



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ECONOMIA Y NEGOCIOS**

“ANÁLISIS DE CUENTOS ESCRITOS POR TRABAJADORES CHILENOS”

Seminario para optar al título de INGENIERO COMERCIAL,
Mención Administración

Seminaristas:

Jeannette Acuña Acuña
Angélica Carrasco Soto

Profesor Guía:

Sr. Eduardo Acuña Aguirre

Santiago, Chile. Diciembre 2004

AGRADECIMIENTOS

A nuestro profesor guía, Sr. Eduardo Acuña, por darnos la oportunidad de realizar este trabajo.

A nuestros profesores, por la enseñanza brindada durante estos años de formación académica.

A nuestros amigos y amigas por el apoyo y ayuda incondicional.

Jeannette y Angélica.

Agradezco especialmente a mi madre, por su apoyo y aliento durante todos estos años de estudio frente a los buenos y malos momentos.

A mi amiga y compañera de tesis por el apoyo y paciencia durante todo el tiempo que trabajamos en este seminario. Jeannette.

Agradezco a Dios por darme valor y fuerzas para no rendirme, a mi papá y mi abuelita que desde el cielo me protegen y con su recuerdo iluminan mi vida, a mi hermana y mi cuñado que siempre me apoyaron, mis hermanos y mis amigos, especialmente Roberto que dedicó largas horas para ayudarme y mi amiga y compañera de seminario Jeannette por darme el placer de trabajar con ella y de compartir todos estos años.

Finalmente le agradezco y dedico este trabajo a la persona más importante en mi vida y por la cual realizo todos mis esfuerzos, mi madre. Angélica.

“Análisis de Cuentos Escritos por Trabajadores Chilenos”

Abstracto

Este seminario es un trabajo de investigación enfocado al análisis de cuentos escritos por trabajadores chilenos para el concurso “Mi Vida y mi Trabajo” realizado por la Dirección del Trabajo durante los años 2002 y 2003. El objetivo principal de este trabajo es conocer el mundo laboral chileno desde otra perspectiva, en este caso, el estudio de la literatura escrita por trabajadores chilenos que nos narran sus experiencias y situaciones permitiéndonos tomar conocimiento de lo que ocurre en las organizaciones del país. Para ello, elegimos una muestra posible de analizar dentro de la totalidad de cuentos de ambos años, remitiéndonos sólo a los relatos provenientes de la ciudad de Santiago, clasificados según género y representativa de todos los estratos socioeconómicos, con lo que posterior al análisis, logramos obtener nuestras conclusiones. Estas dicen relación al aprendizaje de lo que sucede en las organizaciones chilenas, a los diversos tipos de trabajos que se presentan junto a las condiciones laborales que conlleva cada uno de ellos, y por consiguiente, el comportamiento y nivel de insatisfacción mayoritario que tienen los trabajadores frente a estas distintas circunstancias. Además, gracias a este tipo de estudio de la realidad en las organizaciones mediante la literatura y no sólo aplicando conocimientos teóricos entregados por textos, nos permite tomar conciencia, como futuros profesionales, de lo que podemos llegar a hacer para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y organizaciones chilenas.

Seminaristas:

Jeannette Acuña Acuña

Angélica Carrasco Soto

Profesor Guía:

Sr. Eduardo Acuña Aguirre

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN	6
2.- MARCO TEÓRICO	8
2.1.- LITERATURA, TRABAJO, SOCIEDAD Y ORGANIZACIONES	9
2.2.- ORGANIZACIONES, ESTRUCTURAS, PROCESOS Y ACTORES	22
2.2.1.- ORGANIZACIONES	23
2.2.2.- ESTRUCTURAS Y TIPOS DE ORGANIZACIONES	24
2.2.3.- TIPOS DE ORGANIZACIONES	26
2.2.4.- CULTURA ORGANIZACIONAL	28
2.2.4.1.- CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL...	29
2.2.5.- LIDERAZGO Y AUTORIDAD	30
2.2.5.1.- LIDERAZGO.....	30
2.2.5.2.- AUTORIDAD	33
2.2.6.- MOTIVACION	34
2.2.7.- ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES Y SUS EFECTOS	40
2.2.7.1.- ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES	40
2.2.7.2.- SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	41
2.2.7.3.- EFECTOS DE LAS ACTITUDES	42
2.2.8.- PARTICIPACIÓN Y SINDICATOS	42
2.2.8.1.- BENEFICIOS DE LA PARTICIPACIÓN	43
2.2.8.2.- ACTITUDES DE LOS SINDICATOS HACIA LA PARTICIPACIÓN	44
2.2.9.- CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES	44
2.2.9.1.- NIVELES DE CONFLICTOS	45
2.2.9.2.- FUENTES DE CONFLICTO	46
2.2.9.3.- EFECTOS DEL CONFLICTO.....	47
2.2.10.- CLIMA DE LAS ORGANIZACIONES	48
2.2.10.1.- CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	50
2.2.10.2.- TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT	53
2.2.11.- COMUNICACIÓN.....	58
2.2.12.- DESEMPLEO	60
3.- PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCION DE RELATOS.....	64

3.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO.....	64
3.2.- NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN: ANÁLISIS DE DOCUMENTOS	65
3.2.1.- POBLACIÓN DE LOS CUENTOS Y LA MUESTRA FINAL	67
3.3.- MÉTODO CUALITATIVO DE ANÁLISIS	70
4.- RESÚMEN Y ANÁLISIS DE CUENTOS SELECCIONADOS.....	72
4.1.- RESUMENES DE CUENTOS SELECCIONADOS	72
4.1.1.- RESUMEN DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES.....	73
4.1.2.- RESÚMENES DE CUENTOS ESCRITOS POR MUJERES	83
4.2.- ANÁLISIS GENERAL DE CUENTOS SELECCIONADOS	94
4.2.1.- ANÁLISIS DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES.....	96
4.2.2.- CONCLUSIONES DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES	96
4.2.3.- ANÁLISIS DE CUENTOS ESCRITOS POR MUJERES.....	99
4.3.- ANÁLISIS CONJUNTO DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES Y MUJERES	102
4.3.1.- SIMILITUDES.....	102
4.3.2.- DIFERENCIAS	103
5.- ANÁLISIS EN PROFUNDIDAD DE CUENTOS	105
6.- CONCLUSIONES FINALES.....	117
BIBLIOGRAFÍA	122
ANEXOS	123

ANEXO 1: BASE DE CUENTOS DE SANTIAGO

ANEXO 2: BASE DE CUENTOS SELECCIONADOS

ANEXO 3: BASE DE DATOS QUE ENTREGA LOS PORCENTAJES DE
HABITANTES POR GRUPO SOCIOECONOMICO DE ICCOM

1.- INTRODUCCIÓN

Este trabajo, nuestro seminario de título, es desarrollado como etapa culmine dentro de la formación académica de pre-grado que recibimos. La función que éste cumple es utilizar los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera para la investigación, que en este caso será la teoría de organización aplicada al aprendizaje más acabado de lo que ocurre en las empresas chilenas.

El estudio del comportamiento humano en las organizaciones lleva a la búsqueda constante de la creación y desarrollo de nuevas técnicas que permitan incrementar el conocimiento en estas materias. En este sentido, nuestro trabajo se basa en el análisis de la literatura, en particular cuentos escritos por trabajadores chilenos que nos permitirán acercarnos y comprender la realidad del mundo laboral.

Este material será analizado bajo ciertos criterios que nos permitirán conocer sobre las experiencias de trabajadores chilenos a través de la literatura y así lograr nuestros objetivos específicos, los cuales son:

- Conocer la realidad de las organizaciones chilenas
- Comprender los hechos y circunstancias que determinan el comportamiento de los trabajadores
- Identificar las principales fuentes de avenencia y conflicto que se dan entre los trabajadores y sus superiores
- Reconocer el grado de satisfacción / insatisfacción laboral que existe a nivel general en los trabajadores

Para ello acudiremos a la base de cuentos del concurso realizado por la Dirección del Trabajo, “Mi vida y mi trabajo”, durante los años 2002 y 2003.

Estos cuentos fueron escritos por trabajadores chilenos de todo el país, de diferentes edades, condición socioeconómica y tipo de trabajo. De la totalidad de cuentos seleccionamos, en primer lugar, los cuentos pertenecientes a la ciudad de Santiago, como una forma de acotar la muestra. Posteriormente, ésta fue dividida por género y clasificada según estrato socioeconómico. Luego, escogimos 50 cuentos como muestra final, los que se dan a conocer mediante un resumen de cada uno de ellos y que fueron a continuación, analizados en detalle. Ésta muestra fue definida de tal modo que representase a los distintos estratos, es decir, consideramos la comuna de origen del autor y la clasificamos en categorías de estrato socioeconómico.

Consideramos que el investigar cuentos escritos por trabajadores chilenos nos acerca a la realidad del mundo laboral y nos permite adentrarnos en sus pensamientos, motivaciones, carencias, reflexiones, en fin, en ese mundo que visto desde afuera puede ser muy distinto a lo que en verdad es. Creemos entonces que ésta es una forma en la que podemos dar una mirada mucho más diversa, abierta y veraz de los hechos.

El seminario se estructura de la siguiente manera: luego de esta introducción, presentamos el marco teórico que utilizamos como base para nuestro análisis y que está basado en una investigación bibliográfica de varios autores. Luego, explicamos el procedimiento para la selección de cuentos, la naturaleza del estudio y nuestra metodología de la investigación. A continuación realizamos un análisis general para la muestra seleccionada de 50 cuentos, entregando además un resumen de éstos. Luego, según nuestro criterio fundamentado en la riqueza de su contenido, escogimos 4 cuentos para analizar detalladamente tomando en consideración los conceptos entregados por el marco teórico. En la última etapa mostramos las conclusiones finales obtenidas de nuestro trabajo. Además, adjuntamos un segmento de anexos en los se incluye: la base de cuentos correspondientes a Santiago separados por año, la base de los 50 cuentos seleccionados clasificados por género y la base de datos de ICCOM que utilizamos para la segmentación por estrato socioeconómico.

2.- MARCO TEÓRICO

Este trabajo es un estudio y posterior análisis de cuentos escritos por trabajadores chilenos cuyo objetivo es el conocimiento, lo más completo posible, de la realidad en el ámbito laboral chileno.

Para la realización de nuestro trabajo, comenzamos con la elaboración de un marco teórico que nos permitió articular relaciones entre la literatura, el trabajo y las organizaciones y esto requirió acceder a una diversa gama de material bibliográfico que nos permitió en primer lugar, tomar conocimiento del uso de la literatura como material de estudio y más específicamente en las ciencias sociales, además de los escritores y sus obras intelectuales. Por otra parte comprendimos la naturaleza de las organizaciones, las diversas formas y fenómenos que ocurren en ellas, quienes participan y cómo se ven afectados por los procesos internos correspondientes a cada una de ellas.

Por este motivo, en adelante daremos a conocer los aspectos más importantes y concernientes al tema de nuestra investigación obtenidos a partir de los textos consultados, que nos llevarán a comprender las características de las organizaciones y su contexto.

Considerando que si bien existen múltiples textos o material de estudio acerca de las empresas que nos instruyen en relación a tópicos como por ejemplo: las organizaciones y su estructura, ambiente laboral, comportamiento humano en el trabajo, etc., no deja de ser importante el utilizar otro medio que nos permita llegar al mismo fin, en este sentido el analizar cuentos escritos por trabajadores nos acercan a la realidad del mundo laboral.

Por lo tanto, la realización de este marco teórico se enfocará en dos áreas tratadas por diversos autores. Una de ellas considera los temas de la sociedad, la literatura y las organizaciones explicando aspectos como las motivaciones de los escritores, su entorno social, para qué y quiénes escriben, y con un primer objetivo que es destacar los aportes o contribuciones del uso de la

literatura en las ciencias sociales, particularmente en el estudio de las organizaciones, y así poder asociar la literatura con el mundo del trabajo. El área siguiente examina a las organizaciones con sus estructuras, procesos y actores estableciendo el segundo objetivo que es nutrirnos de la teoría de organizaciones y comportamiento organizacional, para hacer uso de ella posteriormente en el análisis de los cuentos.

2.1.- LITERATURA, TRABAJO, SOCIEDAD Y ORGANIZACIONES

A continuación presentamos algunos autores que desde distintas áreas nos ayudan a producir un acercamiento entre la literatura y los fenómenos sociales en una primera parte, para luego llegar hasta las organizaciones y el mundo del trabajo.

M. DUVERGER (1974)

En su libro acerca de la metodología de las ciencias sociales explica que los documentos sobre los que los fenómenos sociales dejan huella son muy numerosos y variados, entre ellos está la documentación indirecta, aunque si bien no está relacionada de manera inmediata con los problemas de la sociedad puede aportar información que desarrolle la idea principal. Una de sus categorías más importantes son las obras literarias, ya que éstas reflejan el conjunto de una sociedad.

Algunas obras literarias como novelas, cuentos y obras teatrales están directamente inspiradas por la vida política, económica y social. Por ejemplo, en la actualidad hay numerosas novelas que constituyen una fuente de documentación de primer orden sobre ciertos acontecimientos políticos o sobre ciertos períodos. Muchos trabajos realizados entre 1940 y 1945 son esenciales para comprender la Resistencia o la vida en los campos de concentración.

Este autor destaca la gran importancia de las obras menores, cuya calidad literaria a menudo es baja, pero tienen la ventaja de relatar directamente un hecho: una huelga, un movimiento rebelde, la vida de un militante, un ascenso social, un conflicto de clases o “medios”, etc.

H. GODOY (1970)

En esta sección del marco teórico se explica la relación del hombre con la sociedad, es decir, cómo éste se comporta frente a todo aquello que lo rodea. Para esto, se tocarán temas relacionados a la sociología del hombre con el fin de entender el por qué de sus reacciones en distintos ambientes, y se enfocará especialmente la relación del hombre en el ambiente laboral. La finalidad de analizar el comportamiento del hombre en la sociedad, y sobre todo en su trabajo, es poder entender qué es lo que quiere expresar de su entorno al escribir los cuentos que nosotros analizaremos más adelante en nuestra investigación.

En este sentido, se puede explicar que el estudio del escritor y de su entorno con la sociedad, sobre todo aquel entorno laboral en el que se puede encontrar inmerso, se aparta de ciertos rasgos convencionales de los trabajos sociológicos porque sería más práctico la investigación de grupos ocupacionales mediante la literatura teórica y aquella de estudio comúnmente utilizada, que analizar estos grupos por la literatura por ellos mismos escrita. En este sentido, se puede decir que es posible analizar dos áreas relativamente distintas que tiene entre sí varios puntos de contacto como son la sociología del intelectual y la sociología de la literatura.

En cuanto a esto, H. Godoy (1970) explica que la figura del intelectual está despertando un interés creciente entre los estudiosos de las ciencias sociales investigando algunos su emergencia histórica trazando su imagen a través de las diversas épocas y culturas. De diversos análisis realizados por distintos autores, se desprende que los intelectuales no se distinguen particularmente

por su posición de clase o por sus ocupaciones, sino por su función y sus rasgos sociales y psicológicos.

Los pocos sociólogos que se han ocupado de la tipología del intelectual, han ocupado criterios históricos, funcionales, ocupacionales e ideológicos. Así, se ha propuesto una sencilla clasificación en tres tipos fundamentales de intelectuales: los creadores, los difusores y los ejecutantes.

En cuanto a la sociología de la literatura, tiene como campo de estudio las relaciones entre la literatura y la sociedad. La contribución de las ciencias sociales al análisis de la literatura se ha caracterizado por la investigación especializada de algunos de los problemas en que confluyen la literatura y la sociedad.

El estudio sociológico del escritor comprende el examen de su procedencia social y de su posición en la estructura de la sociedad, sus ocupaciones secundarias y sus formas de vida, sus asociaciones y círculos literarios, y sus relaciones con el poder.

El estudio sociológico de la obra literaria comprende el análisis de su contenido, tanto manifiesto como latente, incluyendo el examen de los tipos humanos y sociales que aparecen en ella, así como el significado de la ausencia de otros tipos; la disección de la imagen de la sociedad subyacente en la literatura, en aspectos como estratificación, instituciones o relaciones sociales.

Otro tópico de la sociología de la literatura se refiere al estudio del público de lectores, tratando de responder a la triple interrogante de: ¿quiénes leen, qué obras y con qué efectos?.

Finalmente, una última dirección en esta disciplina analiza los agentes y grupos que sirven de intermediarios entre escritores y público, como los críticos, editores, distribuidores, etc., quienes, al intervenir en la publicación y circulación de las obras, cumplen la función de control social de la literatura.

En torno de estos tópicos centrales explicados por Godoy, los sociólogos de la literatura efectúan sus estudios utilizando los datos de la historia literaria comparada y el análisis del contenido de las obras con la finalidad del

conocimiento objetivo de cada tipo de problema y la explicación de sus recíprocas relaciones.

Tomando lo que explicado por Godoy, en nuestra investigación utilizaremos los datos que nos entrega su trabajo para analizar el contenido de los cuentos y entender los problemas y situaciones que viven las personas en sus ambientes.

Por otra parte, Godoy también nos habla acerca del tema motivacional del escritor, es decir, qué es aquello que motiva al hombre a contar sus experiencias o las de otros, o quizás también crear historias ficticias. También, las imágenes que tienen de sí mismos, la autovaloración y sus opiniones sobre la influencia social del escritor. Para lograr esto, el autor encuestó a una serie de escritores chilenos recibiendo de ellos una sucesión de características y motivaciones que a continuación se dan a conocer.

La mayoría de los escritores expresa que el motivo fundamental que los lleva a escribir es la necesidad de responder a su vocación, es decir, un impulso ineludible de realizar y de crear. Otro grupo de escritores define su motivación a escribir como un afán fundamental de expresión y comunicación. También está el grupo que se motiva por cumplir un cometido social y político que pretende mostrar la realidad en forma crítica. Además está el grupo que define su motivación de escribir para entretener a los demás o entretenerse a ellos mismos. Y por último, está el grupo que escribe para evadirse de sí mismos a través de la creación literaria. Pero podríamos decir, que si bien existen diversos tipos de motivación diferentes, hay elementos que las hacen ser complementarias más que excluyentes, elementos que según las circunstancias y los géneros literarios, son destacados con mayor o menor énfasis. Por lo tanto, el examen que hizo Godoy acerca de la motivación de los escritores reveló impulsos personales que los inducen a la actividad literaria, pero también existe una función social que consiste en la imagen o concepción que una persona tiene de su propio papel. En cuanto a esto, los encuestados se definieron en su mayoría con una imagen del “escritor como artista creador de valores” siendo ésta la denominación que más lo representa. Otro porcentaje se define como “guía u orientador”, y por último, otro grupo se define como “entretenedor”, siendo este conjunto el minoritario.

Godoy también nos habla acerca del estudio sobre los escritores y su influencia en la sociedad además de su responsabilidad ante ella. Para ello se pregunta acerca de cuál es el papel y la influencia del autor, con lo que explica que el escritor intenta expresar su mundo a través de palabras y símbolos lingüísticos.

