparación intelectual, etc., que imprimen su sello en la personalidad de los individuos.

Cada ocupación cuenta con tecnicismos, formas de hablar, costumbres, etc.

c) Organizacional.- La tecnología, el tipo de actividad, las ocupaciones, profesiones, división del trabajo, procedimientos, etc., determinan una subcultura propia de cada organización o empresa.

B.- En relación al concepto en cuestión, según como es manejado en la literatura organizacional, ésta se entiende como el conjunto de valores, creencias y principios fundamentales, que constituyen el sistema gerencial de la organización, así como el conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que determinan y refuerzan el comportamiento de sus empleados..."

(Denison, 1991).

En esta parte de la definición, se refleja la forma en como las organizaciones entienden el concepto, el cual nace de arriba (sistema gerencial), y marca las pautas de comportamiento que cada empresa quiere implementar.

En dicha definición, también se maneja que "... estos principios y procedimientos perduran porque tienen un significado para los miembros de la organización, ya que representan estrategias para resolver problemas..." (op.cit. Denison, 1991).

En este sentido, se puede observar que, si bien parte de la definición contempla una serie de características que son congruentes con el concepto que se maneja desde la perspectiva sociológica, al contemplarla como un medio de sobrevivencia que es " compartido" por sus miembros, puesto que posee un significado para ellos, y que es " transmitido", lo que le hace ser perdurable a través del tiempo; se pierde de vista un aspecto trascendente:

Considerar el marco cultural en el cual una empresa finca sus raíces, ya que los individuos que forman parte de ella, traen consigo una muy marcada forma de responder a ciertas situaciones, proveniente de todo un sistema de ideas que su cultura le ha proporcionado y cuyo significado es todavía más poderoso que aquel que una organización le imponga. De aquí la importancia de establecer una congruencia entre ambas culturas.

Con base a lo anterior, la propuesta de la etnopsicología para el estudio y definición de la cultura organizacional es la siguiente:

1. Definir el concepto de cultura organizacional, de acuerdo a los principios básicos de la etnopsicología, tomando en cuenta que:

1.1. El hombre se desarrolla dentro de un ecosistema en el que intervienen variables biológicas, psicológicas, sociales, económicas y antropológicas, y en donde la percepción que tiene el individuo y su grupo de sí mismos y de su ecosistema es fundamental.

Así Díaz-Guerrero (1989), afirma que "el ecosistema humano... incluye un poderoso ecosistema subjetivo, es decir, la forma como el individuo y los diversos grupos perciben su funcionamiento y el del ecosistema objetivo y, además variables antropológicas, sociales estructurales y económicas objetivas".

1.2. Antes de cualquier definición e implementación de "culturas laborales", es fundamental considerar, de acuerdo a los postulados 3 y 4 de la etnopsicología que:

"... un aspecto importante y potencialmente medible del ecosistema humano es la cultura... La cultura incluye... afirmaciones verbales (tradiciones, normas, valores, creencias) y entidades estructurales (cultura material, organización e instituciones)" (Díaz-Guerrero, 1989).

De esta manera, es necesario recalcar que si se quiere hablar objetivamente de este tema dentro de las organizaciones, es fundamental tomar en cuenta que no sólo se está hablando de entidades estructurales (normas, políticas y procedimientos), sino también de afirmaciones verbales, las cuales juegan un papel muy importante en el comportamiento humano.

1.3. La forma de pensar, sentir y actuar de los individuos en diferentes situaciones, está determinada por su cultura, a través de sus PHSC, a partir de las cuales instrumentan sus decisiones.

Se recordará que una PHSC, es "una afirmación culturalmente significativa que es respaldada por una operacionalmente definida mayoría de los sujetos de un grupo o una cultura dadas... una afirmación que será respaldada diferencialmente a través de las culturas" (Díaz-Guerrero, 1989).

1.4. Para el estudio del comportamiento humano en la organización se debe partir de la medición sistemática de las diferencias individuales y grupales determinadas por las PHSC específicas de cada cultura, de acuerdo al postulado 6 de la etnopsicología (ya citado con anterioridad).

1.5. Cualquier cambio de cultura laboral, implica un cambio en la forma de pensar y conducirse de los individuos, por lo que la modificación que se ejerce sobre las PHSC, debe ser congruente con las

premisas específicas de los individuos, sin olvidar que una sociocultura ejerce su acción sobre sus miembros a través de las PHSC.

En este sentido, Díaz-Guerrero (1972), afirma que estas premisas funcionan, pueden ser modificadas o ejercen sus efectos dentro de la mente del individuo, mediante procesos manifestados en el número limitado y consciente de evaluaciones automáticas que el hombre posee y que son establecidas por sus PHSC específicas.

Así, mientras mas congruentes sean las premisas específicas de los individuos con el sistema ideológico y las pautas culturales de la organización, mejor se logrará su integración por parte de sus miembros.

La utilización de ciertas premisas en la investigación laboral, puede ser útil para determinar algunas de las premisas individuales. por ejemplo: (Díaz Guerrero, 1994, pp. 191)

1. a) La cooperación es mejor que la competencia para obtener resultados
b) La competencia es mejor que la cooperación para obtener resultados
2. a) Se debe protestar cuando los derechos de la familia se ven amenazados
b) Se debe protestar cuando los derechos del individuo se ven amenazados
3. a) La competencia estimula la productividad
b) Los mejores resultados se obtienen intercambiando ideas y trabajando en cooperación con compañeros de trabajo.

2. En cuanto a sus componentes, según se manifiesta desde la perspectiva sociológica, se pueden contemplar las instituciones (normas de conducta), las ideas (conocimientos y creencias de diversos tipos), y los productos materiales. (Chinoy, 1978).

Por su parte, la perspectiva organizacional, también desliga de su concepto dos tipos de componentes que hacen referencia al aspecto estructural, que incluye normas, reglas y procedimientos; y a un aspecto simbólico, que incluye valores y creencias (Denison, 1991) y posteriormente Abravanel et al. (1992), destacan un tercer componente que hace relación a la personalidad de los individuos.

De acuerdo a lo anterior, se puede observar que, aunque los teóricos organizacionales proponen un esquema conceptual muy acorde al esquema planteado por la sociología, existen ciertas limitaciones en donde resalta la carencia de estudios que respalden sus teorías y hagan operacionales sus conceptos.

Denison (1991), menciona que "los trabajos realizados acerca de la relación entre la estrategia de negocio y la cultura de una organización, generalmente se originan en la hipótesis de que una cultura tiene inercia... una vez establecidos valores y significados compartidos y patrones de conducta, ellos continúan hasta que se genera alguna fuerza para cambiarlos".

La idea de que una cultura tiene inercia, recalca la importancia del aspecto simbólico (sistema de ideas) que determina el comportamiento de los individuos.

En este sentido, la propuesta del presente trabajo se basa específicamente en el aspecto ideológico, pues las políticas, normas y reglas de cada empresa, es decir, el aspecto estructural varía en cada organización. Así mismo, el aspecto material y la tecnología son elementos particulares de cada empresa, según su giro o ramo de actividad (aunque estos elementos, como ya se mencionó constituyen variables que influyen en el estudio de la cultura).

Sin embargo, dentro de la cultura mexicana, el aspecto simbólico, que determina la forma de sentir y pensar de los individuos (objeto de estudio de la etnopsicología), que dan lugar a sus valores, creencias, costumbres y ciertas pautas de comportamientos, constituye un elemento común y fundamental de los individuos que integran cualquier organización dentro de nuestro país.

Al hablar del complejo sistema ideológico de los individuos, se propone que al definir los valores organizacionales que se han de implementar y que determinan pautas de conducta, se parta de los siguientes principios de la etnopsicología:

2.1. Los miembros de una organización, como individuos pertenecientes a una sociocultura dada, poseen una serie de PHSC, que según la situación específica, determinan su pensamiento o conducta. Dichas premisas pueden ser: a) PSC (socioculturales); b) PSE (socioeconómicas); c) PG (grupales); d) PIG (intergrupales); e) PP (personales); f) PIP (interpersonales).

Así, según su escala de valores, los individuos obedecen a premisas específicas. Entonces, si los valores organizacionales no corresponden con las PHSC de sus miembros, la integración de los mismos no será muy exitosa y, por ende las estrategias a implementar, pueden no proporcionar los objetivos deseados por la organización.

2.2. El estilo de confrontación de los individuos, es decir, la forma en que enfrenta los problemas, está en función de sus PHSC.

Díaz-Guerrero (1972), menciona a este respecto que, la confrontación fracasa fundamentalmente en función del grado de sentido que la situación tiene en relación a las premisas del individuo.