Al expresar su mundo, el escritor revela aspectos de la naturaleza, del hombre, y de alguna parte de la vida humana o de la vida social.

Esta expresión del mundo es una imagen literaria y estética distinta en cada autor y que difiere de la realidad del mundo objetivo.

El análisis sociológico de la literatura revela que ella sólo expresa cierta imagen de la realidad con mayor o menor exactitud, pero siempre con algún grado de distorsión condicionado por la situación social, el temperamento, la filosofía social o la política, y la orientación literaria del escritor. En suma, la imagen literaria depende de factores sociológicos, psicológicos y estéticos.

Conjuntamente, Godoy nos explica en qué sentido la imagen literaria del mundo difiere de la realidad misma y dice que la diferencia está en lo que la obra literaria incluye, que se refiere a diversas ópticas que condicionan la imagen reflejada desde el punto de vista sociológico del escritor y sus preferencias valorativas, éticas y estéticas, pero también, en lo que ésta excluye, como tipos y grupos sociales ignorados y aspectos del mundo inéditos.

En cuanto a las características sociales del escritor, éstas se reflejan en la aceptación o rechazo de éste en la sociedad. La imagen literaria de la sociedad tiende a variar y especificarse según el género de la obra, y según la posición y actitudes sociales del escritor.

La obra literaria contiene símbolos verbales, ideas e imágenes que configuran concepciones que en algún grado confirman o modifican la representación del lector. En este efecto de expresión e irradiación de imágenes e ideas interpretativas, reside el papel social del escritor.

La necesidad de expresión es la manifestación del propio mundo del escritor traducido a la obra literaria. Su realización consiste en su papel de

comunicador de una imagen del mundo; su mensaje es la imagen del mundo propuesta como realidad futura, a través de la cual él quiere sobrevivir.

Para completar las características del papel social del escritor, Godoy se plantea otra interrogante relacionada a cómo opera la influencia del escritor en su papel social y qué efectividad y alcance tiene ésta. La influencia se ejerce a sus lectores primordialmente, pero también puede llegar a más personas de una forma indirecta adquiriendo información de la obra, siendo el número de este grupo de personas a veces mayor que el de los propios lectores. Y en dos opiniones expresadas se puede decir que la influencia del escritor es difusa y difícil de medir, pero existe; y por otra parte, se dice que la influencia existe, pero es menor de la que el propio escritor suele calcular.

Por último, entrando nuevamente en la investigación que hace Godoy al grupo de escritores chilenos a los que encuestó con respecto a varios temas de los cuales uno de ellos (la motivación y el papel que los definía) ya fue tocado anteriormente, analizaremos otro aspecto como es la iniciación literaria que incluye las primeras manifestaciones del interés por la literatura, las formas que éste asume, los trabajos iniciales, la respuesta del medio social y en particular la actitud de la familia.

Desde el punto de vista sociológico, estos pasos constituyen la fase inicial de socialización en el oficio de la literatura a través de la cual el futuro escritor va internalizando las normas y valores de la actividad literaria, encontrando los modelos y definiendo su camino.

En cuanto al tema de la época en que se manifestó el interés inicial por la literatura de estos escritores, hay algunos que mencionaron como época de su vida cierta edad y otros que se refirieron a un período escolar o a un curso predeterminado de estudios secundarios o superiores, por lo tanto, el interés por la literatura se manifiesta a través de todas las edades, pero con mayor frecuencia en la adolescencia y en la niñez.

Otro punto importante, es la importancia que tiene en la trayectoria del escritor la respuesta que dio el mundo que lo rodea a los inicios de su vocación literaria. En la encuesta se preguntó a cada escritor si había recibido algún estímulo de las personas con quienes estaba en contacto al empezar a manifestarse su interés por las letras. La mayoría respondió haber recibido algún estímulo, mientras el resto respondió negativamente a esta pregunta donde varios dijeron no haber recibido ningún estímulo porque nunca revelaron su afición literaria, que constituyó un secreto ante la realidad y un refugio de sus sueños.

Pero, podría pensarse que el verdadero escritor no requiere de estímulos externos y que escribe sin ellos o aun en contra ellos. Sin embargo, los datos indican que tiene una función importante, si no en la revelación del talento literario, por lo menos en su confirmación y en la perseverancia del escritor.

En cuanto a quienes ofrecen algún estímulo al joven que manifiesta su interés por lo literario, la mayoría indica a sus profesores entre los que destacan al de castellano o de literatura con un reconocimiento emotivo y de gratitud. Este estímulo por parte de los profesores se manifiesta en forma de elogio o de aprobación, traducida en altas calificaciones o en la recomendación de libros.

A continuación de los profesores, los encuestados señalaron a sus padres entre quienes estimularon su labor, resultando más frecuente el incentivo del padre que el de la madre. En tercer lugar se encuentran los amigos y compañeros, siendo el estímulo otorgado por los amigos más serio que el de los compañeros.

En lo que respecta a las reacciones de la familia ante el hecho de escribir, es posible que las actitudes difieran en las diversas sociedades según los valores que predominen en ellas, o por lo menos en los estratos sociales de que proceden los escritores. Para conocer acerca de esto, Godoy explica que se preguntó a los escritores cuál había sido la actitud de los padres y familiares ante su vocación literaria a lo que las respuestas presentan una amplia gama de reacciones familiares que van desde el extremo positivo constituido por las actitudes muy favorables y de entusiasmo, pasando por las actitudes de

simpatía y generosidad, hasta el extremo negativo y de oposición, hostilidad y burla.

Finalmente, y a modo de conclusión general según lo desarrollado por Godoy, podemos manifestar que su trabajo fue dado a conocer con el fin de comprender mundos distintos para el escritor, el que lo rodea y el propio interno, que lo muestran como un individuo que desea dar a conocer sus impresiones de estos mundos a través de la literatura, la que nosotros analizaremos tratando de comprender de manera distinta las organizaciones, tema principal de estudio que nos convoca en este trabajo.

E. ACUÑA (2002)

Realiza una investigación sobre las contribuciones de la literatura al estudio de las organizaciones, para ello pretende establecer una aproximación entre la literatura y la rama de las ciencias sociales que aborda el estudio de las organizaciones, bajo la certeza que obras como novelas y cuentos ofrecen un material abundante e innovador que permite ampliar el conocimiento acerca de esas formas de agrupaciones.

En su trabajo encuentra, en primer lugar, precedentes del uso de la literatura en ciencias sociales y disciplinas afines. Estudios realizados por psiquiatras y psicoanalistas que se sirven de obras literarias para tocar temas relacionados con el desarrollo humano, conflictos psíquicos y desafíos existenciales que se enfrentan en la vida contemporánea. Tal es el caso de Sigmund Freud quien en la creación del psicoanálisis y sus investigaciones, suele establecer vínculos con el arte. Un ejemplo lo constituye el estudio de “Edipo Rey” de Sófocles, el cual se encuentra estrechamente ligado a su teoría psicoanalítica del desarrollo humano y que refleja los conflictos y rivalidades del infante con el padre y los impulsos sexuales. Por su parte, Eric Fromm (1972) utiliza la literatura para propósitos de investigación y también examina la obra “Edipo Rey” y “El Proceso” de Kafka, pero difiere de la interpretación sexual hecha por Freud y sostiene que la tragedia ilustra sobre actitudes en relación a la autoridad,

identificando la disyuntiva moral que enfrenta toda persona, la cual es seguir los mandatos de la conciencia autoritaria o bien seguir los dictados de la conciencia autónoma. El psiquiatra Eric Berne (1983) utiliza material literario para explicar que las tempranas experiencias de la niñez en la familia estructuran el destino humano.

Rollo May (1996), psiquiatra existencialista valora la creación artística para acceder a aspectos profundos de la existencia, como la ausencia del sentido de la vida y lo inexorable de la muerte. Se sirve de obras como “Muerte de un Vendedor Viajero” de Arthur Miller, para respaldar su tesis del vacío existencial del hombre contemporáneo.

Peña y Lillo (1993), psiquiatra chileno, hace un estudio de “El Ingenioso Hidalgo don Quijote de la Mancha” que identifica con el hombre decepcionado del racionalismo, intentando reencantar el mundo a través de la fantasía. En el trabajo de Irvin Yalom se presenta el papel del profesional encargado de la atención de sus pacientes y del tratamiento de las enfermedades que lo afligen.

En otros casos sociólogos y psicólogos recurren a la literatura para el análisis del comportamiento humano en organizaciones, examinando motivaciones sobre acciones emprendedoras, o bien la apatía en el trabajo, uso del poder e impacto de procesos inconscientes en el desarrollo del trabajo profesional. Lo anterior da solidez al propósito de asociar las obras literarias al estudio de las organizaciones, por que avalan el uso de este material con fines científicos y muestran además aportes concretos para su empleo en el campo de las organizaciones.

Mc Clelland (1962) trata de explicar el desarrollo económico de las naciones y la capacidad emprendedora en los negocios, considera que cuentos relatados a los niños en las escuelas y hogares constituyen estímulos para formar la orientación al logro. Por su parte, Mangham (1978) y Mangham y Overington (1987) explican el comportamiento en las organizaciones asimilándolo a una obra de teatro, donde las personas dan vida a una trama a través de un proceso colectivo de interpretación de papeles. Así, la eficacia en la creación de realidades estará dada por la calidad de los actores, del guión, y la acogida que encuentren en los participantes externos del drama que en este caso lo constituyen la clientela. Existen además autores que intentan mostrar cómo la

literatura puede contribuir al estudio y práctica de la administración moderna, ellos sostienen que las novelas ofrecen oportunidades similares a las de un texto o al estudio de casos por que permiten entender procesos políticos, sociales y económicos y desprender orientaciones útiles para la gestión de empresas. También recurren a obras literarias para investigar sobre variados temas, como por ejemplo: la situación de alineación del hombre en el trabajo, el vacío existencial en las empresas contemporáneas, riesgos de ciertos aspectos del comportamiento humano (apatía, indolencia e inmovilismo) y sus efectos sobre la salud mental, ausentismo, rotación laboral y la productividad. En general, se analiza la influencia que puede llegar a tener todo lo anterior sobre la calidad de vida en el trabajo.

Por último, está el caso de los profesores de literatura y estudiosos de las ciencias sociales que proponen la lectura para la educación profesional de ejecutivos. Ellos le asignan a la literatura un papel renovador en la educación universitaria, ya que advierten sus contribuciones para el desarrollo de un pensar más inteligente, complejo y diverso. Con esto, los ejecutivos podrían llegar a tener una mentalidad más culta, sensible a los conflictos morales y abierta a afrontar los desafíos económicos y técnicos de las organizaciones contemporáneas.

De Mott (1989), profesor de humanidades en los Estados Unidos invoca una integración entre la economía y la literatura, ya que sostiene que existen fuertes lazos que los comunican. Considera que existen obras de ficción que advierten acerca de procesos que se dan en alguna de las sociedades y que su lectura, por parte de los hombres de negocios, le ayuda a desarrollar un nuevo estilo de pensar que les puede ayudar a las condiciones adversas que están presentes en el mundo de la economía y los negocios.

Coles (1988) psicoanalista y profesor de la escuela de Administración de la Universidad de Harvard enseña una signatura sobre el mundo de los negocios e investigación moral a través de la narrativa. En la signatura se abordan aspectos del trabajo ético de los ejecutivos, a través de la lectura de cuentos y novelas, que hacen que los alumnos reflexionen respecto de sí mismos en cuanto a sus creencias y expectativas que tienen para su vida.

Por su parte, Pauchant (1995) propone una perspectiva existencialista para el estudio y práctica de las organizaciones en la que valora las experiencias subjetivas e íntimas de las personas en el trabajo.

Además Acuña muestra el caso de Puffer, quien es autor de “Managerial Insights from Literature” (1991) el que contiene cuentos y trabajos académicos del campo de las organizaciones y está concebido para estudiantes del campo de la administración de empresas, ya que ilustran diversos fenómenos de la vida en organizaciones.

En segundo lugar, el autor revisa su experiencia en la utilización de cuentos y novelas como recurso pedagógico para la enseñanza de materias sobre el comportamiento humano en organizaciones. En una primera etapa, seleccionó las obras literarias en cuyos relatos se refirieran al mundo del trabajo y la vida laboral y así le fueran propicias para comprenderlas y analizarlas desde la perspectiva del comportamiento organizacional.

Luego de lo anterior, pudo concluir que la aplicación de la literatura ofrece los siguientes aportes:

1º Ofrece historias acerca de los hechos de la vida laboral en organizaciones, ellas son meritorias y creíbles porque la forma en que el escritor ordena y cuenta la historia llegan al lector con un sentido de convencimiento respecto de lo ocurrido, además de entregarle todos los antecedentes cualitativos que le permiten formarse una completa visión del ambiente que allí se vive y los acontecimientos que suceden.

2º Ofrecen una visión extensa, variada y fundamentalmente social y humana de los fenómenos que ocurren en las organizaciones. Dan una mirada a las personas de un modo más abierto, donde se muestra que son motivados por sus intereses propios e influenciados por sus historias pasadas y pasiones. En estos relatos es posible observar a las organizaciones desde su aspecto más humano, dejando de lado la clásica visión racional, técnica y estructurada. Por ello se da cabida a personajes humildes, sencillos y marginados, los que también influyen en el desarrollo y desempeño de la organización.

3º Brindan la oportunidad para acceder al conocimiento interno y profundo de distintos tipos de organizaciones. Ellas nos permiten llegar a comprender los pormenores del mundo de los negocios, actividades productivas que se desarrollan, los actores que en ella participan y la manera en que éstos lo hacen.

4º Proporcionan una gran versatilidad en cuanto a sus contenidos, ya que muestran distintos aspectos de la vida laboral y del trabajo, lo que permite analizarlo desde distintas perspectivas del campo del comportamiento organizacional y la administración. Por ejemplo: en ocasiones entregan diversos antecedentes sobre estructuras y roles, fuerzas motivadoras de los empleados, respuesta a incentivos o actitudes en el trabajo.

5º Inducen a la reflexión ética y moral a quienes acceden a este tipo de lecturas, ya que generalmente el contenido de los relatos incluyen un drama que conmueve al lector en sus principios morales por que los personajes en la obra se ven enfrentados a profundos conflictos y disyuntivas en donde deben tomar una decisión, la cual afectará su vida y su entorno.

Posteriormente el autor experimentó que en el empleo de cuentos y novelas como recurso docente, los alumnos mostraban entusiasmo en el aprendizaje por que a través de los relatos podían asociar el conocimiento abstracto de las teorías y conceptos con la realidad concreta y determinada que se presenta en las historias.

Finalmente muestra las contribuciones de un conjunto de cuentos chilenos para el estudio de las organizaciones y la vida laboral en el contexto de nuestra sociedad, ya que se refieren a distintas realidades productivas en Chile y describen situaciones de nuestra historia que dan cuenta de las costumbres y condiciones laborales que están presentes en la sociedad.

Las materias que son extraídas de los cuentos y los comentarios están hechos en base a las teorías de la administración. Así es posible apreciar que el autor realiza un análisis sobre tipos de organizaciones que se dan en los diversos relatos seleccionados, encontrando en ellos testimonios de las industrias

mineras del salitre, cobre y carbón, de las organizaciones públicas del Estado, además de las educacionales y militares. Además observa que algunos cuentos tienen la particularidad de comunicar la parte sombra de las organizaciones, es decir, tópicos o situaciones desagradables en la vida laboral. Éstos ponen de manifiesto la injusticia, la explotación, la alineación, la locura, y la vulnerabilidad humana en el mundo del trabajo.

Por otro lado, se muestra el lado irracional y las emociones de los seres humanos en el trabajo, ya que generalmente en las empresas y organizaciones se destaca y asume el uso de la razón en las personas, por que es una manera muy necesaria para dar un sentido de racionalidad a las acciones colectivas a favor del logro de los objetivos. Por ende, a las emociones se las concibe como aspectos del comportamiento humano que deben ser controladas y excluidas, porque son ajenas a las actividades del mundo laboral y son fuentes de perturbaciones para cumplir con las responsabilidades técnicas y económicas.

El autor demuestra que algunos cuentos objetan de manera drástica el mito de la racionalidad en las organizaciones y empresas, ya que se dan relaciones que rodean a los personajes en estados emocionales de rabia, ira, agresión, simpatía, amor o compasión, operando como poderosas fuerzas motivadoras.

De esta forma, se continúa analizando ciertos criterios ejemplificados a partir de cuentos seleccionados. Temas como la autoridad omnipotente, la política en organizaciones, los vínculos que desarrollan las personas con las empresas visto desde la perspectiva de los integrados y excluidos, alienación de las personas y adicciones, sociedad y culturas occidentales, el lenguaje y liderazgo, y por último las posibilidades que ofrecen los cuentos para el aprendizaje de asuntos éticos en organizaciones. Acuña sostiene que la dimensión ética de las decisiones que se toman en las empresas en ocasiones se pierde en la exaltación de los valores de racionalidad y pragmatismo, que llevan a conseguir resultados económicos y técnicos de cualquier manera.

En conclusión el autor muestra una fecunda labor en las ciencias sociales y materias afines, respecto del uso de las obras literarias con fines de investigación en materias relativas al hombre y su desarrollo en la sociedad y la cultura. Además pudo verificar la diversas experiencias que exhiben la aplicación de novelas y cuentos en el área de las organizaciones, las que en algunos casos son con fines de investigación y en otros con fines educacionales. Además se agrega la experiencia que él tuvo en la utilización de novelas y cuentos en la formación de universitaria de profesionales para la gestión de empresas en Chile. Finalmente sus resultados lo llevan a la conclusión que este material ofrece variados contenidos que se refieren a las organizaciones y a la vida laboral, por lo que comprenden un material valioso e innovador para ser examinado según el conocimiento de las áreas de las ciencias sociales del trabajo, de la organización y administración.

2.2.- ORGANIZACIONES, ESTRUCTURAS, PROCESOS Y ACTORES

Como vimos anteriormente, el hombre tiene un comportamiento definido en la sociedad y éste se acentúa cuando se encuentra inmerso en una parte de ella, es decir, en una organización.

A continuación estudiaremos diversas categorías, a partir de la teoría de la organización y del comportamiento organizacional, que nos proveerán de antecedentes teóricos-conceptuales y que utilizaremos posteriormente en el análisis de los cuentos seleccionados. Para ello profundizaremos en primer lugar acerca de las organizaciones: qué son, cuáles son sus características, en qué forma se estructuran y cuál es el rol que cumplen los trabajadores en ellas. Posteriormente nos enfocaremos a los fenómenos que se dan dentro de éstas y las influencias que ejercen sobre sus trabajadores.

2.2.1.- ORGANIZACIONES

Para adentrarnos en el tema comenzaremos por definir qué son las organizaciones:

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. Una organización solo existe cuando:

- 1- Hay personas capaces de comunicarse,
- 2- Están dispuestas a actuar conjuntamente, y
- 3- Desean obtener un objetivo común.¹

También podemos entender a la organización como una unidad o entidad social, en la cual las personas interactúan entre sí para alcanzar objetivos específicos. En este sentido, la palabra organización denota cualquier iniciativa humana hecha intencionalmente para alcanzar determinados objetivos. Las empresas constituyen un ejemplo de organización social.²

Se va entendiendo la necesidad que tenemos las personas, de poder interactuar con nuestros congéneres para lograr lo que queremos, así es como según Lawrence y Lorsch, “la organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente”. Estos autores adoptan el concepto tradicional de división del trabajo al referirse a las diferentes actividades y a la coordinación existente en la organización, y recuerdan a Barnard cuando se refieren a que las personas contribuyen a las organizaciones, en vez de pertenecer totalmente a éstas.³

¹ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Edit. Mc Graw Hill, Pág. 7

² Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Edit. Mc Graw Hill, 1989
Pág 83

³ Chiavenato, adm de rrhh, pag 587

Claro entonces una organización es un conjunto de personas con objetivos en común, además entendemos a la organización como un sistema social, en donde la organización interactúa con otras organizaciones, dependiendo de ellas para su desarrollo, además de aportar al crecimiento de su ambiente en general. Es así como un sistema social es: "Un conjunto complejo de relaciones humanas que interactúan en muchas formas". Las interacciones posibles son tan infinitas como las estrellas del universo. Dentro de una organización simple, el sistema social comprende a todas las personas de ella y también las relaciones que tienen entre sí y con el mundo exterior.⁴

2.2.2.- ESTRUCTURAS Y TIPOS DE ORGANIZACIONES

Luego de comprender la naturaleza de las organizaciones, es necesario para una mayor profundización, adentrarnos en sus diferentes estructuras y tipos que se dan en la realidad.

Según Henry Mintzberg toda actividad humana organizada implica dos requerimientos centrales: la división del trabajo entre varias tareas que deben ser realizadas y la coordinación entre estas tareas, para llevar a cabo la labor colectiva.

Mintzberg (1979) piensa, consistentemente con una postura semejante a la del enfoque de las contingencias, que no hay una manera mejor de diseñar organizaciones. La estructura de una organización debe ser resultado de la selección de elementos, hecha teniendo en consideración la búsqueda de consistencia interna y externa. En otras palabras, en el diseño de la estructura se ha de tener en cuenta tanto la armonía interna de la organización como la situación de la organización en el entorno.

Este autor estima que puede dividirse una organización en cinco partes esenciales:

⁴ Davis, Keith Newstrom, John. "Comportamiento Humano en el Trabajo". Edit. Mc Graw Hill Pág. 52

- i. Cumbre estratégica;
 - ii. Línea media;
 - iii. Núcleo operativo;
 - iv. Estructura técnica o tecnoestructura; y
 - v. Staff de apoyo.
-
- i. En la cumbre estratégica se ubica la alta gerencia.
 - ii. La línea media está formada por los gerentes. Se trata de mandos que se encuentran entre la alta dirección y el nivel operativo. Según Mintzberg, el surgimiento de la línea media genera la división del trabajo entre quienes administran el trabajo y quienes lo realizan.
 - iii. El núcleo operativo son los operarios, quienes ejecutan materialmente el trabajo de producir los productos y servicios de la organización.
 - iv. La estructura técnica o tecnoestructura está constituida por expertos dedicados a la estandarización del trabajo. Estos expertos se ubican fuera de la línea de autoridad, en funciones de staff.
 - v. Finalmente, Mintzberg agrupa en la categoría de staff de apoyo a todas las unidades que ofrecen servicios indirectos al resto de la organización: cafetería, aso, júniores, relaciones públicas, asesoría legal, etc.

Además, Mintzberg propone cinco configuraciones, es decir, cinco modelos organizacionales que intentan responder a las demandas de armonía interna y de adecuación a las condiciones situacionales o del ambiente.

- i. Estructura simple, basada en la supervisión directa, en la que la parte de mayor importancia es la cumbre estratégica.
- ii. Burocracia mecánica, cuya base se encuentra en la estandarización de procesos de trabajo. En esta configuración tiene un rol central la tecnoestructura o estructura técnica.
- iii. Burocracia profesional. Esta configuración se basa en la estandarización de destrezas y conocimientos de los trabajadores. La parte de mayor importancia es el núcleo operativo.
- iv. Forma divisional, basada en la estandarización de productos. En ella la parte clave es la línea media.

- v. Adhocracia. Su fundamento es el ajuste mutuo. La parte clave es el staff de apoyo, a veces unido al núcleo operativo.⁵

2.2.3.- TIPOS DE ORGANIZACIONES

A continuación vamos a clasificar los tipos de organizaciones, es decir, que ellas son variables y según su estructuración, éstas pueden ser: formales e informales.

Organización formal: Es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es “formal”, no hay en ello nada inherentemente inflexible o demasiado limitante, pero queda de manifiesto los roles que deben cumplir cada miembro de la organización.

Organización informal: Keith Davis de la Arizona State University, quien ha escrito mucho sobre el tema y cuya definición usaremos, describía la organización informal como “una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal, sino que surgen espontáneamente a medida que la gente se asocia entre sí”. Así, las organizaciones informales (relaciones que no aparecen en un organigrama) podrían incluir el grupo de taller de maquinaria, la gente del sexto piso, el grupo de boliche del viernes por la noche y los “concurrentes asiduos” al café matutino.⁶

Es así como en la organización informal se da importancia a la gente y sus interrelaciones, mientras que en la organización formal hace hincapié en puestos oficiales en términos de autoridad y responsabilidad. El poder informal, por tanto, se relaciona con la persona, y la persona lo tiene sólo cuando ocupa

⁵ Ibíd. Pág. 51

⁶ Koontz, Harold. Heinz, Weihrich. “Administración”. Edit. Mc Graw Hill. Pág. 185, 186.

el puesto. El poder informal es personal, mientras que la autoridad formal es institucional.

El poder en la organización informal lo dan los miembros del grupo en lugar de que sea delegado por los gerentes; por lo tanto, no sigue una cadena oficial de mando. Es más probable que llegue de los compañeros que de los superiores en la jerarquía formal, y puede penetrar las líneas organizacionales y llegar a diferentes departamentos. Generalmente es más inestable que la autoridad formal, en vista de que esta supeditada a los sentimientos de las personas. En vista de su naturaleza subjetiva, la organización informal no puede ser controlada por la gerencia, como lo es la organización formal.

Típicamente, un gerente mantiene cierto poder informal (personal), así como poder formal (institucional), pero generalmente no tiene mayor poder informal que los demás miembros del grupo. Esto significa que el gerente y el líder informal usualmente son dos personas distintas en los grupos de trabajo.

Como resultado de las diferencias entre las fuentes formales e informales de poder, las organizaciones formales pueden crecer extraordinariamente, mientras que las organizaciones informales (al menos las muy cerradas) tienden a permanecer pequeñas con el fin de mantenerse dentro de los límites de las interrelaciones personales. El resultado es que una organización importante suele tener cientos de organizaciones informales que operan dentro de ella. Algunas se consideran sagradas dentro de la institución; otras son parcialmente ajenas a esto. Debido a su tamaño naturalmente pequeño y a su inimitabilidad, las organizaciones informales no se representan un sustituto adecuado de los grandes conjuntos de personas y recursos necesarios en las instituciones modernas.

Por lo general, los trabajadores reconocen los diferentes papeles que desempeñan las organizaciones formales e informales, incluyendo el papel secundario que normalmente tiene la organización informal. Un estudio hecho con trabajadores reveló que aunque los empleados y los gerentes consideran que las organizaciones informales tienen influencia y son provechosas, también

reconocen que las formales tienen mayor influencia y son más provechosas que las primeras.⁷

2.2.4.- CULTURA ORGANIZACIONAL

A continuación revisaremos una fuerza poderosa que se presenta en cualquier organización y que determina el comportamiento individual y grupal de sus miembros.

La cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros de la organización tienen de ésta, y de sus relaciones con el entorno y han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno, y a los propios de la integración central de la organización.

La cultura organizacional nace del sistema organizacional, lo que significa que: "La cultura debe ser entendida como el conjunto de premisas básicas sobre las que se construye el decidir organizacional. Dado que la cultura de una organización permanece invisible para los miembros de la organización, es decir, es transparente para ellos, estas premisas dejan de ser vistas en su carácter contingente. Las premisas que forman la cultura, por lo tanto, no se ven como contingentes, sino como necesarias. No parecen ser fruto de una decisión, ni tampoco de ser decididas. Ellas son como son, y los miembros de la organización difícilmente pueden imaginar que pudieran ser –o haber sido– de otra forma".⁸

La idea de cultura organizacional es hasta cierto punto intangible, ya que no se puede ver ni tocar, si bien está siempre presente y tiene efectos amplios. Al igual que el aire que se encuentra en una habitación, rodea todo lo que ocurre en la compañía y tiene efecto en ello. Puesto que se trata de un concepto

⁷ Davis, Keith. Pág. 419

⁸ Ibíd. Pág. 124

sistémico dinámico, la cultura también se ve afectada por casi todo lo que sobreviene en la empresa.

La cultura organizacional es importante para el éxito de una empresa por varias razones. Confiere identidad organizacional a sus empleados, es decir, una visión definitoria de lo que representa la organización. También es una fuente importante de estabilidad y continuidad de la organización, con lo que brinda una sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, los conocimientos de la cultura organizacional ayudan a los empleados a que interpreten lo que ocurre en la empresa, pues brindan un contexto importante para acontecimientos que de otra manera parecerían confusos. La cultura atrae la atención de los empleados, les transmite una visión y por lo general honra a los que son productivos y creativos.

2.2.4.1.- CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Las organizaciones son únicas, cada una tiene su propia historia, hábitos de comunicación, sistemas y procedimientos, visiones y declaraciones de misión, relatos y mitos que en conjunto forman su cultura distintiva. Las culturas son de naturaleza relativamente estable y es usual que cambien sólo de manera lenta con el paso del tiempo. Claro que hay excepciones, por ejemplo cuando una crisis importante pone en riesgo la compañía o dos empresas se fusionan.

Además las culturas organizacionales se pueden dar tanto de manera implícita como explícita; en los últimos años muchas compañías han decidido manifestar públicamente la cultura que pretenden establecer. Una característica definitiva final de muchas culturas es que se consideran *representaciones simbólicas* de creencias y valores subyacentes. Pocas veces se lee una descripción de la cultura de una compañía, lo más frecuente es que los empleados hagan inferencias acerca de ella cuando escuchan relatos de cómo se trabaja o leen los lemas que comunican los ideales de la organización.

Con el tiempo, la cultura se perpetúa por su tendencia a atraer y retener a personas que encajan con sus valores y creencias.

2.2.5.- LIDERAZGO Y AUTORIDAD

2.2.5.1.- LIDERAZGO

Se puede definir al liderazgo como: el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los objetivos. Es el factor humano que ayuda a un grupo hacia dónde se dirige y luego lo motiva a alcanzar sus metas. Sin el liderazgo, una organización sería solamente una confusión de personas y máquinas, de la misma manera que una orquesta sin director sería solo músicos e instrumentos. La orquesta y todas sus demás organizaciones requieren liderazgo para desarrollar al máximo sus valiosos recursos.⁹

Es así como un liderazgo exitoso depende de comportamientos, habilidades y acciones apropiadas. Esto es muy importante, ya que los comportamientos pueden aprenderse y cambiarse. Los tres diferentes tipos de habilidades que utilizan los líderes son: Técnicas, humanas, y conceptuales. Aunque en la práctica estas habilidades están interrelacionadas, puede considerárseles separadamente.

La habilidad técnica se refiere al conocimiento y capacidad de una persona en cualquier tipo de proceso o técnica. Algunos ejemplos son las habilidades que aprenden los contadores, ingenieros, operadores de procesadoras de palabras, etc. Esta habilidad es la característica que distingue el desempeño en el trabajo operativo; pero en la medida que en que se promueve a los empleados a los puestos de liderazgo, estas habilidades técnicas se vuelven proporcionalmente menos importantes. Cada vez dependen más de las habilidades técnicas de sus subordinados, y en muchos casos resulta que nunca han practicado algunas de las habilidades técnicas de sus subordinados, y en muchos casos resulta que nunca han practicado algunas de las habilidades técnicas que supervisan.

⁹ Davis, Keith y otro. Pág. 234

La habilidad humana es la capacidad de trabajar eficazmente con las personas y para obtener resultados del trabajo en equipo. Ningún líder, de cualquier nivel jerárquico, escapa a la necesidad de poseer una importante habilidad humana.

La habilidad conceptual es la capacidad para pensar en términos de modelos, marcos de referencia y relaciones amplias, como en los planes estratégicos de largo plazo. Se torna cada vez más importante en los puestos gerenciales superiores. La habilidad conceptual tiene que ver con ideas, mientras que la habilidad humana se centra en las personas y la habilidad técnica se refiere a cosas.¹⁰

ESTILO DE LIDERAZGO

Es definido como el conjunto total de acciones implícitas y explícitas según como las vean los trabajadores. Se refiere a una combinación constante de filosofía, habilidades, rasgos y actitudes que son parte del comportamiento de una persona.

Finalmente los empleados no responden sólo a lo que los líderes piensan, hacen y dicen, sino que a lo que ellos perciben que son los líderes.

Existen diversos estilos de liderazgo, que difieren según la motivación, el poder o la orientación hacia las tareas o las personas. Aunque cada estilo suele usarse en combinación con otros o incluso se aplica de manera distinta para cada empleado, las clasificaciones de los estilos se analizarán por separado para resaltar sus diferencias.

Líderes positivos y negativos se diferencian en la manera en que se acercan a las personas para motivarlas. Si su enfoque es poner énfasis en las recompensas, sean éstas económicas o de otro tipo, ese líder utiliza el estilo de liderazgo positivo. En cambio, cuando se presta mayor atención a los castigos, se está manejando el estilo negativo. Generalmente éste tiende a dominar a las

¹⁰ Ibid. Pág. 235

personas y va acompañado de amenazas de castigo, intimidaciones y reprimendas en presencia de otros.

Líderes autocráticos, consultativos y participativos establecen distintos estilos, dependiendo de la forma en que el líder utiliza el poder. Los líderes autocráticos centralizan el poder y la toma de decisiones. Ellos estructuran toda la situación de trabajo para sus empleados, de quienes esperan que hagan lo que se les dice y que no piensen por su propia cuenta, es decir, a los trabajadores no se les permite opinar o dar ideas para mejorar alguna tarea.

Los líderes consultativos se acercan a uno o más empleados y les piden su consejo antes de tomar alguna decisión. Aunque lo anterior no garantiza que su opinión sea tomada en cuenta, ya que podría darse el caso en que el líder finalmente resuelva desecharla.

Los líderes participativos descentralizan la autoridad. En este caso ellos aprovechan los aportes y la participación de sus seguidores. Informan a sus empleados acerca de las condiciones que afectan a su trabajo y los motivan para que expresen sus ideas, hagan sugerencias y emprendan acciones.

Orientación a los empleados y orientación a las tareas varían dependiendo de la importancia que le asigne el líder a la consideración o la estructura. El estilo de orientación a los empleados implica que el líder se preocupa por las necesidades humanas de sus trabajadores, trata de conformar un trabajo de equipo, brindar apoyo psicológico y ayudarlos con sus problemas. Por otra parte, los líderes estructurados -orientados a tareas- piensan que obtienen resultados al hacer que las personas estén ocupadas constantemente, no tomar en cuenta sus problemas y emociones personales y presionarlas para que produzcan.

A diferencia de los casos anteriores, éstos dos últimos estilos no son extremos opuestos, ya que el líder puede tener ambas orientaciones en un grado variable.

2.2.5.2.- AUTORIDAD

El liderazgo de éxito requiere un comportamiento que una y estimule a los seguidores hacia objetivos definidos en situaciones específicas. Pero no es menos cierto que el liderazgo se asocia al poder, siendo éste la capacidad de una persona en influir en otra para que haga lo que se le pida y la base de lo que llamamos autoridad, es así como se pueden identificar cuatro tipos de poder organizacional.

Poder Personal. El poder personal (también conocido como poder referente, poder carismático y poder de personalidad) surge individualmente en cada líder. Es la capacidad de los líderes para desarrollar seguidores a partir de la fuerza de su personalidad. Tienen magnetismo personal, un aire de confianza y una fe en los objetivos que atrae y retiene a los seguidores. Las personas siguen por que desean hacerlo; sus emociones les indican que deben hacerlo. El líder percibe las necesidades de las personas y promete el éxito para responder a ellas.

Poder Legítimo. El poder legítimo también conocido como poder de posición y poder oficial, proviene de una autoridad superior. Deriva de la cultura social mediante la cual, las autoridades delegan el poder legítimamente a los demás. Otorga a los líderes el poder para controlar los recursos y para recompensar y castigar a los demás. Las personas aceptan este poder por que lo consideran deseable y necesario para mantener el orden y evitar la anarquía en la sociedad. Existe una presión social de los colegas y amigos que lo aceptan y esperan que otros lo acepten.

Poder Experto. El poder experto, también conocido como la autoridad del conocimiento, proviene del aprendizaje especializado. Es el poder que surge del conocimiento e información que tiene una persona sobre una situación

compleja. Depende de la educación, la capacidad y la experiencia, por lo que es un tipo importante en nuestra moderna sociedad tecnológica.

Poder Político. *El poder político* proviene del apoyo de un grupo. Deriva de la habilidad de un líder para trabajar con las personas y sistemas sociales a fin de obtener su apoyo y apego. Se desarrolla en todas las organizaciones.¹¹

2.2.6.- MOTIVACION

Siendo parte de una organización, los trabajadores gracias a su motivación se ven impulsados a actuar de determinada manera o, por lo menos, tienden a llevar un comportamiento específico.

Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Sin embargo, preguntarse por qué actúa de ésta o de aquella manera corresponde al campo de la motivación. La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo o rechazo. El individuo desea poder, estatutos y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano.¹²

Aunque unas cuantas actividades humanas se producen sin motivación, casi todo el comportamiento es consciente es motivado o causado. No se requiere motivación para que crezca el cabello, pero sí para ir a cortárselo.¹³

¹¹ Ibid . Pág. 242

¹² Chiavenato, Idalberto. “Administración de Recursos Humanos”. Edit. Mc Graw Hill, 1998 Pag. 68

¹³ Davis, Keith y otro. “Comportamiento Humano en el Trabajo” edit. Mc Graw Hill 1991. pág116

En lo que atañe a la motivación, las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además las, necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento es más o menos semejante en todas las personas. En otras palabras, aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas. En este sentido, existen tres premisas que explican el comportamiento humano:

1. El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas el cual se origina en estímulos internos o externos.
2. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un “impulso”, un “deseo”, una “necesidad”, una “tendencia”, expresiones que sirven para indicar los “motivos” del comportamiento.¹⁴

Podemos deducir de lo anterior de que todo comportamiento tiene alguna motivación, y por lo tanto con ello se logra alcanzar una determinada cosa, siempre existirá un deseo implícito en un comportamiento.