Se recordará que (como se mencionó en el capítulo dos), en la investigación realizada por el autor en relación a las PHSC, se descubrió que algunas de estas premisas representan creencias y tradiciones, mientras que otras incorporan estilos de confrontación prevalentes en la cultura dada.

De esta manera, la forma de resolver problemas , propias de una organización particular, también están influenciadas por las PHSC de sus miembros, más que por la organización misma.

3. Un aspecto fundamental y poco considerado por la perspectiva organizacional, es la relación existente entre la personalidad de los individuos y su cultura, aspecto crucial para comprender el por qué de la conducta del mexicano en su trabajo.

Pues como menciona (Rodríguez y Ramírez, 1996, pp. 20-42), "la cultura mexicana modela a los habitantes más que otras culturas... la consciencia de determinados rasgos compartidos por una colectividad y la aceptación de un estilo de vida, incluye un peculiar sistema de normas y valores".

De acuerdo con lo anterior, en el capítulo dos, se revisó la caracterología mexicana que Díaz-Guerrero (1989), proporciona con base en sus PHSC.

Retomando dicha información, la presente propuesta, sugiere el considerar ciertos aspectos de la personalidad del mexicano que pueden ser útiles para definir una cultura laboral acorde a los individuos mexicanos.

3.1. Para comprender al mexicano en el ámbito laboral, es necesario hacer una distinción entre el empresario o directivo y el personal que labora bajo su dirección. La perspectiva del trabajo y los logros que obtienen cada uno, son diferentes, aunque es indiscutible la interacción entre unos y otros.

a) Los Directivos:

Es común encontrar que en muchas empresas, los directivos refuerzan la creencia de que lo único que una persona puede obtener de su trabajo, es dinero.

De esta forma, el liderazgo que se ejerce es de tipo autoritario o paternalista, manteniendo al personal en actitud de dependencia y de inferioridad, menospreciando sus aportes o habilidades (Rodríguez y Ramírez, 1996).

Se destaca así, el abuso del poder económico, de los patrones culturales de obediencia, de la necesidad del mexicano de ser aceptado, del concepto de respeto a la autoridad y del sometimiento.

La desconfianza en los niveles inferiores para actuar por sí mismos, limita la participación del trabajador mexicano, al cumplimiento de órdenes que a menudo carecen de significado de objetivos para él.

"En las empresas donde existe gran cantidad de normas, políticas y reglas, a las que se les da demasiada importancia, convirtiéndose muchas veces, en los objetivos mismos de la empresa, se desplaza lo fundamental que es el cumplimiento de metas, el mejoramiento de la calidad, el aumento de la productividad y el valor mismo de los productos o servicios que resultan del trabajo" (Rodríguez y Ramírez, 1996, p. 94).

b) El Personal Subordinado:

Algunas características del mexicano (Díaz-Guerrero, 1989), destacan la dependencia, el individualismo y la autodevaluación. Estos elementos, se encuentran presentes en las relaciones laborales y son la causa de la escasa motivación para el trabajo en grupo y el excesivo deseo de conquistar poder y status, a través del influyentismo y del recurso económico.

En este sentido (Díaz-Guerrero, 1989, p. 74), afirma que "mantener la propia autoestima es... la más poderosa necesidad del trabajador mexicano. Dada su intensidad, puede no ser sólo buscada directamente, sino bajo máscaras distintas: sexualidad, dinero, etc."

En cuanto al concepto de lealtad de grupo Rodríguez y Ramírez (1996), afirman que éste se limita a la protección mutua en caso de cometerse indisciplinas, errores o incumplimiento del trabajo. De lo contrario, el trabajador es rechazado, sancionado y hasta expulsado por el grupo. Este no es sino el reflejo de una cultura sobreprotectora; no es lealtad sino encubrimiento y complicidad.

Finalmente, se recordará que la alta necesidad de ser aceptado, la necesidad de mantener su autoestima, la dependencia y la desconfianza, son características que determinan el tipo de liderazgo que un sujeto puede asumir en su trabajo.

3.2. Para definir el sistema simbólico de una organización, es fundamental considerar las características principales que presenta el trabajador mexicano (de acuerdo con la caracterología propuesta por el autor). Sin embargo, independientemente de los tipos de mexicanos que puedan existir en una empresa, la importancia de ese punto radica en que la cultura mexicana presenta ciertos rasgos o características propias, que son compartidas por sus miembros y que son la base de los valores fundamentales de los mexicanos como son: la familia, la patria y la religión.