Cada persona tiende a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como un producto del medio cultural en el que vive, y estos impulsos afectan la manera

en que los individuos ven sus trabajos y manejan sus vidas. Gran parte del interés de estos esquemas de motivación fue generado por la investigación de David McClelland de la Universidad de Harvard. Este experto desarrolló un esquema de clasificación que destaca tres de los impulsos más dominantes y subrayó su importancia para la motivación. Sus estudios revelaron que los impulsos motivacionales de los individuos reflejan elementos de la cultura en que crecieron: familia, escuela, iglesia y libros. En la mayoría de los países, uno o dos esquemas motivacionales tienden a ser preponderantes entre los trabajadores debido a que crecieron en ambientes similares. Además del análisis de McClelland sobre los impulsos hacia el logro, la afiliación y el poder, la motivación por competencia es un factor importante en los intentos actuales por obtener productos y servicios de gran calidad.

Motivación para el logro.

La motivación para el logro es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas. Un individuo con este impulso desea desarrollarse y crecer, y avanzar por la pendiente del éxito. El logro es importante por sí mismo, y no por las recompensas que lo acompañan.

Hay varias características que definen a los empleados orientado hacia el logro de metas. Trabajan más duro cuando perciben que recibirán reconocimiento personal por sus esfuerzos, cuando solamente hay un riesgo moderado de fracasar, y cuando reciben retroalimentación específica sobre su desempeño anterior. Como gerentes tienden a confiar en sus subordinados, compartir y recibir ideas abiertamente, fijan metas superiores y esperan que sus empleados estén también orientado hacia el logro de éstas.

Motivación por afiliación

La motivación por afiliación es un impulso por relacionarse con las personas en un medio social. La comparación entre los empleados motivados por el logro y

¹⁴ Chiavenato, Idalberto. Pág.69

las motivadas por la afiliación ilustran la manera en que estos dos esquemas influyen en el comportamiento. Las personas orientadas al logro trabajan más intensamente cuando sus supervisores les proporcionan una evaluación detallada de su conducta en el trabajo. Pero las personas con motivos de afiliación trabajan mejor cuando los felicitan por sus actitudes favorables y su cooperación. Las personas motivadas por el logro seleccionan asistentes que sean técnicamente capaces, prestando poca importancia a los sentimientos personales hacia ellos; no obstante, los motivados por la afiliación tienden a seleccionar amigos para que los rodeen. Reciben satisfacciones internas al estar con amigos y desean libertad en el trabajo para desarrollar estas relaciones.

Motivación por competencia

La motivación por competencia es un impulso por realizar de gran calidad. Los empleados motivados por la competencia buscan dominar su trabajo, desarrollar habilidades para la solución de problemas y se esfuerzan por ser innovadores. Lo más importante es que se benefician de sus experiencias. En general tienden a desempeñar un buen trabajo debido a la satisfacción interna que experimentan al hacerlo y a la estima que obtienen de los demás.

Las personas motivadas por la competencia esperan también un trabajo de alta calidad por parte de sus subalternos y podrían mostrarse impacientes si los que trabajan con ellos no lo hacen bien. De hecho, su impulso hacia un buen trabajo puede ser tan grande que tienden a pasar por alto la importancia de las relaciones humanas en el trabajo o la necesidad de mantener niveles razonables de producción.

Motivación por poder

La motivación por poder es un impulso por influir en las personas y cambiar las situaciones. Los individuos motivados por el poder desean crear un impacto en

sus organizaciones y están dispuestos a correr riesgos para lograrlo. Una vez que obtienen este poder, pueden utilizarlo constructiva o destructivamente.

Las personas motivadas por el poder son excelentes gerentes si sus impulsos son a favor del poder institucional y no del poder personal. El poder institucional es la necesidad de influir en la conducta de los demás para el bien de toda la organización. En otras palabras, estas personas buscan el poder por medios legítimos, suben a posiciones de liderazgo a través de un desempeño exitoso y, por lo tanto, tienen la aceptación de los demás. Sin embargo, si los impulsos de un empleado están encaminados al poder personal, aquel tiende a ser un líder organizacional poco exitoso.

Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Una de las teorías que más se citan y discuten es el modelo de la jerarquía de las necesidades propuesta por Abraham Maslow. Las necesidades inferiores son las fisiológicas y las superiores son las de autorrealización. Maslow definió las necesidades humanas como:

1. Fisiológicas – la necesidad de alimento, bebida, resguardo y alivio del dolor.
2. De seguridad – la necesidad de estar libre de amenazas; es decir, la seguridad de estar fuera del alcance de sucesos o entornos amenazantes.
3. De pertenencia, socialización y amor – la necesidad de amistad, afiliación interacción y amor.
4. De estima – la necesidad de autoestima y estima de los demás.
5. De autorrealización – la necesidad de realizarse al maximizar la utilización de las capacidades, habilidades y potencial.

La teoría de Maslow presupone que la persona trata de satisfacer las necesidades más básicas (las fisiológicas) antes de dirigir su comportamiento

hacia la satisfacción de las necesidades superiores (como las de autorrealización).

En general, la teoría de Maslow presenta los aspectos siguientes:

1. Una necesidad satisfecha no motiva ningún comportamiento; sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.
2. El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento gira en torno a la satisfacción cíclica de ellas (hambre, sed, ciclo sueño-actividad, sexo, etc.)
3. A partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surge la necesidad de seguridad, enfocada hacia la protección contra las amenazas y contra las privaciones. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias del individuo, y se relacionan con su conservación personal.
4. A medida que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen de manera lenta y gradual necesidades más elevadas: sociales, de autoestima y de realización. Cuando el individuo logra satisfacer sus necesidades sociales, surgen las necesidades de autorrealización; esto significa que las necesidades de autoestima son complementarias de las necesidades sociales, en tanto que las de autorrealización complementan las de autoestima. Los niveles más elevados de necesidades sólo surgen cuando el individuo controla relativamente los niveles más bajos. No todos los individuos consiguen llegar al nivel de las necesidades de autorrealización, ni siquiera el nivel de necesidades de autoestima, pues éstas son conquistas individuales.

5. Las necesidades más elevadas no surgen a medida que las más bajas van siendo satisfechas, pues éstas predominan, de acuerdo con la jerarquía de las necesidades. Diversas necesidades concomitantes influyen en el individuo de manera simultánea; sin embargo, las más bajas tienen activación predominante frente a las más altas.

Las necesidades más bajas (comer, dormir, etc.) requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo. Si alguna de las necesidades más bajas deja de ser satisfecha durante un largo periodo se hace imperativa y neutraliza el efecto de las más elevadas. Las energías de un individuo se dirigen a luchar por satisfacer una necesidad más baja, cuando ésta existe.

2.2.7.- ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES Y SUS EFECTOS

2.2.7.1.- Actitudes de los trabajadores

Las actitudes de los trabajadores son muy importantes dentro de las organizaciones, por que cuando son negativas pueden ser síntomas de problemas que están ocurriendo o posibles causas que en el futuro afecten a ésta. El deterioro de las actitudes puede originar conflictos como huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo y mayor rotación del personal. También se puede ver traducido en baja calidad de los productos, robos y problemas disciplinarios, y por ende esto afecta la competitividad de la empresa.

Por otra parte, las actitudes favorables están asociadas con un ambiente laboral grato el cual favorece los resultados que se esperan. Según las tendencias modernas, la satisfacción de los trabajadores y la productividad son signos de compañías bien administradas.

Las actitudes son las creencias y sentimientos que determinan o condicionan en gran medida la manera en que perciben su ambiente, su compromiso con las labores que se pretenden, y en última instancia su comportamiento. Las actitudes forman un conjunto mental que afecta la manera de ver algo, según éstas se puede ver sesgada la percepción del mundo laboral por que actúan como una cámara que permite ver sólo lo que está siendo enfocado, dejando de lado otros aspectos importantes de un hecho.

2.2.7.2.- Satisfacción en el Trabajo

La satisfacción en el trabajo se puede entender como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo. Se considera una parte de las actitudes de los trabajadores por que éstas consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de actuar y la satisfacción sólo abarca el primer ámbito.

Los aspectos importantes de la satisfacción en el trabajo incluyen la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipo de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas. Puesto que las variables que influyen son diversas podemos apreciar que la satisfacción en el trabajo es un hecho multidimensional, donde no basta con complacer un elemento, sino que es necesario tomar a todos en cuenta.

Además de la satisfacción en el trabajo existen otro tipo de actitudes, por ejemplo la **dedicación al trabajo** que es el grado en que los empleados se sumergen en el trabajo, invierten tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. También existe el **compromiso organizacional** que es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea continuar participando activamente en ella, se puede tomar como una medida de la disposición del trabajador para continuar en la compañía a futuro. Por último están los **estados de ánimo en el trabajo** que son actitudes variables hacia el trabajo y que pueden ser negativas o positivas en cuanto a su forma y débiles, fuertes e intensas según su fuerza.

2.2.7.3.- Efectos de las actitudes

Dado que las actitudes de los trabajadores influyen su comportamiento, es posible también a través de éstas predecir la conducta del empleado o su inclinación a actuar de cierta manera. Las actitudes positivas ayudan a predecir comportamientos constructivos en el trabajo y las negativas alertan sobre procedimientos indeseables. De este modo los empleados insatisfechos pueden caer tanto en el retraimiento psicológico (por ejemplo: soñar despiertos en el trabajo) como físico (como ausencias no autorizadas, interrupción prematura de la jornada laboral, descansos prolongados, desaceleración del trabajo o retrasos) e incluso podrían llegar a actos de violencia, disputas o robos de bienes de la compañía. Por otra parte, los empleados satisfechos suelen esforzarse por cumplir con sus tareas de la mejor manera que les sea posible, mantienen buenas relaciones con el resto y procuran alcanzar la excelencia en todas las áreas de su trabajo.

2.2.8.- PARTICIPACIÓN Y SINDICATOS

Hoy en día, los gerentes participativos consultan a sus empleados, llevándoles problemas y decisiones para trabajar conjuntamente como equipo. Sin embargo, esto no implica que se trate de gerentes autocráticos, ni tampoco de administradores que dejen de lado sus responsabilidades. Los jefes participativos conservan en última instancia la responsabilidad del funcionamiento de sus unidades a cargo, pero han aprendido a compartir la responsabilidad operativa con quienes realizan el trabajo y así obtienen como resultado una sensación por parte de los trabajadores de participación en los objetivos del grupo.

La participación es la inclusión mental y emocional de las personas en situaciones de grupo, que las alienta a contribuir con los objetivos del grupo y a compartir la responsabilidad por tales objetivos.

Existen tres conceptos claves dentro de esta definición: inclusión, contribución y responsabilidad.

La inclusión es la característica más importante, no basta simplemente con la actividad muscular que requiere el trabajo, quien participa lo hace con toda su persona, en vez de hacerlo simplemente en la tarea. Se podría llegar a confundir con el hecho de que algunos gerentes hacen fiestas, piden opiniones, etc.; pero en realidad eso se transforma en un intento por crear participación, ya que en el fondo los empleados no son tomados en cuenta cuando pretenden expresar alguna idea.

El segundo concepto sostiene que la participación motiva las contribuciones de las personas, ya que incita a que éstos usen su creatividad para el logro de los objetivos.

Por último, la participación estimula en las personas la aceptación de la responsabilidad por las actividades del grupo. Es un proceso social, mediante el cual las personas forman parte de una empresa y quieren ver que funcione con éxito. La participación les ayuda por tanto a aumentar su nivel de compromiso y mejorar su desempeño laboral.

2.2.8.1.- Beneficios de la participación

Si bien los gerentes en los últimos años han reconocido los beneficios de la participación, éstos fueron comprobados experimentalmente por científicos sociales y con ello llamaron la atención hacia el valor potencial de la participación. Sus resultados llevaron a concluir que *la participación tiende a mejorar el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, especialmente con la introducción de cambios*. Además, en estudios posteriores se ha corroborado esta propuesta.

En distintos tipos de organizaciones y en condiciones operativas muy diferentes, la participación genera una gran variedad de beneficios. Es común que la participación sea acompañada por mayor producción y que ésta a su vez tenga un nivel más alto de calidad. Además la participación tiende a aumentar la motivación, ya que los empleados se sienten más aceptados e integrados en las tareas que deben realizar. También mejoran su autoestima, cooperan de mayor manera con la administración, lo que a fin de cuentas aumenta el nivel de satisfacción en el trabajo.

Otros de los beneficios son una reducción de los conflictos y el estrés, junto con un mayor compromiso con los objetivos y una mejor aceptación del cambio.

Por último se suele disminuir la rotación de personal y el ausentismo, ya que los empleados sienten que tienen un mejor centro de trabajo y mayor éxito. Aunque los resultados de los estudios muestran con claridad que la participación tiene efectos favorables que abarcan a toda la organización, éstos no se aprecian de manera inmediata, ya que los beneficios suelen darse lentamente.

2.2.8.2.- Actitudes de los sindicatos hacia la participación

Ciertos líderes sindicales tradicionalmente han creído que participan en ayudar a que los administradores decidan las acciones organizacionales se debilitaría la capacidad del sindicato para criticarlas posteriormente. Ellos prefieren entonces, mantenerse al margen por que así sienten que tienen la libertad de expresar su desacuerdo a los administradores en cualquier momento.

En cambio, existen otros líderes que sostienen que la participación les da la posibilidad de estar dentro y manifestar sus opiniones antes que se tomen algunas acciones, lo cual es mejor que estar en desacuerdo y oponerse cuando ya han sido tomadas las decisiones.

2.2.9.- CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

Por definición las organizaciones requieren que las personas trabajen juntas y se comuniquen, con el paso del tiempo se producen conflictos que pueden llegar a ser constructivos o destructivos, dependiendo de las actitudes y habilidades de los participantes, de la falta de recursos y de las presiones del tiempo.

Los conflictos son situaciones en que se encuentran dos o más partes y que sienten que tienen posiciones opuestas. Es un proceso interpersonal que surge

en escenarios como por ejemplo: desacuerdos en cuanto a los objetivos que deben alcanzarse o los métodos para lograrlos, interdependencia de tareas, ambigüedad de roles, políticas, reglamentos, diferencias de personalidad, comunicación inefectiva, competencia por recursos escasos y diferencias subyacentes en las actitudes, creencias y experiencias.

2.2.9.1.- NIVELES DE CONFLICTOS

Los conflictos pueden surgir en el interior del empleado, entre individuos o grupos, o entre compañías rivales.

El **conflicto intrapersonal** surge desde el interior del individuo como resultado de los roles competitivos que asume en el trabajo. Aunque en muchos casos los conflictos de roles ocurren cuando el supervisor o colega del empleado envía señales de expectativas contradictorias, en este tipo de conflicto es el propio empleado quien se ve a sí mismo cumpliendo más de un rol.

En el **conflicto interpersonal** el temperamento de dos personas es incompatible y ocurre el choque de sus personalidades. En otros casos, los conflictos son el resultado de la falta de comunicación o de diferencias de percepción. Este tipo de conflictos son un problema grave para la gran mayoría de las personas, ya que afectan profundamente sus emociones. Los individuos tienen la necesidad de proteger su autoestima e imagen propia contra el daño que les causan otras personas; si éstos se ven amenazados ocurre una alteración grave y las relaciones se ven deterioradas.

El **conflicto intergrupar** surge de causas como puntos de vista distintos, lealtad al grupo y competencia por recursos. Muchos grupos sienten que necesitan más de lo que obtienen, de modo que el lugar donde nacen los conflictos intergrupales puede ser donde quiera que haya recursos limitados. Aquí cada grupo intentará socavar la posición del otro, adquirir poder y mejorar su imagen.

2.2.9.2.- FUENTES DE CONFLICTO

Revisaremos a continuación las diversas fuentes de donde surgen los conflictos:

- **Cambios organizacionales:** Las personas sostienen puntos de vista diferentes de cuál es la dirección que se debe seguir, las rutas que han de tomarse y su éxito probable, los recursos que se utilizarán y los resultados posibles.
- **Conjuntos de valores distintos:** Las personas poseen un conjunto de valores y creencias distintos. Su filosofía puede discrepar o sus valores éticos las llevan en direcciones igualmente distintas. Los conflictos que traen consigo pueden ser más difíciles de resolver por que se trata de temas menos objetivos, que si se discute por ejemplo de niveles de inventario.
- **Amenazas al estatus:** Cuando está el riesgo el estatus personal, la actitud de guardar las apariencias puede ser una fuerza impulsora muy potente, conforme la persona intenta mantener su imagen. Es posible que surjan conflictos entre el individuo que está a la defensiva y quien haya generado una amenaza a su estatus.
- **Percepciones contrastantes:** Los seres humanos perciben la realidad de manera distinta, como resultado de sus experiencias y expectativas. Puesto que sus percepciones son muy reales para ellos, en ocasiones no advierten que otras personas podrían tener percepciones distintas para un mismo objeto o situación.
- **Falta de confianza:** toda relación continua requiere cierto grado de confianza, es decir, la posibilidad de depender de las acciones y palabras entre dos personas. Cuando una persona tiene una razón percibida o real para no confiar en la otra, existe el potencial de conflictos.
- **Choque de personalidades:** No todo el mundo piensa, siente, se ve o actúa de igual manera. Algunas personas simplemente caen mal a otras, y no siempre es posible explicar por qué.

2.2.9.3.- EFECTOS DEL CONFLICTO

Es frecuente que los participantes del conflicto lo vean como destructivo, dejando de lado que si se evitaban los conflictos entre los compañeros de trabajo, se verían privados acerca de información útil acerca de las preferencias y puntos de vista de los demás. En adelante veremos que no todos los conflictos son malos y que pueden originar resultados productivos e improductivos, dependiendo de la forma en que los involucrados lo aborden.

Ventajas

Uno de los beneficios es que las personas se ven enfrentadas a el desafío de encontrar enfoques mejorados, que lleven a resultados más satisfactorios. Absorben energía de ellos para ser más creativas y experimentar con nuevas ideas. Otra de sus ventajas es que problemas que estaban hasta ese entonces ocultos pueden salir a la superficie, donde es posible confrontarlos y resolverlos con los participantes del conflicto, quienes se sentirán luego más comprometidos con el resultado gracias a su participación.

Desventajas

Existen posibles desventajas, en particular si el conflicto extiende su duración por mucho tiempo o se permite que se centre en cuestiones personales. En el nivel interpersonal, es posible el deterioro y el trabajo en equipo. También podría crecer la desconfianza entre personas que deben coordinar sus esfuerzos. En el nivel personal, ciertos individuos se sentirían derrotados, se dañaría la imagen de sí mismos y aumentaría el estrés personal en otros. De manera predecible, disminuiría el grado de motivación en algunos empleados.

2.2.10.- CLIMA DE LAS ORGANIZACIONES¹⁵

Dado que el tema del clima organizacional se plantea desde la necesidad sentida de enfrentar los fenómenos organizacionales en su globalidad, la definición del concepto de clima se componen de un grupo de variables que -en conjunto- ofrecen una visión global de la organización.

En este sentido, el concepto de clima se remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Debido a esta multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la “personalidad” de ésta, debido a que, así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

A pesar de esta globalidad del concepto de clima, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa.

Por otra parte, a pesar que el estudio del clima organizacional encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.

¹⁵ *Ibíd.* Pág.144

Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

- i. Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- ii. Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- iii. Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- iv. Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones expectativa, etc.
- v. Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que esta se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Como se puede ver, el concepto habitual de clima dice referencia con variables situacionales, pero mediadas por las percepciones de los miembros de la organización. Dada nuestra definición de la organización como un sistema autopoietico de decisiones, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente: su ambiente interno. El clima, en esta perspectiva, ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional.

Estas apreciaciones constituyen una apreciación evaluativa, una explicación valorativa de la experiencia organizacional de los miembros del sistema.

2.2.10.1.- Características del Clima Organizacional¹⁶

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización.

El sistema organizacional, como sistema autopoietico de decisiones, constituye el tema de reflexión sobre el que se construye la definición de clima. En otras palabras, el clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente. Esto significa que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una autorreflexión de la organización como sistema autopoietico de decisiones. Para que lo sea, es necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional. En efecto, en los casos en que las organizaciones ven afectados su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la autorreflexión del sistema organizacional.

El clima organizacional se caracteriza por:

- i. El clima dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- ii. El clima de una organización tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afectan en forma relevante el devenir organizacional.

¹⁶ *Ibíd.* Pág. 145

Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

- iii. El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y efectivamente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, por otra parte hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- iv. El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un alto nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional.
- v. El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y –sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción descontento.
- vi. El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control

y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organizacióneste es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y estilo de dirección se refuerzan mutuamente en una escala que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección –clima organizacional parecería requerir.

- vii. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. Una organización que tenga índices altos de ausentismo o una en que sus miembros están insatisfechos es, con seguridad, una organización con un clima laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configuran el clima organizacional.

- viii. En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectistas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que han disipado los efectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra

situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente clima organizacional.

2.2.10.2.- TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT¹⁷

TEORIA DE SISTEMAS

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podría también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.

3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de una organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

Variables causales. Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes. 2. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen otras variables; si éstas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

Variables intermedias. Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermedias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

¹⁷ Ibid. Pág. 28

VARIABLES FINALES. Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

CLIMA DE TIPO AUTORITARIO¹⁸

Sistema I *autoritarismo explotador*

En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no le tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la organización formal. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Sistema II *Autoritarismo Paternalista*

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalafones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios o inferiores. Puede desarrollarse una organización informal pero ésta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de un ambiente estable y estructurado.

CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO¹⁹

Sistema III *Consultivo*

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior –subordinado y muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de

¹⁸ *Ibíd.* Pág. 30

¹⁹ *Ibíd.* Pág. 31

responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse a los fines de la organización.

Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de alcanzar objetivos.

SISTEMA IV *Participación en grupo*

En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente manera ascendente o descendente sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de la planificación estratégica.

La teoría de los sistemas de Likert se aproxima a los calificativos abierto / cerrado mencionados por varios investigadores con respecto a los climas que existen dentro de una organización. En efecto, un clima abierto corresponde a una organización que se percibe como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus miembros y en donde estos últimos interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones. El clima cerrado caracteriza a una organización burocrática y rígida en la que los empleados experimentan una

insatisfacción muy grande frente a su labor y frente a la empresa misma. La desconfianza y las relaciones interpersonales muy tensas son también privativas de este tipo de clima.

En función de la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado mientras que los sistemas III y IV, corresponderían a un clima abierto.

Esta teoría postula también el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia individual y organizacional de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación que estipulan que la participación motiva a las gentes a trabajar.²⁰

2.2.11.- COMUNICACIÓN

Uno de los fenómenos imprescindibles para que la organización exista y se desarrolle es la comunicación entre sus miembros. La comunicación es la transferencia de información y la comprensión entre dos personas. Es una manera de conocer las ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores de los demás. Es un puente de significado entre los hombres que les permite compartir lo que sienten y conocen. Al utilizar este puente, una persona puede superar los malos entendidos que a veces separan a la gente.

Un punto importante de la comunicación es que en ella siempre intervienen dos individuos por lo menos: un emisor y un receptor.

Su importancia radica, como ya lo mencionamos, en que una organización no puede existir sin comunicación. Si ésta no existe, los empleados no pueden saber lo que están haciendo sus compañeros de trabajo, los administradores no pueden recibir información y los supervisores no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible y la organización no puede subsistir sin ella. La cooperación también se torna imposible, por que la gente no puede comunicar sus necesidades y sentimientos a otros. Podemos decir con

²⁰ *Ibíd.* Pág. 32

seguridad que todo acto de comunicación influye de alguna manera en la organización.

Dentro de las organizaciones es posible identificar tres tipos de comunicación que son las más requeridas y por lo tanto más comunes:

- a. **Comunicación Descendente:** significa que en una organización el flujo se realiza de una autoridad superior a otra de menor nivel. En general esto significa que se lleva a cabo de la dirección como grupo de empleados de primer nivel, pero gran parte de ella también se efectúa en los diversos niveles de la dirección.

Por lo general este tipo de comunicación no es capturada de la mejor forma por los empleados, es por eso que se necesitan a gerentes con una orientación más humana, sensibles a las necesidades del hombre, que se preparen cuidadosamente y se prevean los problemas.

- b. **Comunicación Ascendente:** es la comunicación que va desde la base a la cúpula de la organización, por ello si el flujo de la información en dos direcciones es interrumpido por una pobre comunicación ascendente, los gerentes pierden contacto con las necesidades de los empleados y les falta suficiente información para tomar buenas decisiones. No podrán, pues, brindarles el apoyo social y el estímulo que necesitan para realizar bien su trabajo. Para ello se requieren iniciativa, acción positiva, sensibilidad ante las señales débiles y adaptabilidad a los diversos canales de información proveniente de los empleados.

- c. **Comunicación Horizontal:** los gerentes efectúan gran cantidad de comunicación horizontal llamada también *comunicación cruzada* que es una comunicación a través de las cadenas de mando. Es necesario para

coordinar el trabajo con los miembros de otros departamentos. También se hace por que la gente prefiere la informalidad de ese tipo de comunicación a subir y bajar por la cadena más formal de mando. Con frecuencia la comunicación lateral es el patrón dominante en el nivel gerencial.²¹

2.2.12.- DESEMPLEO

Tomando en cuenta que la persona tiene ciertos comportamientos en diversos ámbitos de su vida, frente a situaciones específicas también tiene conductas de alguna forma determinadas. Este es el caso del desempleo, y el análisis de este suceso en las personas, tomando en consideración las causas y consecuencias de esto, puede ser explicado mediante la investigación de múltiples autores. Uno de ellos es E. Acuña (2000) que al respecto expone que el propósito de estudiar este hecho es contribuir al entendimiento de lo que ocurre a las personas cuando quedan desempleadas. Para tales efectos, presenta un marco que explica el desempleo como una alteración en el espacio vital de las personas que da lugar a una transición psicosocial. Esto significa primero, el término de un vínculo de trabajo que ha cumplido funciones primordiales en la satisfacción de necesidades de pertenencia, de seguridad y para la identidad de los sujetos. Segundo, ante el cambio ocurrido en el espacio vital, las personas se ven impedidas a enfrentar la pérdida del empleo y sus consecuencias, para lo cual deben efectuar ajustes en sus modos de vida que resultan acordes con las exigencias que impone la situación. Tercero, la transición culmina cuando la persona logra reconstituir su espacio vital, generalmente mediante el encuentro de un nuevo empleo. Por lo tanto, se explica el desempleo como un proceso de cambio de suma complejidad para las personas porque ocasiona privaciones, profundos sentimientos de pesar y se ponen a prueba las capacidades para solucionar problemas bajo condiciones que suelen ser de extrema vulnerabilidad y desamparo.

²¹ Davis, Keith y otro. Pág. 103

En cuanto al desempleo como transición psicosocial, Parkes (1971) establece: “La pérdida del empleo priva al hombre de un lugar de trabajo, de la compañía de otras personas y de una fuente de ingresos, por lo tanto, significa severos cambios en su espacio vital. ¿Qué cambios pueden esperarse en los supuestos respecto del mundo?. Claramente se ven afectados los supuestos sobre las fuentes de dinero, la seguridad, como también es probable que cambie su confianza en sí mismo, su capacidad para trabajar y ganarse la vida. También se verá modificada su visión del mundo como un lugar seguro, sus expectativas del futuro y de la familia, lo que probablemente le significará tener que planificar un nuevo modo de vida, vender bienes, e incluso considerar el trasladarse a una nueva localidad donde las perspectivas resulten más auspiciosas. De esta manera, al modificarse los supuesto respecto del mundo se introducen cambios adicionales en su espacio vital, se establece un ciclo de transformaciones internas y externas conducentes a alcanzar un mejor ajuste entre sí mismo y su ambiente. Para los efectos de entender las consecuencias de la pérdida del trabajo es necesario identificar aquellas áreas del espacio vital y los supuestos respecto del mundo, que deberán o deberían cambiar como consecuencias de las alteraciones en dicho espacio”.

Por otra parte, el propósito de estudiar el desempleo también permite explicar los efectos psicológicos y sociales que esto provoca en las personas, y conocer antecedentes sobre las reacciones ante la pérdida del trabajo.

El conocimiento sobre las consecuencias psicológicas y sociales que tiene el desempleo sobre las personas resulta de especial relevancia hoy en día, porque la pérdida del trabajo es un evento muy probable de estar presente en la carrera laboral. Hoy el desempleo no es sólo resultado de crisis temporales de la economía, sino que se proyecta como un fenómeno más frecuente asociado con la flexibilidad laboral y la competitividad de las empresas. Por otro lado, en la actualidad el desempleo tiende a cubrir un amplio espectro de ocupaciones, ya no sólo son los trabajadores los que están más expuestos a vivir dicha condición, sino que también los profesionales, jefaturas y gerentes. Las expectativas de estabilidad en el empleo están cuestionadas, personas y

organizaciones necesitan desarrollar capacidades para manejarse con flexibilidad ante una situación de incertidumbre e inestabilidad laboral.

Cuando las personas se quedan sin trabajo experimentan una pérdida, se pone fin a una relación que provee beneficios y satisfacciones, ante lo cual se vuelve inminente tener que vivir privaciones. La pérdida del empleo es una alteración significativa para la vida de las personas, es moverse desde la estabilidad, el orden y la certidumbre, a una situación de inseguridad, de caos y ambigüedad, cuyos efectos pueden ser devastadores. Los individuos se ven forzados a enfrentar diversos problemas que revisten una singular complejidad. Probablemente el más prioritario es de tipo económico, consiste en poner en práctica estrategias para sobrellevar la estrechez o precariedad extrema de recursos financieros y permitir así la satisfacción de las necesidades más básicas y fundamentales de las personas y sus grupos familiares. Un segundo problema es la enajenación que resulta del ocio al no disponerse de una estructura de actividades que transmita orden, coherencia, racionalidad y sentido en el uso del tiempo diario y para la vida en general. Un tercer problema alude a encontrar una forma de actividad cotidiana por cuyo intermedio canalizar en forma constructiva la energía física y psíquica, evitando la frustración severa que provoca la inactividad y sus manifestaciones destructivas que pueden volcarse hacia sí mismo, otras personas y la sociedad.

Un cuarto problema tiene que ver con el desarrollo e integración a una red de relaciones sociales que provea de un sentido de pertenencia, apoyo y solidaridad, y que en algún grado compense la pérdida de experiencias y encuentros sociales que el empleo ofrece en forma estable. Un quinto problema se refiere a los conflictos de identidad que se produce con la pérdida del empleo en que las personas sufren exclusión social, y por lo tanto, tiene serias dificultades para integrarse y participar en la sociedad. El apoyo que se disponga de la pareja, familia, amigos y comunidad, es fundamental para mantener un concepto de sí mismo positivo y valioso que permita encarar con entereza los avatares del desempleo. La pérdida del empleo es una experiencia que desequilibra emocionalmente a las personas, por lo que la salud mental es muy vulnerable de ser afectada por estados depresivos que

inducen al abatimiento y la desesperanza, mermando las energías y capacidades para hacer frente a los problemas. Por lo general, la solución que permite recuperar la estabilidad y bienestar de las personas es el encuentro de un nuevo empleo, el tiempo que esto demore condiciona fuertemente la severidad de la situación, cuyo caso extremo es cuando esa solución no se alcanza y el desempleo se vuelve crónico.

El objetivo principal de este capítulo era presentar bibliografía que nos pueda permitir más adelante realizar nuestro análisis de los cuentos.

Como se explicó inicialmente, nuestra investigación se basará principalmente en el análisis de cuentos escritos por trabajadores de distintas áreas, distintas empresas y distintos puntos de vista. Este análisis tiene como objetivo principal conocer y aprender más acerca de las relaciones laborales, del ambiente que se vive en cada trabajo, del trato al personal que se da en cada uno de ellos, del manejo de recursos humanos dentro de una organización, y así muchos otros factores que estamos acostumbrados a aprender de textos relacionados al tema de administración y que nosotros queremos abordar, pero desde otra perspectiva, como es el examinar directamente al trabajador mediante relatos escritos por él mismo dando a conocer cómo son sus vivencias dentro de su lugar de trabajo.

Para poder realizar esto, consideramos necesario revisar bibliografía de dos tipos, como es la relacionada al hombre en la sociedad y la literatura, y el hombre en la organización y su comportamiento. Eso es lo que presentamos en este capítulo de marco teórico. De estas dos perspectivas esperamos lograr un completo análisis de lo que reflejan los cuentos, ya que se amplía nuestro campo de conocimiento. Es lo que se realizará más adelante en nuestro trabajo, tratando de aprovechar al máximo lo que hemos obtenido de la bibliografía consultada teniendo en cuenta que si bien son dos áreas relativamente distintas, se pueden expresar muy similares considerando que la organización es un espacio de la sociedad, que en conjunto nos permiten ampliar nuestro horizonte de análisis.

3.- PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCION DE RELATOS

En esta sección explicaremos la metodología a utilizar en nuestro trabajo y el procedimiento que seguimos para la selección de los cuentos que finalmente serán analizados. Comenzaremos con una presentación de la naturaleza de nuestro estudio en donde advertiremos en qué consiste nuestra investigación y cuál es el objetivo de ésta. Luego, se explica el diseño de esta investigación, los métodos usados para llevarla a cabo y cómo se extrajo la muestra que será finalmente analizada. Finalmente, en esta sección se examina el método de análisis a utilizar para la muestra de cuentos final con la cual trabajaremos.

3.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO

La esencia de este estudio es el conocimiento acerca de los fenómenos del comportamiento humano que se dan en las organizaciones. Para lograr esto, se analizarán cuentos escritos por trabajadores chilenos que narran diversas experiencias vividas en sus trabajos, lo que nos ayudará a comprender desde otra perspectiva, cómo se vive el trabajo en Chile, y que conclusiones podemos obtener de esto. Para lograrlo, utilizamos como fuente de estudio un concurso desarrollado por la Dirección del Trabajo perteneciente al Ministerio del Trabajo de Chile, durante los años 2002 y 2003 que permitió reunir cerca de 1000 experiencias distintas narradas en los cuentos.

En el año 2002, por iniciativa de la Dirección del Trabajo se convocó al Concurso Literario “Mi Vida y Mi Trabajo” abarcando a todo el país. El objetivo de éste era que los trabajadores expresaran sus vivencias y experiencias reales o imaginarias de su vida laboral en forma de cuento para así contribuir, junto a otros esfuerzos, a la expresión cultural del mundo del trabajo a través de la literatura.

Según comenta María Ester Feres, Directora del Trabajo,

“Leer estos cuentos es percibir la vivencia de los cientos de hombres y mujeres de nuestro país que día a día trabajan con vocación y esperanza, para darle un futuro mejor a sus hijos”

Este concurso permitió demostrar el interés de cientos de trabajadores a lo largo de Chile de expresar su creatividad, también de la capacidad y potencialidad de muchos para escribir, que tantas veces se encuentra oculta y a la que hay que abrir canales de expresión y de estímulo.

Hasta la fecha, se sigue llevando a cabo este concurso, lo que nos permitió recoger los cuentos de los años 2002 y 2003 que en total sumaron 1042 unidades.

Nuestro objetivo es, que a partir de estos cuentos, podamos conocer y analizar qué experiencias se ponen de manifiesto en estos relatos sobre los fenómenos del comportamiento humano que se dan en las organizaciones. Esto, porque de ellos obtenemos información acerca del escritor, su entorno laboral, sus motivaciones, sus realidades, sus relaciones interpersonales, etc.

3.2.- NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN: ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Para la realización de este trabajo es necesario tener como base un método de investigación específico, ya sea de observación, descriptivo, exploratorio, etc. Pero como este estudio se trata de la observación y el análisis de documentos escritos por personas comunes acerca del tema laboral, no se utilizará ninguno de los métodos antes mencionados; se aplicará una técnica usada en las relaciones sociales que trata del manejo de documentos personales, ya que los documentos que analizaremos son cuentos escritos por trabajadores que narran sus propias experiencias en el trabajo o la de otros, y que nos ayudará

finalmente a aprender y comprender desde otra perspectiva a las organizaciones.

El uso de la razón para el manejo de documentos personales es, con mucho, semejante al requerido para el de las técnicas observacionales. Lo que las últimas pueden obtener con la conducta abierta, las primeras pueden hacerlo en las experiencias internas: revelar al científico social la vida tal como es vivida sin interferencias de la investigación. No obstante, si bien el número de situaciones que pueden ser observadas es considerable, los documentos personales son relativamente escasos, por eso el ámbito de su utilidad para la investigación es bastante limitado y poco usado. Es en esto en lo que radica nuestra investigación, ya que, si bien es poco viable el uso de documentos personales para indagar de ciertos temas, consideramos que su uso es igualmente importante que otros métodos de exploración y lo demostraremos en este trabajo, expresando su alta utilidad para el aprendizaje de distintos temas, y en especial, el tema laboral.

Pero si bien su utilidad es importante, el uso de documentos personales, incluso cuando están disponibles, debe tratarse con alguna precaución porque pueden existir casos de falsificación. Estos casos se pueden presentar de dos formas de las cuales hay que estar prevenido al utilizar este tipo de técnica para la investigación. En su forma más cruda, la falsificación llega al engaño consciente y deliberado. Un documento puede ser redactado en la forma de documento personal por otra persona distinta a la estudiada y presentado al mundo como el artículo legítimo. Los motivos para tal falsificación son variados: beneficio material, malicia, humor, ejercicio literario.

La otra forma de falsificación de un documento personal trata de la posibilidad de interpretación errónea del autor y que él conoce por sí mismo. Si tal interpretación errónea es debida a autoengaño, ello no invalida el valor del documento. Si se está interesado en la propia imagen del autor según se ve a sí mismo, la cuestión de si ésta concuerda o no con la que otras personas tiene de él, es de importancia secundaria.

Existe otra posible razón para las interpretaciones erróneas de un autor sobre sí mismo. Todos los documentos personales son elaborados con el mismo propósito. Las cartas son escritas para comunicarse con alguien; los ensayos y redacciones escolares son sometidos al juicio del profesor, los ensayos y escritos que optan a premios, al de los jueces; los escritores de hasta los más íntimos diarios probablemente tienen un atisbo pensando en el futuro y potencial lector.