Costumbres y tradiciones mexicanas que refuerzan el valor de la familia como fuente de apoyo y protección, así como su orientación hacia el afecto y el amor como base fundamental de las relaciones, son aspectos positivos de la cultura mexicana, lo malo es que, si se llevan a los extremos, producen comportamientos negativos.

Díaz-Guerrero (1989), explica que la mayor parte de la actividad del mexicano, se dirige a la ceremonia, la comunicación, la identificación con símbolos religiosos (la virgen, la iglesia, los santos), así como con instituciones, personas y personajes que provocan su percepción reducida e impotente, pero que le dan seguridad emocional, superior a la que priva en otros países y otras culturas.

Se concluye así que, la actitud solidaria con la familia, con el grupo y la sociedad, son factores positivos que pueden ser aprovechados por los directivos de las organizaciones, pues como menciona (Rodríguez y Ramírez, 1996, p. 100): "Los mexicanos están siempre dispuestos al servicio y en principio, a la cooperación. Pueden entender que la colaboración es el mejor camino para obtener resultados... Prestos a dar y compartir, desde lo material hasta lo espiritual, fácilmente encuentran apoyo y comprensión en sus semejantes".

Los valores del mexicano son muy apreciables, pero pueden perderse por el afán de copiar otras culturas, quizá más materiales, que no tienen nada que ver con la mexicana.

4.4. Aportaciones de la Etnopsicología en la Cultura Organizacional .

| CULTURA ORGANIZACIONAL | ETNOPSIKOLOGÍA |
|---|--|
| Utilidad del concepto | <ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comprensión del funcionamiento de las organizaciones. • Ayuda a predecir la conducta. • Constituye un sustituto de la experiencia. • Facilita los cambios. |
| Manejo y definición del concepto | <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de diferencias grupales o individuales originadas por las distintas variables, así como por la percepción de sí mismos. • Tales diferencias propician subculturas dentro de una org. (Regionales, Ocupacionales, organizacionales). • El concepto está construido por afirmaciones verbales y entidades estructurales. • Los individuos instrumentan sus decisiones a través de sus PHSC que determinan su pensamiento y su conducta. • Las diferentes PHSC de los miembros de una org. reflejan aspectos básicos de la cultura que los origina. |
| Definición de la Filosofía Organizacional (Aspecto Simbólico) | <ul style="list-style-type: none"> • El aspecto simbólico (PHSC) determina el comportamiento. • Definición de valores org. a través de la medición de las PHSC que prevalecen. • Determinación de estilos de confrontación a través de la medición de PHSC. • Congruencia entre valores org. y valores culturales. • Considerar la importancia de la relación existente entre cultura y personalidad para comprender el comportamiento del mexicano en el trabajo. |

CAPITULO 5

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

A lo largo del presente escrito, se ha llevado a cabo una revisión de concepto de cultura desde diferentes enfoques, con la finalidad de comprender dicho concepto, sus características y sus componentes, para fundamentar la importancia de su influencia en el comportamiento de los individuos, en específico, de los individuos en sus trabajos.

Para determinar dicha influencia, se consideró necesario revisar, como punto de partida, la perspectiva sociológica, la cual proporciona los conceptos necesarios para diferenciar y a su vez contemplar, la estrecha relación que guarda la interacción y la organización de un grupo de personas que forman una sociedad, y la forma en que dicha sociedad comparte todo un sistema ideológico que le permite vivir en grupo y responder a los problemas cotidianos, lo que constituye su cultura.

Sin embargo, tal perspectiva sólo refleja una conceptualización teórica de la cultura y no proporciona mayor explicación acerca de sus efectos psicológicos sobre el comportamiento, ni como es que la personalidad de los miembros de una cultura dada, está fuertemente ligada a ésta, o por qué existen rasgos comunes que son predominantes en las personalidades de sus miembros, el por qué de ciertos valores y costumbres, etc.

Lo anterior, es por supuesto tema de estudio de otra disciplina, por lo que se revisó el enfoque de la psicología en relación al estudio de la conducta de los individuos como miembros de una cultura, determinando la importancia de los procesos de simbolización, tradición e integración, indispensables para la formación de valores, creencias, actitudes, rasgos de personalidad y otras características que se dan entre los miembros de una cultura y que no son manejados desde la sociología.