El uso de documentos personales ha sido criticado sobre la base de que son raramente adecuados para su tratamiento por las técnicas estadísticas; que su validez está pocas veces exenta de duda; que pueden ser el resultado de la decepción o autodecepción; que están sujetas a los errores de la memoria y se hallan a servicio de las modas pasajeras.

Estos argumentos tienen su razón de ser las cuales son de mucho peso. Pero debería destacarse, no obstante, que la aplicación de las técnicas estadísticas no está determinada por la naturaleza de los datos, si no más bien por el tipo de preguntas con que el científico social se aproxima a los datos.

Existen dos tipos de documentos personales que han aumentado considerablemente el conocimiento de experiencias internas: la descripción de acontecimientos extraordinarios de la vida humana, y los diarios y cartas que se refieren a aspectos internos de casos más frecuentes y acontecimientos ordinarios.

3.2.1.- POBLACIÓN DE LOS CUENTOS Y LA MUESTRA FINAL

En esta sección explicaremos cómo llevamos a cabo la selección de la muestra final de cuentos para analizar con más detalle.

Para obtener la muestra definiremos a la población de estudio como el conjunto de individuos que forman el grupo de interés para una investigación

determinada. Para el estudio de este grupo se tomará un sector al que llamamos muestra.

En nuestro trabajo, la población es la totalidad de cuentos escritos por los trabajadores y la muestra será el número final de cuentos que analizaremos, un número bastante reducido en comparación al número total de la población, pero será así para un mejor análisis.

Como este estudio tiene una parte social muy importante, ya que los cuentos son escritos por personas muy diversas entre sí, ya sea de diferentes clases sociales, de distintos trabajos, ambientes y condiciones, elegir la muestra es importante para así realizar un estudio más completo y concreto.

Para llegar a la última muestra utilizamos métodos al azar combinados con ciertos criterios como era el género y el nivel socioeconómico. Para esto, definimos claramente la población total inicial y luego hicimos un registro de todos los miembros de la población. Después comenzamos a disminuir la población para finalmente llegar a la muestra final bajo ciertos criterios que se explicarán más adelante.

Como mencionamos anteriormente, la totalidad de la población de cuentos de los años 2002 y 2003 es de 1038, al ser ésta una muestra tan grande y por ende tan difícil de analizar, acordamos criterios para acotarla.

Los pasos que seguimos en esta disminución y selección de muestra final fueron sucesivos y se explican a continuación:

En una primera etapa, seleccionamos, de la totalidad de cuentos, sólo aquellos pertenecientes a la Región Metropolitana quedando con 581 cuentos.

Posteriormente, de esta muestra de 581 cuentos, elegimos los provenientes de la ciudad de Santiago y los segmentamos por género y estrato socioeconómico. La clasificación por género fue realizada gracias a que contamos con la información del nombre de los autores de cada cuento. En lo

que respecta a la categorización por estrato socioeconómico, esta fue hecha con ayuda con información proporcionada por la Unidad de Encuestas de la Universidad de Chile referida a los porcentajes de población por estrato socioeconómico residente en cada comuna, tomamos el mayor porcentaje de cada uno y así identificamos cada comuna con un cierto estrato. (Ver Anexo). Esto fue realizado con el objetivo de poder dividir la muestra en segmentos alto, medio y bajo según sus niveles socioeconómicos.

Como tercer paso, seleccionamos aleatoria e independientemente para cada año, la última muestra consistente en 25 cuentos por cada año. Para el año 2002, los cuentos fueron 13 de hombres y 12 de mujeres; en el caso del año 2003, fueron 12 cuentos de hombres y 13 de mujeres.

Los subgrupos de cada año están compuestos por 8 cuentos de estrato alto, 9 de estrato medio y 8 de estrato bajo asignándole un mayor número al estrato medio por ser la población mayoritaria dentro de la ciudad de Santiago (Fuente: ICCOM 2002). Esta muestra fue leída completamente para así luego acordar criterios y reducirla hasta obtener una nueva muestra que será analizada en detalle.

Nuestro objetivo era llegar a una muestra de aproximadamente 20 cuentos que pudiéramos analizar en detalle, que consistiera en igual número del año 2002 y 2003, y a su vez contar con igual número de cuentos escritos por hombres y mujeres, tratando de que la muestra fuera representativa para todos los grupos socioeconómicos.

Finalmente, y cómo última etapa dentro de esta sección, obtuvimos la muestra que será analizada más adelante aplicando los criterios de selección. Estos criterios tenían relación a la elección de cuentos que realmente aportaran a nuestro estudio, es decir, elegir cuentos que trataran el tema del trabajo, contaran experiencias vividas en este ámbito; que se refirieran a las organizaciones en particular o a nivel general; que relataran algún hecho de autoridad, motivaciones o necesidades, etc, porque así podríamos obtener real conocimiento de lo que sucede en las organizaciones chilenas y obtener

información útil que nos ayude a la realización de nuestra investigación mediante el análisis de estas situaciones. Dados estos criterios, y aplicándolos a la muestra, ésta quedó acotada a 4 cuentos en total, que incluye los años 2002 y 2003, y pertenecientes a las comunas de Puente Alto (2), Santiago y Pudahuel. Esta muestra obtenida es bastante menor a la propuesta porque, luego de leer los 50 cuentos, notamos que la mayoría de estos se referían al tema laboral, pero no de forma directa, siendo éste el principal enfoque de nuestro estudio. Además, sólo en estos se podía aplicar los criterios mencionados. Por último, es importante señalar que esta muestra de 4 relatos será analizada en detalle conforme las conclusiones obtenidas del marco teórico.

3.3.- MÉTODO CUALITATIVO DE ANÁLISIS

Para extraer lo esencial de los documentos con que se trabaja no basta una simple lectura, sino que se requiere todo un procedimiento bien detallado y definido que permita cumplir el objetivo. En nuestro caso, al contar con una muestra de cuentos debemos determinar la manera en que los abordaremos y así sacar provecho de la información que nos proveen.

Según lo anterior, pretendemos eliminar el carácter subjetivo de la interpretación de la obra literaria y llegar a una explicación independiente de los contenidos que se muestran, es decir, acercarnos de la manera más posible a la objetividad. Por ello que en adelante utilizaremos un método de análisis relativamente nuevo, de base cualitativa y centrado en el sentido de las palabras, en su “contenido”.

El análisis de contenido, desarrollado en los Estados Unidos, da mayor importancia a las ideas que al estilo del texto y su esencia consiste en clasificar los elementos analizados en categorías que han sido preestablecidas y que son de gran importancia para el resultado del estudio. Como lo expresa Duverger en su estudio sobre los métodos de las ciencias sociales: “la determinación de las categorías del análisis de contenido plantea cuestiones

muy delicadas. Casi podría decirse que el análisis vale lo que valen las categorías previamente definidas. De hecho, la determinación de las categorías supone una verdadera sistematización *a priori*, es decir, la determinación de un conjunto de hipótesis coordinadas”²².

En nuestro caso la unidad de análisis es un documento íntegro, cada cuento será investigado en forma individual y catalogado según las distinciones que acordamos para nuestro estudio.

Las categorías definidas son de materia y corresponden a las siguientes: estructuras y tipos de organizaciones, fenómenos colectivos como la cultura y clima organizacionales, el liderazgo, la comunicación del grupo y procesos internos de los trabajadores como por ejemplo, sus motivaciones, necesidades y actitudes. Los cuentos serán analizados según cada ítem y en la medida que la información disponible lo permita.

No creemos factible el aplicar el análisis de todos los conceptos en cada cuento, pero los documentos que fueron seleccionados son, a nuestro parecer, los más ricos en términos de contenido. Por lo tanto, trataremos de clasificar según la mayor cantidad de categorías ya establecidas y obtener así un resultado satisfactorio.

²² Duverger, Maurice, Métodos de las Ciencias Sociales, Ediciones Ariel, 1972.

4.- RESÚMEN Y ANÁLISIS DE CUENTOS SELECCIONADOS

En esta sección de nuestro trabajo entregaremos un resumen de la muestra seleccionada consistente en 50 cuentos que posteriormente procederemos a analizar. Esta muestra fue seleccionada bajo ciertos criterios que la hacen valiosa como aporte para nuestra investigación, además de ser representativa de la totalidad de relatos en relación a estrato socioeconómico, tipos de trabajo, tipos de organizaciones y contenido de los relatos.

Por otra parte, luego de dar a conocer los resúmenes de los cuentos que seleccionamos para analizar y adentrarnos por una parte en el mundo del escritor y su entorno, vale decir, su comportamiento en la sociedad, sus motivaciones e influencia sobre los demás, y por otra en los fenómenos del comportamiento humano en las organizaciones, aplicaremos estos conceptos para conocer e interpretar la realidad de los fenómenos que el escritor desea reflejar en sus relatos y comprender el mensaje que en ellos entrega.

4.1.- RESUMENES DE CUENTOS SELECCIONADOS

En esta etapa de nuestro trabajo, según lo mencionado anteriormente, daremos a conocer los cuentos que escogimos para realizar nuestro análisis. Esto se realizará mediante un resumen de cada uno de ellos lo que permite dar a conocer en pocas líneas, las ideas principales que cada autor quiere relatar de sus propias experiencias en el ámbito laboral, o las de otros. Además, muestra que existen narraciones muy alejadas del tema laboral que también nos sirve como base para obtener ciertas conclusiones.

4.1.1.- RESUMEN DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES

“Malik y Panchita”

Un estudiante de medicina de post grado está realizando su tesis en un laboratorio en donde hay una pareja de chimpancés que son de estudio y sacrificados en pro de la ciencia. Este cuento narra la historia de un de los animales (el macho), su procedencia, cómo llegó a ser un animal de laboratorio, y su historia de amor con la otra chimpancé hembra. Luego cuenta cómo este joven se hace amigo de los animales del laboratorio y sabiendo que eran para experimentar y corriendo todos los riesgos, deja escapar a la chimpancé que estaba preñada después que ésta viera cómo se llevaban al otro chimpancé para sacrificarlo para un estudio. Por lo tanto, se cuenta en breves palabras como es el mundo dentro de un laboratorio de medicina y lo cruel que puede llegar a ser para algunas personas trabajar en esto.

“Canto a la escalera”

Este es un poema que cuenta la creación del Fosis y como éste se va formando dada la pobreza que existía hace años atrás. Narra la historia de la institución que nació después del plebiscito de 1988 y fue fundada oficialmente en 1990. en este año comienza a desarrollar sus actividades orientadas a la superación de la pobreza en Chile. Además, este escrito explica el significado de la escalera como símbolo o logotipo del Fosis.

“Hojita Alhue”

En este cuento se narra un diálogo entre una hoja de un árbol y una persona que va caminando por la calle y se encuentra con ella después que ésta se había caído de un árbol. En ese momento comienza el diálogo entre ambos.

“El Polilla”

Aquí un hombre relata un sueño que tuvo una noche cualquiera después de haber visto una polilla antes de dormir. En el sueño, el individuo se convierte en polilla y trata de escapar de otra persona que la quería matar.

“Jubilación anticipada”

Un hombre, que antes de dormirse después de un día cualquiera, comienza a observar todo a su alrededor y pensar en qué había sido y que había hecho durante los veintisiete años de trabajo sin saber si realmente había logrado algo. Al otro día al despertar, se va a su trabajo y al llegar a éste, toma la decisión de retirarse a su jubilación.

“Imbricados”

Este es un cuento distinto que narra una historia en forma de metáforas. Es un hombre que cuenta su historia en una sesión de psicoanálisis, con las personas que lo rodeaban, quiénes eran, que hacían por él, y cómo era el final de cada uno de ellos. Así comenzó relatando la historia de su padre y las actitudes que recordaba de él cuando era niño. Continúa recordando a sus primos y las experiencias que vivió con ellos. Luego nombra a una tía y sus dichos que tanto odiaba. Y así recuerda varias cosas que cuenta en esta sesión de psicoanálisis que él mismo desea tomar.

Sin Nombre

Un hombre que era garzón cuenta acerca de su trabajo, de lo mucho que le gustaba lo que hacía y, que por lo tanto, le dedicaba mucho tiempo, tanto así que descuidó a su familia y a su mujer ya que todos los días llegaba rutinariamente tarde a su casa, apenas hablaba con ella y cuando tenía libre, que era un día hábil a la semana, no podía compartirlo ni con sus hijos, ni con su mujer, ni con sus amigos porque todos se movían a un ritmo distinto a él. Un día que se sintió enfermo, se retiró antes de trabajo y llegó temprano a su casa, fue ahí cuando sorprendió a su mujer en infidelidad. Por este motivo se vuelve

alcohólico y drogadicto, y pierde su trabajo, pero su hija lo busca y lo salva de todo lo que le estaba sucediendo.

“Defensa propia”

Aquí se relatan los hechos que se llevaron a cabo durante 19 días de ocupación de las dependencias de una empresa constructora por alrededor de cien trabajadores. Las causas que llevaron a esto fueron el no pago de salarios a los empleados por tres meses.

Todo comenzó un día en que el presidente del sindicato de la empresa en la que se llevó a cabo este hecho, da la orden a un grupo de trabajadores para que se tomen las oficinas de ésta para reclamar el pago de sus salarios que tenían atrasados por varios meses. Durante este tiempo, los dirigentes sindicales buscaron varias formas de solución a este problema del no pago, pero siempre recibían una negativa de parte de los empresarios.

Después de los 19 días que duró la toma, los cerca de 100 trabajadores que participaron optaron por levantar el movimiento sin haber logrado lo que buscaban.

Finalmente, nunca se les pagó lo realmente adeudado y además fueron despedidos, pero ellos quedaron orgullosos de haber luchado por su dignidad y esperando que algún día esto de frutos.

“El trabajo, un derecho universal”

En este cuento, se narran varias historias de distintas personas que van subiendo a un taxi. El chofer de éste es una mujer, y cada pasajero le va contando su vida que se relata en pocas palabras en este escrito. El primer pasajero es un político que resultó ser compañero de universidad de la chofer. El segundo, es una mujer que lleva con urgencia a su hijo al hospital y que le cuenta su vida de pobreza. El siguiente es un pantonero del Cementerio General que le narra una historia cuando una vez vendió un cráneo a unos estudiantes de medicina y que por varios días no pudo dormir. El próximo cliente es médico importante que le va comentando sobre las enfermedades

globales. Así sucesivamente se van subiendo varias personas y cada una le va narrando distintas experiencias.

“Para cubrirlos de carne”

Un profesor, que después de haber retado y castigado fuertemente a sus pequeños alumnos, se arrepiente porque siente que fue muy duro, y busca y piensa de qué otra forma sancionarlos por su mala conducta evitando la coerción. Durante los minutos en que estos alumnos estuvieron castigados, el profesor repasaba con la mirada a cada uno de los niños notando una actitud distinta en cada uno de ellos y pensando en que había vulnerado sus derechos por la forma de coerción que había ejercido sobre ellos. También pensaba en que debía existir otra forma de castigar a los niños sin tener que utilizar el poder violento como se estaba haciendo cada vez más recurrente.

“La hora 23”

Un guardia de seguridad que trabaja en una facultad de medicina, narra una noche de trabajo dentro de ésta, y específicamente en los laboratorios, haciendo rondas y pensando en su esposa que le había contado de su infidelidad. También recordaba los antiguos momentos, recordaba a su esposa como era antes cuando la conoció repasando su vida junto a ella, y al mismo tiempo recorría los pasillos del frío laboratorio tratando de entender la confesión que ella le había hecho. Pero una vez dejando el turno de esa noche, volvía a su casa pensando en que debía sobreponerse y que ya encontraría a otra mujer.

“Crónicas de un taxista: Los pasajeros peruanos”

Un taxista que relata dos carreras en su auto. La primera trata de un pasajero peruano que dice estar en Chile por una misión especial. Esta misión era encontrar a un guerrillero del “Sendero Luminoso” que había realizado atentados explosivos en Perú. El taxista le preguntó cómo era esta persona, y el peruano lo describió físicamente. Luego, el segundo pasajero, también

peruano, comenzó a preguntarle al taxista si había trasladado a otro peruano a lo que él le contestó contándole del anterior pasajero, y en lo que éste andaba. Frente a esto, el segundo pasajero se puso nervioso. Lo hizo dar varias vueltas y se bajó. Después de esto, el taxista comenzó a descubrir que el segundo pasajero era bastante parecido al que había descrito el primero según lo que él andaba buscando.

“Experiencia de vida”

El “negro” es un joven proveniente de una familia muy humilde. Vive con su madre y una hermana, su padre los abandonó cuando él era muy pequeño por lo que su madre trabaja duro para salir adelante con su familia.

Este joven estudia en un liceo, es de pocos amigos y no tiene mayor interés por el estudio, por lo que un día convidado por su amigo “el chico” lo acompaña a cortarse el pelo para postular a la escuela de grumetes y al ver la opción cierta de una actividad que le permita obtener trabajo y pronta remuneración, opta por hacer lo mismo influido por “don Guido”, un peluquero que trabaja como empleado civil para la armada.

Luego de aprobar los exámenes correspondientes, el “negro” parte con rumbo a Las Salinas y luego se embarca a la isla Quiriquina, en donde recibirá su instrucción. El viaje está plagado de anécdotas y de esperanzas y sueños juveniles de éxito para ayudar a la familia, conociendo poco a poco la forma de ser de los marinos y de todas las costumbres y la obediencia de vida a sus superiores.

Ya instalado, el tiempo vuela y llega el día de la entrega de armas y el reencuentro familiar. El “negro” está impaciente y quiere demostrar a su madre que ya es todo un hombre. El reencuentro está plagado de amor y orgullo, pues el negro ya es un grumete y su madre llora alegría.

Todos los sacrificios han valido la pena y su especialización le permitirá ganarse la vida y en el futuro soñar con formar una familia propia.

“Diario de la casa nueva”

Víctor relata la experiencia de conocer un trabajo, como es el de los obreros de la construcción, cuando ayuda a construir la casa de su hermana. Participan en

la construcción su cuñado Raúl y un par de maestros conocidos, “el gato” y “el Jano”.

Descubre así, a medida que pasan los días, como integrarse al mundo de la construcción que constituye una labor ardua y trabajosa, pero que se ve amenizada con las comidas familiares y las conversaciones alegres junto a una vaso de vino tinto. Así van pasando los días hasta que la casa está terminada y se celebra por el cambio de vida desde una humilde mediagua hasta la nueva construcción que albergará alegremente a su hermana, marido e hijos.

“Secretaria en práctica”

Una ilusionada joven escribe en su diario de vida todas sus experiencias e ilusiones. Está postulando a una práctica como secretaria, lo cual le permitirá obtener rápidamente su título y así poder trabajar para ayudar a su familia, la que pasa por una difícil situación económica, pues luego del abandono del jefe de hogar la madre, dueña de casa, asume la responsabilidad de sacar adelante a la familia. Eso, unido a un hermano consumista, alientan a esta joven a ingresar lo más rápido posible al mundo laboral, pero un grave accidente trunca su sueño el primer día de trabajo.

Su madre confía en su recuperación y espera con fe que ello suceda pronto.