En esta sección, la revisión de la psicología ecosistémica, proporcionó un acercamiento al estudio del comportamiento humano como el resultado de una dinámica interacción de factores biopsíquicos y la importante influencia del medio sociocultural. Este acercamiento, da lugar a la comprensión de los postulados, principios y metas de la etnopsicología, que se revisó en el segundo capítulo y que es la disciplina que se ha considerado más apropiada para comprender el complejo sistema ideológico que determina la forma de pensar, de sentir y, por ende, ciertas pautas de conducta de las personas en sus trabajos, para que de esta manera se pueda conocer y definir objetivamente, culturas laborales acordes y congruentes a la cultura mexicana.

La importancia de la etnopsicología, para el entendimiento de la cultura laboral, radica en su aportación, fundamentada en estudios sistemáticos realizados en México.

De esta manera, si se quiere comprender el comportamiento de los miembros de una organización laboral que pertenece a la cultura mexicana, es preciso conocer la ideología, la forma de sentir, la forma de reaccionar ante diversas situaciones y las características de personalidad que existen en la cultura mexicana.

Así mismo, es necesario cambiar la actitud y la forma de implementar culturas laborales en " cascada", sin antes tener claro que existen diferentes variables que influyen en los individuos de una sociocultura a través de sus diferentes premisas.

El conocimiento de las características de una cultura, es una inversión redituable para los directivos de las empresas, en el sentido de que, es mejor invertir tiempo en dicho conocimiento antes de implementar cambios o estrategias, que invertir tiempo y dinero en estrategias poco redituables.

Así mismo, y de acuerdo a lo revisado en el capítulo tres, el estudio de la cultura laboral, no sólo debe basarse en conceptualizaciones que no lleguen a fundamentarse en estudios serios que las respalden y que carecen de una operacionalización de sus principios.

Existe una notable falta de interés en el recurso humano, por parte de los teóricos organizacionales, pues no se contempla que dicho recurso no es sólo un elemento de producción, pues posee capacidades, valores, motivaciones, intereses, premisas de diferente índole que motivan y dirigen su conducta y por último, una personalidad que les proporciona un estilo de confrontación y de relación con los demás que ha aprendido, en gran parte de su contexto cultural.

De acuerdo a todo lo anterior, la propuesta de este trabajo se basa en las siguientes conclusiones :

La importancia de una cultura, radica en que moldea a sus integrantes. Cada país tiene tradiciones, costumbres y valores que difieren de una sociedad a otra y, por consiguiente, la conducta de sus individuos es distinta.

Dentro de cada cultura, sus organizaciones laborales desarrollan valores que están determinados, tanto por el contexto cultural, como por las características de personalidad de sus miembros.

Así, al hablar de una cultura organizacional, se está hablando también, de la cultura de donde esta emerge.

" Las características de la cultura mexicana, tienen un fiel reflejo en el trabajo. La empresa, al congregar a las personas que laboran en ella, se vuelve reproductora de los modelos socioculturales y a la vez moldeadora del comportamiento, en este caso, de los mexicanos"
(Rodríguez y Ramírez, 1996, p. 110).

El éxito de una cultura laboral en nuestro país, se basa en el entendimiento de estos factores, por parte de los directivos, que son los que definen dicha cultura.

El conocer las características que definen la cultura mexicana, así como las características de personalidad que ésta les da a sus empleados, puede elevar en alto grado, el éxito de sus objetivos y estrategias.

Es necesario cambiar la actitud de los directivos hacia una mayor preocupación por el mejoramiento de su gente (su recurso más valioso), que se refleja en objetivos bien definidos, en buenos programas de capacitación, en un mejor control de resultados y retroalimentación constante, así como en programas de desarrollo y crecimiento de su personal, olvidándose de implementar culturas, programas y estrategias de calidad que han sido exitosas en otros países, en otras culturas, pero que distan mucho de funcionar en nuestro país, si se olvidan aspectos cruciales como la motivación del trabajador mexicano.

Se encontrará como ejemplo que, dentro de la cultura norteamericana, las organizaciones han desarrollado valores como la eficiencia, los resultados tangibles y la especialización, orientando sus estrategias hacia la tarea, las relaciones son impersonales y lo que cuenta es el trabajo.