“Vivencias de un trabajador textil”

Nelson recuerda en su historia la difícil época que vivió cuando salió del país para trasladarse a Argentina, donde estuvo viviendo un tiempo. Allá se reencuentra con su antigua amiga y compañera de colegio, quien embarazada de él vuelve a Chile. Luego de unos meses, Nelson la sigue y conoce a su hija, y siendo presionado por su familia, decide quedarse en Chile y buscar trabajo.

Así llega a trabajar a una empresa textil, en donde debido a sus necesidades económicas, opta por tomar dos turnos de trabajo que lo obligarán a permanecer en la fábrica toda la noche, lo cual complicará grandemente su relación familiar.

Los años han pasado y luego de crisis económicas y de competencia de productos el número de empleados se va reduciendo, y Nelson decide participar en el sindicato de la empresa, cargo que aún desempeña y a través

del cual pretende ayudar a sus esforzados compañeros, los abnegados trabajadores textiles.

“Cualquier cosa menos la oficina”

Nataniel es un empleado sometido a muchas presiones por parte de su jefe, quien lo atosiga encargándole gran cantidad de trabajo extra.

Su falta de expectativas y la soledad en la que se encuentra sumergido lo hacen crear una realidad paralela que cada vez va ganando terreno en relación con su vida normal, que ciertamente hace peligrar su integridad mental al punto de verse sumido en fantasiosas aventuras en busca de su madre muerta.

No ve salida a su situación y poco a poco se va entregando a este mundo paralelo que lo hace olvidar su realidad cotidiana.

“Bendita Picardía”

Juan, un joven obrero cuenta los distintos trabajos a los que se ha dedicado en su vida, siempre tratando de realizar bien sus labores en compañía de un hermano.

Trabaja en distintas áreas, desde el a construcción hasta los cultivos hidropónicos, siempre con optimismo y con ganas de aprender.

En un día en que importantes personajes visitan la fábrica en la que Juan trabaja, éste sufre un percance que salva de manera creativa, aflorando el ingenio propio del cual está dotado el obrero chileno.

“Vacaciones pagadas”

Un joven cuenta, como en su corta vida ha pasado por diferentes trabajos para tratar de salir adelante con su familia.

Todo se inicia cuando sale del liceo e ingresa a estudiar ingeniería comercial a una universidad tradicional. Gracias a sus calificaciones logra una beca que le permite no pagar arancel, pero su situación cambia cuando su polola queda embarazada.

Las familias optan por ayudar a la pareja para que el joven pueda seguir estudiando, pero motivado por las ganas de ayudar y la responsabilidad del hijo que viene en camino, opta por estudiar en la noche y trabajar en el día.

Así, recorre la ciudad en busca de distintos trabajos, los que va desarrollando con distinta suerte.

En este camino descubre que su vocación de servicio puede más y opta por dejar su carrera, para desarrollar una labor social de ayuda a los demás.

El trabajo llega, pero por ciertos motivos debe alejarse de él, en busca de nuevas expectativas que le permitan obtener una mejor remuneración, la que necesita para sustentar a su familia. Así, ingresa a telemarketer lo que le permite un mejor sueldo que llega junto al nacimiento de su segundo hijo.

“Final del viaje”

El protagonista recuerda con nostalgia su infancia perdida, cuando jugaba con sus amigos y deambulaba libremente por las calles de su ciudad.

Con el correr del tiempo se transforma en un vendedor viajero, lo que le permite recorrer todo el país conociendo grandes urbes, a la vez que va descubriendo como es la gente de las distintas regiones del país y los acontecimientos históricos de cada zona, impactándole profundamente la inmensidad del desierto nortino.

Su trabajo se ve interrumpido debido a que sus malos antecedentes comerciales, le impiden seguir ejerciendo su labor.

“Un día para crecer”

En este cuento el protagonista trabaja en una fábrica donde una serie de acontecimientos, tales como el despido de una empleada embarazada, ha llevado a que la relación entre el dueño de la fábrica y los trabajadores este tensa.

En ese contexto Iván, se ve obligado por su compañera a conversar con el dueño, ya que la mayoría de los trabajadores ha optado por el camino de la

huelga. La entrevista es tensa, y el aire que se respira es de extrema seriedad, esto unido a la llegada del inspector del trabajo gatilla que se establezca un diálogo en un principio áspero entre Iván y don Cristóbal, el dueño de la fábrica, pero que luego comienza a decantarse el tema y en definitiva se llega a un acuerdo.

Iván ha logrado terminar con la huelga y luego se le presenta otra misión, debe escoger de entre sus compañeros a los más indicados para ser los representantes ante el jefe en las conversaciones que tengan como fin lograr mejoras laborales, estableciendo una especie de comisión.

La tarea ya está cumplida e Iván abandona la fábrica entre los vítores de sus compañeros.

“La maleta que ocultaba secretos”

Un ingeniero hipocondríaco y muy apegado a su madre, tiene un trabajo en el que es reconocido como un empleado responsable y puntual.

Su vida solitaria transcurre entre su casa, la oficina y la consulta de su psiquiatra.

Un día la noticia del asesinato de una mujer lo perturba de una manera extraña, el camino hacia el trabajo lo pone tenso por que tenso por que escucha ruidos en el portamaletas de su auto, y piensa que él mismo ha puesto un cuerpo ahí. Trata de deshacerse de algo que no ha visto, pero está seguro que está ahí en su auto, y en su ingreso a la autopista es colisionado por un camión.

Luego de unos instantes de agonía Marcos, el protagonista, muere. La policía descubre el cuerpo de la mujer en el portamaletas del auto, y los restos de otras tres mujeres en casa de la madre. El caso es cerrado.

“Sandokan”

Guillermo Castro es una persona de pocos amigos, desarrolla sus labores cotidianas de manera solitaria y su vida transcurría sin sobresaltos entre el trabajo y su humilde casa, en donde vive con su madre.

Un día se cruza en su camino un gato que le despierta un cariño especial, y así van transcurriendo los meses y años acompañando su trabajo con su amigo, el gato “Sandokan” como lo bautiza afectuosamente.

Sus períodos de compañía sólo se ven afectados por sus separaciones propias de las vacaciones, en las que “Sandokan” queda al cuidado de sus otros compañeros de trabajo.

Pero un día a la vuelta de unos días libres, Guillermo no encuentra al gato, pregunta por él todo el día, pero el animalito nunca parece. Lo extraña mucho, se pregunta que habrá sido de él, pero ya no hay nada que pueda hacer. Finalmente se consuela recordando toda la compañía y cariño que aquel animalito le brindó en todo el tiempo que compartieron juntos.

“Viejos y queridos fantasmas de los andamios”

El protagonista cuenta como a la edad de catorce años se vio obligado, por su situación económica, a entrar a trabajar junto a su padre en la construcción.

Todos sus sueños de poder seguir estudiando se vinieron temporalmente abajo, pero la pena inicial se vio compensada con todo lo que ganó cuando empezó a descubrir el trabajo de albañil.

En la construcción conoció la solidaridad de sus compañeros, que le enseñaron de la costumbre de ayudar económicamente a sus amigos cesantes y enfermos, teniendo siempre presente que la suerte podía variar y luego podía ser el beneficiado.

Conoció también de la lucha por los derechos de los trabajadores y de las reivindicaciones laborales, cuando en las reuniones se tomaban los acuerdos que debían ser votados por todos los trabajadores, ya que actuando en bloque tenían más opción de lograr los fines buscados.

En fin, toda la enseñanza que este muchacho durante el tiempo que trabajó en los andamios, le ayudó para poner en práctica los valores aprendidos en su vida adulta como empleado público y dirigente sindical.

“Un día no como cualquier otro”

Un joven profesional es jefe del área de informática en una financiera muy prestigiosa. Relata acerca de cómo se desarrolla un día cualquiera en su lugar de trabajo, es fin de año y él se siente impregnado del espíritu navideño, camina a su trabajo y llega antes de la hora exigida. Allí comienza a realizar todas sus labores de rutina y recuerda cómo llegó a trabajar en ese lugar. El joven se siente agradecido y conforme por las responsabilidades que enfrenta a diario, además forma parte de un grupo de trabajo donde se expresan ideas y crean soluciones para los desafíos que se presentan. Así, se va desarrollando su vida laboral con alegrías y enojos, rutina, presión e imprevistos que se generan en la época en que su empresa se está fusionando con otra. Sin embargo, el optimismo de Pablo no decae y se sobrepone a los duros momentos en que debe solucionar alguna falla inesperada o su jefe lo fuerza para que termine una tarea.

Llega el fin del día y el joven vuelve su casa con la satisfacción de la tarea diaria cumplida.

4.1.2.- RESÚMENES DE CUENTOS ESCRITOS POR MUJERES

“El vestido”

Una mujer costurera que un día llegó una señora a pedirle que le hiciera un vestido para su nieta porque tenía una fiesta en el colegio. La tela para el vestido se la pasó la señora, pero ésta no era muy adecuada para un vestido para niñita, pero a la señora no le alcanzaba para más. La costurera vio a la niña que estaba muy triste porque sabía que la tela era fea e intentó hacerle el vestido lo mejor posible, lo que dejó a la niña muy feliz.

“Raquel busca trabajo”

Una mujer que viaja a Europa por placer decide buscar trabajo. Un amigo le aconseja que trabaje en un bar y ella decide probar. Este cuento narra lo que le sucede en este bar, y muestra como es el trabajo dentro de estos lugares.

Comienza contando que llega a es bar con la misma ropa que ella usa siempre, pero en ese lugar esa ropa no le sirve y las otras mujeres que ahí trabajan le ofrecen otra que ella misma debe buscar en un baúl. Estas mismas mujeres le explican qué es lo que ahí se hace, qué es lo que ella debe hacer, lo que no debe hacer y que si en algún momento alguien trata de hacerle algo, entre ellas mismas se avisan y se ayudan. Al notar que el vestido que llevaba puesto estaba hediondo, se lo cambia y va hacia donde la dueña y jefa del local a presentarse. Esta mujer la mira de pie a cabeza y cuando ella se retira a cambiarse de ropa, una de esas nuevas “amigas” le dice que está despedida porque van a contratar a otra mejores. Ella se enoja y en venganza toma los vestidos y se va. Cuando se está retirando, mira a su alrededor buscando apoyo en sus nuevas amigas y nadie la toma en cuenta, lo que demuestra el verdadero mundo dentro de este tipo de locales.

“Un maravilloso sueño hecho realidad”

Una mujer que cuenta sus vacaciones al sur con toda su familia. Para ella era un sueño poder conocer la décima región de Chile por lo que cuando pudo realizarlo, lo hizo con toda su familia, y narra cómo fue esa experiencia y todos los lugares que conoció.

“El amor en tiempos difíciles”

Una mujer cuenta los difíciles momentos que vivió con su familia en el año 1985 en medio de conflictos y protestas. Cuenta que se tuvieron que ir al campo a trabajar después que el jefe de familia quedó cesante. En el campo comenzó a trabajar con un amigo que lo involucró en trabajos turbios como el traspaso de armas para el FPMR. Esto lo llevó a abandonar el país y a su familia cuando fue descubierto. El rehace su vida con otra mujer y a ella no le queda otra que pensar en rehacer también la suya.

“La eterna bruja”

Una mujer que cuenta cómo se transforma en tarotista. Narra que desde pequeña le interesó y sentía curiosidad por lo esotérico, comenzando por la lectura diaria del horóscopo, pasando por la interpretación del naipes inglés mediante un libro ad-hoc, y lo que le sucedió con esto cuando descubrió en una de esas cartas la muerte de un familiar cercano en el momento en que se las estaba leyendo a una amiga y que finalmente sucedió, hasta la determinación final de leer el Tarot y transformarse en tarotista con gran conocimiento en el tema.

“De la oscuridad a la luz”

Cuenta la historia de una mujer que se enamora de su jefe que era casado, es decir, ella pasa a ser su amante. Así, el relato trata de todo lo que tuvieron que pasar para poder estar juntos comenzando por la vez en que la mujer de aquel jefe la llamó para pedirle que buscara a su marido porque ellos se habían separado, todo esto después que esa relación de amantes se había terminado. Así comenzaron nuevamente su historia y pasaron por varios problemas, como por ejemplo enfermedades distintas que ambos padecieron.

“Mirar la vida”

Este cuento relata la historia de una niña que un día encuentra unos lentes que le hacen ver la vida de manera distinta, que en realidad era la etapa en que ella comenzó a madurar. Ella los usaba en el colegio porque nadie se daba cuenta que los llevaba puestos y así podía entender a sus profesores y a valorar su trabajo y dedicación. Esto fue lo que más adelante la convenció de ser profesora.

“El reemplazante”

Una mujer cuenta cuál es la labor que cumple dentro de su trabajo como contadora profesional. Ella queda embarazada y tiene que tomarse su post natal. En su reemplazo llega otra mujer a cumplir su trabajo. Así cuenta lo que

sucede con las mujeres cuando quedan embarazadas y trabajan relatando su historia de cuándo, después de tener a su hija, ella vuelve a su trabajo pero ahí le dicen que hay alguien en su reemplazo y ella no puede volver a tomarlo hasta que su hija esté un poco más grande. Ella pensó que sin trabajo no tendría dinero para mantener a su hija así que comenzó a trabajar haciendo distintas labores que le mandaban. Así pasaron dos años, ella haciendo de todo, pero consciente que de otra forma no podría volver a “ganarse” su antiguo puesto. Después de este tiempo, su jefe la llamó y le dio la noticia de que podría volver a sus antiguas labores.

“Travesía”

Una mujer relata la travesía que tuvo que pasar para llegar a su trabajo en un día muy lluvioso de Santiago. Ella es una mujer de provincia, profesional emergente, que un día cualquiera se levanta para ir a cumplir con sus labores a su trabajo que hacía pocos días había conseguido. Se levanta más tarde de lo común y cuando sale a la calle para movilizarse hacia su lugar de trabajo, se encuentra con todo inundado en las calles de la capital. Así va narrando qué cosas le van sucediendo en el trayecto, como por ejemplo, los tacos con los que se topa, la venta de paraguas y otras cosas apropiadas para la lluvia y el frío en todas las esquinas, las calles inundadas, los triciclos que cruzan a la gente de un lado a otro, las micros que van quedando en pana, etc., y ella haciendo todo lo posible por presentarse a la hora, o simplemente llegar a su destino, su lugar de trabajo.

“Olga y la noche”

Una mujer relata su historia cuando fue prostituta. Eso comenzó cuando era niña siendo la más linda de la población y con la relación que tenía con un niño mayor que ella. Este niño le ofreció un regalo a cambio de tener relaciones con ella, situación parecida a la que le ocurrió cuando estaba un poco más grande en donde le ofrecieron dinero por algo parecido. Así fue como ella entró al mundo de la prostitución.

Luego va narrando cómo es este mundo en las calles y en los prostíbulos, cómo son las personas que en esto se desempeñan y qué es lo que deben llegar a soportar por ganar dinero. También explica que cuando desean dejar esto, la sociedad le recuerda siempre lo que fue.

“Marion”

Una mujer que trabaja como masajista cuenta cómo llegó a ese trabajo mediante un aviso en el diario. Su trabajo consistía en dar masajes sólo a hombres y narra cómo son los hombres que llegan a esos lugares y por qué van, qué es lo que ahí buscan. Además explica todo lo que debe hacer en ese lugar para poder ganar dinero. También cuenta cómo son las mujeres que ahí trabajan, cómo son sus vidas y por qué deciden trabajar en algo así.

“Mi capullito”

Este cuento narra el anhelo de una mujer por ser madre ya que, como es trabajadora de casa particular y siempre está con niños, siente que quiere tener uno propio. Cuando logra ser madre, cuenta cómo comienza a cambiar su cuerpo, su actitud y la forma de ver las cosas. Después, cuando tiene a su propia hija en sus brazos, relata la felicidad que esto le produce y las gracias que da por lograr ser mujer completa con lo único que le faltaba, ser madre.

“Percepción personal”

Una mujer que es madre y trabaja, cuenta cómo compatibiliza ambas funciones, cuánto le cuesta y cómo es el apoyo que recibe en su trabajo. Cuenta además que comenzó a trabajar cuando estaba estudiando y ha hecho de todo, desde cuidadora de bebés y vendedora, hasta llegar a su actual trabajo en una empresa de computadores. Confiesa que estos múltiples trabajos le sirvieron como experiencia para crecer y enfrentarse a desafíos.

También relata el comportamiento de las personas con las que trabaja, el de sus pares, y el de los jefes; sus responsabilidades en esta empresa, y cómo le gustaría a ella que fueran realmente las cosas.

“Gloria”

Gloria es una secretaria de una institución de beneficencia con escasez de recursos.

Su labor en dicha institución consiste en contestar teléfonos, organizar reuniones, programar citas, en fin, todo lo relacionado con el trabajo de una secretaria. Un día en el que sufría de grandes dolores de cabeza y el teléfono no paraba de sonar y evidentemente su cuerpo le exigía un descanso, su jefe le dice que organice una rueda de prensa para el día siguiente, ya que había conseguido una donación cuantiosa. Ese hecho provocó más estrés en Gloria, su dolor de cabeza aumentó, el nerviosismo hacía que se sintiera angustiada y a punto de renunciar a sus responsabilidades. Tuvo que readecuar su agenda de aquel día para realizar el evento solicitado por su jefe, debido a que esa donación costearía en parte, además, los sueldos de los trabajadores de la institución.

Luego una vez acabadas las horas extraordinarias que tuvo que ocupar para organizar el evento se dirigió a su casa; para ello debía tomar un microbús, el que se demoraba una hora y media en llegar a su destino. El dolor de cabeza era irresistible, se le nublaba la vista y no entendía lo que le pasaba, ya que había tomado todos los medicamentos que le había indicado el doctor.

Finalmente llega a su hogar, entra a su casa y mientras su madre la ve pasar se dirige raudamente a su habitación, luego entra y cierra la puerta. Ya en su interior abre un cajón, extrae una bolsa vieja la que contenía un chip y un bisturí, se hace un corte en el pecho, retira un chip viejo y lo cambia por el nuevo. En el acto cesó aquel dolor irresistible que no lo dejaba tranquila.

“Historias de Carmen”

Carmen es una mujer independiente, emprendedora y muy trabajadora.

A lo largo de su vida laboral ha realizado un sinnúmero de trabajos, trabajando en supermercados, distribuidora de mariscos, galería de arte, empresa contable y finalmente como digitadora en otra empresa. En todas éstas se desempeñó principalmente como secretaria, caracterizándose por su

excelencia en el trabajo, rapidez para aprender nuevas cosas y su gran compañerismo.

Finalmente, se concluye que Carmen está agradecida de sus distintos trabajos, ya que éstos le han posibilitado educar a su hija, conocer a muchas personas y hacer nuevas amistades.

“Niño de cielo azul”

Un contador relata su historia familiar. Junto a su prima tuvo un hijo llamado Rodrigo, un niño alegre, de ojos azules como el cielo y que también quería ser contador.

El protagonista con gran amargura nos relata como apariencias sociales y laborales marcaron su relación con Rodrigo, ya que por cierto jamás lo reconoció como su hijo.

A los dos años de vida de Rodrigo, su madre y él se trasladaron desde Coquimbo a Rancagua. En ese lugar el contador conoció al niño, el que se quedaba todas las tardes en su oficina.