Su alto nivel de desarrollo tecnológico se finca en una sociedad individualista, competitiva, con un fuerte deseo de ganar. Características que resultan contrastantes en nuestra cultura.

La cultura japonesa, por su parte, destaca el valor de la pertenencia al grupo, su sentimiento de lealtad los hace permanecer largo tiempo en sus organizaciones. No existe el individualismo, ni la desconfianza. Poseen un gran sentido del deber. La perseverancia y la disciplina hacen que el trabajo sea una forma de lograr su crecimiento y desarrollo. El trabajador, por ende, satisface todas sus necesidades a través de éste. Así mismo, se caracterizan por contar con un alto nivel educativo (Rodríguez y Ramírez, 1996).

Si lo anterior se considera como ejemplo de éxito en otras culturas, surgen entonces dos preguntas: ¿Por qué adoptar culturas, programas o estrategias de países con características culturales tan diferentes a las nuestras? y ¿Por qué imponer a los trabajadores valores y conductas que no son congruentes con los que el mexicano posee y que se encuentran alejadas de sus motivaciones?...

Conviene pues, detenerse a reflexionar a este respecto, antes de invertir dinero, tiempo y esfuerzo en copiar de otros países, algo que se puede crear exitosamente en México.

Por otra parte, el psicólogo industrial debe ser mas asertivo en su aportación a las empresas, brindando asesoría a los directivos acerca de elementos de nuestra cultura y en específico del trabajador, a fin de contrarrestar sus conductas de autoestima, culturalmente aprendidas y así contribuir a contrarrestar los aspectos negativos de la cultura nacional, con conductas laborales positivas, aprovechando los valores que ésta tiene.

De la misma manera, puede aportar al estudio del comportamiento del mexicano, con nueva investigación encaminada a descubrir la influencia contracultural, no sólo en la conducta actual del trabajador mexicano, sino también hasta que punto prevalecen los principios y valores básicos de nuestra cultura.

Sin embargo, como punto de partida, el presente trabajo propuso el enfoque de la etnopsicología para la definición de la conducta laboral, pues que mejor herramienta para el estudio de nuestra forma de sentir, pensar y actuar, aplicado a la conducta laboral del trabajador mexicano, que una disciplina basada en estudios realizados por mexicanos y para mexicanos.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Pouport y Simaid. (1992). Cultura Organizacional: Aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. Colombia: Legis.
- Arellano, B. G. (1996). Principios de la Nueva Cultura. Laboral, 48, 5-12.
- Arias, G. F. (1996). ¿Por qué es importante conocer la Cultura?. Laboral, 51, 5-11.
- Arias, G. F. (1996). ¿Serán efectivos los principios de la Nueva Cultura Laboral?. Laboral, 49, 8-13.
- Chinoy, E. (1978). La sociedad: Una introducción a la sociología. México: FCE.
- Davis, K. y Newstromm J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill.
- Denison, D. (1991). Cultura Corporativa y Productividad Organizacional. Colombia: Legis.
- Díaz-Guerrero, R. y Díaz-Loving, R. (1991). Introducción a las Psicología: Un enfoque ecosistémico. México: Trillas (pp 126-297).
- Díaz-Guerrero, R. (1972). Hacia una teoría historico-bio-psico-socio-cultural del comportamiento humano. México: Trillas.
- Díaz-Guerrero, R. (1989). Psicología del Mexicano. México: Trillas (pp 11-31).

- Díaz-Guerrero, R. (1994). Psicología del Mexicano : Descubrimiento de una etnopsicología. México: Trillas.
- Díaz-Guerrero, R. (1989). Una Etnopsicología Mexicana. Ciencia y Desarrollo, 15 (86), 60-85.
- Harris, Jr. O. (1979). Administración de Recursos Humanos: Conceptos de conducta interpersonal y casos. T1 (pp 98-119). México: Educación, Ciencia y Técnica.
- Hollander, E. (1978). Principios y Métodos de Psicología Social. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Linton, R. (1945). Cultura y Personalidad. México: FCE.
- Pacheco, A. (1996, septiembre 26). Principios sin estrategias. La Jornada Laboral, (68), 2-3.
- Rodríguez, M. y Ramírez, P. (1996). Psicologías del Mexicano en el Trabajo. México: Mc Graw-Hill.
- Whittaker, J. (1987). La Psicología Social en el Mundo de Hoy. México: Trillas.