Un día Rodrigo le dijo a su padre que quería ser contador, por que éstos se sientan en escritorios grandes, conversan con personas, escuchan radio y comen galletas.

Finalmente señala que un día seis, un día como muchos otros, su prima y Rodrigo fueron atropellados. Para el protagonista la vida ya no tuvo sentido, arrepintiéndose de no haber reconocido a su hijo.

“Y fue ese día”

Un día muy cercano a la navidad, cuando todo el mundo está más alegre, pero inmerso en la vorágine de la compra de regalos navideños, la protagonista vivió una experiencia de vida de real importancia.

Ese día junto a su hija de dos años tomó la micro en dirección a su trabajo (un hospital). Dejó a su hija en la sala cuna y luego comenzó su turno.

El hospital estaba decorado con árboles de navidad y una serie de motivos alusivos a la festividad; los pacientes y la gente en general estaban más alegres. En el cuarto piso donde se encuentran pacientes con lesiones medulares, vio que uno de ellos vendía tarjetas de navidad. Se llamaba Luis Rojo y era un paciente tetraplégico. La protagonista compra la tarjeta y le consulta quien las había diseñado, éste le respondió que había sido él mismo y que le había tomado muchos meses. La protagonista sorprendida sintió que había estafado a Luis, considerando que había comprado las tarjetas a muy bajo precio, dada la enfermedad que padecía Luis. Sin embargo, aprendió una lección que la marcó para el resto de su vida: “Todo se puede lograr, sin importar las limitaciones”

“A los pies de la cordillera”

Una joven recién titulada comienza su vida laboral ejerciendo su profesión de periodista en la universidad en donde estudió, haciendo clases, que es la actividad que más le agrada y en la que quiere desarrollarse.

Ha transcurrido un año y su ayudantía está próxima a finalizar, por lo que debe preocuparse de buscar otro trabajo. Entonces recibe el llamado de su jefa de carrera, quien la cita a su oficina, pues se ha enterado que anda buscando trabajo.

Ya en la oficina, le ofrece un puesto como coordinadora, lo que le permitirá además de tener estabilidad económica y laboral, desarrollarse en el campo que más le agrada, la enseñanza. Así, ha encontrado el trabajo de sus sueños, y todos sus años de sacrificios y estudios serán coronados con el éxito final.

“Trabajo extra”

Gloria es una profesora que fue abandonada por su marido, tiene una fuerte vocación de enseñanza que la lleva a involucrarse con todo interés en su trabajo y su alumnos; al parecer no tiene hijos.

Relata su experiencia de un día cualquiera cuando un alumno, Manuel, tiene un altercado con el profesor de gimnasia por un paquete de droga. El chico es

desarmado por “Juanito”, un joven sordo que es un ejemplo de alegría a pesar de sus limitaciones. Luego de ser desarmado y pasado el susto de la pelea, el joven Manuel es ayudado por todo su entorno, incluyendo a Gloria, vecinos y Juanito, para tratar de impulsarlo a salir de sus problemas, de la soledad y el abandono familiar en que se encuentra sumido, todo como una forma de indicar que un profesor puede desarrollar su labor de educación y guía, dentro y fuera del colegio como un trabajo extra.

“Sin perdón de Dios”

Luis es un trabajador responsable que nunca ha faltado a su trabajo ni ha pedido licencias en muchos años.

Un día sufre un severo desorden gástrico que le impide ir a trabajar. Su jefe se comunica con la casa, pues lo único que quiere es que el trabajo se haga, sin importarle la salud de su empleado.

El día martes Luis se presenta a trabajar, pero su salud no se restablece y finalmente, termina en una gran crisis. Su compañero de trabajo lo increpa por no preocuparse por su salud y lo empuja a ir al doctor.

El diagnóstico es un estrés agudo. Luego de tantos años de trabajo sin preocuparse por su salud debe optar por aprender a trabajar para vivir y no vivir para trabajar.

“El ingreso”

Una mujer relata cómo en un día de paseo observa el frontis de un edificio. Sintiendo curiosidad por conocerlo ingresa a él y habiendo un concurso para trabajar se decide a postular. Este hecho marcará su vida, ya que luego de dar exámenes escritos, pasa mucho tiempo. Aproximadamente dos años pasaron antes que recibiera noticias para presentarse a una entrevista, habiendo transcurrido muchas experiencias y trabajado en otros lugares mientras tanto.

Finalmente, es entrevistada y queda seleccionada para trabajar en el servicio, lo cual recuerda con orgullo y sentimientos de alegría al evocar las

experiencias vividas, luego de catorce años de labor en dicha institución en la que se siente realizada como mujer.

“El iluminado”

Juan, un pescador con muchos años de experiencia, en un día de trabajo cae por la borda de su embarcación. El hombre queda solo en la inmensidad del mar, con su casco con linterna y su viejo chaleco salvavidas.

Pensando en su familia y amistades, logra tranquilizarse un poco pese a su peligrosa situación, encomendándose a Dios y a la Virgen, para que le permitan volver a ver a su esposa y a sus hijos y poder así ver crecer a su familia y estar presente en los acontecimientos venideros.

Sus plegarias son escuchadas y Juan es rescatado, haciendo renacer su fe, la que lo lleva a cambiar de trabajo, dedicándose a labores más seguras, como carpintero y pintor, y ayudando muy especialmente en la capilla cercana a su casa, como una forma de agradecer por el milagro de estar vivo y seguir disfrutando al lado de su familia.

“La búsqueda de trabajo”

Una joven psicóloga y su pololo, un técnico en sonido, inician un largo peregrinaje para encontrar trabajo.

Las opciones son limitadas, por que no tienen experiencia al estar recién egresados.

Primero empiezan por buscar trabajo en los diarios, pero no les va bien. Luego se encuentran con un amigo que vive en Australia y está de visita en Chile, que les cuenta que en Australia existen muchas posibilidades de trabajo y oportunidades para todos, por lo que exploran la opción de irse del país visitando embajadas, pero eso tampoco resulta.

La psicóloga relata cómo a través de su búsqueda se va encontrando con todos los problemas que significa pedir trabajo y la indiferencia de las secretarías que la atienden sin importarles su situación, búsqueda que es

coronada por el éxito cuando decide concertar una entrevista con un importante gerente de una prestigiosa empresa, quien precisamente no le da trabajo, pero gracias a su experiencia de la vida le señala el camino correcto que debe recorrer para lograr su primer trabajo, el que consigue y en el cual está feliz.

“El dulce sabor del trabajo”

Una joven relata sus experiencias de vida, desde que ingresa a estudiar a la Universidad de Chile, rememorando a sus compañeros de curso, las horas de estudio, las salidas con los amigos, hasta que termina la carrera y se presenta a distintas entrevistas de trabajo. Cuando ya ha iniciado su vida laboral, decide ahorrar para poder viajar por Europa, describiendo con detalles todos los lugares que conoció y toda la gente con la que pudo compartir en su experiencia.

Ya de vuelta en Chile, el viaje le hace apreciar aún más a su familia y a su pareja, y al regresar a su trabajo vive una experiencia con su primera negociación colectiva, a través de la cual se consiguen importantes avances para sus compañeros en la empresa, y se entera además que está embarazada.

El cuento refleja así parte importante en la vida de una mujer, pasando por estudios, vida laboral, realización de un sueño, amor y maternidad.

“La Decisión”

Una mujer relata su experiencia de vida. Hija y estudiante modelo, responsable y trabajadora, se enamora en la universidad y se casa con su compañero de curso al estar luego, ambos titulados.

Sus calificaciones y aptitudes le permiten encontrar un buen trabajo en el que se desenvuelve sin problemas. Pero luego de los años de matrimonio su cuerpo le pasa la cuenta, por todas las actividades que realizaba para poder cumplir cabalmente con todas sus responsabilidades y es ahí cuando descubre la amistad de Felipe, quien la visita en su período de recuperación.

El tiempo pasa y nuestra protagonista comienza a hacer su vida normal y volver a su rutina, es entonces cuando por instrucción de su médico, inicia un proceso de autoconocimiento para replantear su relación de pareja y su vida laboral. Su amigo Felipe la apoya y se preocupa por ella, en cambio su marido está cada día más ausente y distante respecto de la enfermedad que ha debido afrontar su mujer.

En este contexto, ella opta por incluir a Felipe en su vida como amante, sin renunciar a su trabajo y a su marido Alejandro, con quien sigue manteniendo un matrimonio con poca comunicación.

4.2.- ANÁLISIS GENERAL DE CUENTOS SELECCIONADOS

A continuación presentamos un análisis general aplicado a la última muestra de los años 2002 y 2003, constituida por 50 cuentos correspondientes a la ciudad de Santiago y representativa de todos los estratos socioeconómicos.

El análisis consta de dos tablas, una para hombres y otra para mujeres, que incluye los aspectos más relevantes a considerar para nuestro estudio en cuanto a la información que entregan estos relatos. Estos aspectos están divididos en las siguientes categorías: Antecedentes del autor, Relato y género, Experiencia propia o ficticia, Contenido del relato, Tipo de organización / empresa, Tipo de trabajo, Actores involucrados, Enfoque de la vida laboral y Epílogo. Esta segmentación nos permitirá extraer los aspectos más importantes de cada cuento con los que luego obtendremos conclusiones para cada género, lograremos comparar similitudes y diferencias entre autores femeninos y masculinos, y posteriormente obtener conclusiones generales de la muestra.

Además, con el desglose de cada relato en estas categorías, es posible obtener estas conclusiones de forma más detallada y realizar comparaciones más profundas como por ejemplo, encontrar la relación que existe entre el nivel

socioeconómico del autor y el tipo de trabajo que narra el cuento, o el tipo de organización que define cada cuento con el tipo de conflicto que se presenta en ellas. Así, se pueden llegar a establecer varias características importantes para nuestro estudio que se dan a conocer más adelante.

4.2.1.- ANÁLISIS DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES



Cuadro de análisis de cuentos escritos por l

4.2.2.- CONCLUSIONES DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES

En esta unidad daremos a conocer las conclusiones obtenidas a partir de la tabla de análisis de cuentos escritos por hombres.

- En tres de estos cuentos se habla acerca del trabajo de obreros de la construcción siendo sólo en estos en donde el tema sindical es mencionado, y de forma importante. Al parecer, es en este oficio en donde la lucha de los trabajadores y los sindicatos por los derechos es más importante y preponderante.
- Llama la atención cómo los hombres narran sus experiencias de infidelidad por parte de sus esposas mediante un cuento para un concurso, como así también de la cantidad de problemas de salud u otro tipo por exceso de trabajo y cómo tratan de escapar de ellos.
- También hay ciertos cuentos que narran acerca del trabajo con sus protagonistas luchando por darle otro sentido a sus labores, que a veces para ellos debiera distinta, y otras veces menos fría.
- En seis de los veinticinco cuentos, las historias son narradas en terceras personas, y dos de estas historias son de mujeres contadas por hombres. Quizás esto pueda significar que estos hombres creen que es más

interesante contar relatos de los demás o historias ficticias, que mencionar sus propias experiencias.

- Además es importante señalar que sólo uno de estos veinticinco cuentos trata el tema del trabajo en forma extremada y totalmente positiva, es decir, solamente una persona escribió dándole una visión optimista y satisfactoria a su empleo.
- Muchos de estos cuentos relatan sobre las propias labores de quienes son los autores con una mirada más negativa, varias veces dando a entender que su trabajo es un tanto monótono, que trabajan sólo por necesidad sin ser realmente lo que desearían estar haciendo, y otros pensando que por muchos años que trabajen, no han ganado nada valioso en sus vidas.
- Si bien, como ya se mencionó gran número de los relatos concernientes al tema del trabajo conllevan un enfoque negativo de éste, no deja de ser importante que existen varios de estos que exponen una mirada positiva acerca del tema, es decir, hay varios hombres que de alguna forma se sienten satisfechos con su trabajo o con lo que con ello pueden lograr.
- Otros tantos, narran situaciones específicas que son fuera de lo común.
- En aquellos cuentos en los que contamos con la información acerca de la profesión de los autores, podemos decir que en la mayoría de estos los cuentos relatan historias propias y en total relación a la profesión señalada. Con esto podemos inferir que la mayoría de las personas se encuentra trabajando en su profesión y se sienten preparados para contar sus experiencias.
- En cuanto a tipo de organización mencionada en el cuento, en tres de éstos la historia transcurre en una fábrica, y en dos en una empresa de construcción. Además sus protagonistas son, en estos cinco casos, obreros que en su mayoría narran la lucha que deben mantener constantemente por hacer valer sus derechos.

- Aquellos cuentos que según nuestra clasificación correspondían a autores de nivel socioeconómico alto no se referían, en su mayoría, al tema laboral. Son estos cuentos los que narran historias ficticias, o simplemente mencionan de forma indirecta el trabajo sin ser enfocados en esto. Con esto se puede derivar que son los trabajadores de estrato bajo los que sienten la necesidad de contar sus experiencias en el trabajo.
- Finalmente, podemos mencionar que aproximadamente la mitad de estos cuentos narran situaciones relacionadas directamente al trabajo. El resto relata experiencias vividas en su ámbito laboral, pero no nos entregan información relevante para poder analizar, y otros simplemente cuentan historias ficticias que no tiene ningún tipo de relación con el trabajo, y que por lo tanto, no pueden ser analizados bajo el contexto de esta investigación.

4.2.3- ANÁLISIS DE CUENTOS ESCRITOS POR MUJERES



Cuadro de análisis de cuentos escritos por mujeres

4.2.4.- CONCLUSIONES DE CUENTOS ESCRITOS POR MUJERES

En esta parte, expondremos las conclusiones que nos fue posible obtener luego del análisis de los cuentos escritos por mujeres.

- La mayoría de los relatos fueron escritos en primera persona y son protagonizados por mujeres, en tres de los veinticinco casos encontramos como personaje principal a un hombre. Los cuentos están basados principalmente en experiencias propias, ya que en sólo dos ocasiones advertimos que se trataba de una historia ficticia.
- El tema más recurrente en los cuentos, es sin duda, la familia. Las mujeres escriben acerca de los problemas que ellas enfrentan al tratar de compatibilizar la vida laboral con las responsabilidades que tienen como dueñas de casa. Además está presente de manera muy intensa el tema de los hijos, en un relato una mujer expresa su gran deseo de ser madre, ya que debido a su trabajo ha tenido que estar continuamente en contacto con niños. Por último, otra historia describe los difíciles momentos que tuvo que enfrentar una mujer, que luego de volver de su post-natal es removida de su cargo y obligada a desempeñar funciones que no le correspondían.
- Llama la atención dentro de esta muestra, la existencia de dos relatos de mujeres que ejercen la prostitución y la consideran como un trabajo como

cualquier otro. En el primer caso la protagonista trabaja como masajista, pero en algunas ocasiones si se presenta la oportunidad, ejerce como meretriz. Ella continúa trabajando allí y se siente feliz por ello, aunque esto no sea bien visto por los ojos de la sociedad. En el segundo caso, la mujer describe desde sus inicios hasta el momento en que lo deja, por que encuentra otro trabajo.

- Existe además una particularidad, dentro de nuestro estudio encontramos un trabajo que se refiere a un oficio “no tradicional”, el de una tarotista. Ella cuenta cómo desde pequeña sintió que tenía una especial capacidad para llevarlo a cabo y que finalmente lo adoptó como la forma en que se ganaría la vida.
- Por otra parte, en dos del total de los relatos, se trata el tema de la infidelidad. En uno de ellos se cuenta lo difícil que fue para una mujer, quien luego de enamorarse de su jefe, debe soportar duros momentos antes de poder estar junto a él. Y en el otro caso, una oficinista angustiada por su trabajo decide tener un amante como una forma de escapar de la rutina.
- Además es importante señalar que en los cuentos está presente el tema del exceso de trabajo y sus dañinos efectos. Los protagonistas de estos relatos sufren desde problemas estomacales hasta alucinaciones, producto del estrés y las malas condiciones laborales.
- En diez del total de los relatos se tocan temas que no están directamente relacionados con la vida laboral, ya que existen dos casos por ejemplo, en que se habla de los procesos que tuvieron que pasar cuando se encontraban postulando a un cargo. En otros, se habla de una experiencia personal en el trabajo que cambia la vida de la protagonista o de un día lluvioso en que se torna complicado el acudir al lugar de trabajo.
- Sólo en el resto de los relatos, es decir, en 15 de ellos encontramos que se refieren directamente al trabajo. Allí se tocan principalmente los temas de abusos en el trabajo y carencias para un trato digno por un lado, y por otro,

el trabajo como un medio para subsistir, educar a los hijos e incluso llegar a cumplir algunos deseos.

- Así, en ocho de los veinticinco cuentos se muestra una visión positiva y agradecida del trabajo. En estos casos las protagonistas se sienten felices con la labor que realizan y que les permite cumplir sus sueños, como viajar a Europa, hacer clases en una universidad o simplemente compartir experiencias en un grato ambiente.

- En los estratos socioeconómicos bajo y medio existe una alta tendencia de las mujeres ha escribir en relación al trabajo, en cambio los cuentos que pertenecen al estrato socioeconómico alto, no tocan este tema directamente. Es decir, las tramas tratan en general de viajes, períodos de postulación a trabajos o historias ficticias.

- Por otro lado, los temas más recurrentes aluden a mujeres de mediana edad, que se desempeñan en cargos administrativos como secretaria o asistente y donde se sienten pasadas a llevar en sus trabajos, es decir, sus derechos laborales no son respetados o simplemente no sienten un reconocimiento a su labor. En cambio, en los trabajos donde las protagonistas son profesionales, describen una realidad completamente distinta, su trabajo les agrada y les permite realizar actividades paralelas que les agradan como viajar, ayudar a jóvenes con problemas o destacan otros aspectos de su vida que se relacionan con su empleo.

4.3.- ANÁLISIS CONJUNTO DE CUENTOS ESCRITOS POR HOMBRES Y MUJERES

En esta sección llevaremos a cabo una comparación de las conclusiones que obtuvimos al analizar los relatos escritos tanto por hombres como por mujeres. Aquí destacaremos las similitudes y diferencias que se aprecian según género en cuanto a historias reales o ficticias, vivencias propias o de terceros, tipos de trabajo descritos, temas centrales en sus narraciones, conflictos, motivaciones, intereses, enfoque a la vida laboral y la relación que existe entre estos tópicos y el nivel socioeconómico de los autores.

4.3.1.- SIMILITUDES

A continuación daremos a conocer las similitudes encontradas en los cuentos escritos por hombres y mujeres.

- La mayoría de los relatos escritos tanto por hombres como por mujeres nos hacen suponer que narran experiencias propias, ya que la ocupación del autor coincide con la mencionada en el cuento, de tal modo que comunican al lector autenticidad en los hechos ahí descritos.
- Uno de los puntos que tienen en común los relatos es que se refieren al tema de la infidelidad. En el caso de las mujeres, ésta se da en el lugar de trabajo y muchas veces ocurre como una manera de escapar de la rutina que las agobia. En cambio, la infidelidad que describen los hombres se da a causa del exceso de trabajo y la ausencia de ellos en el hogar.
- Además, alrededor de un veinticinco por ciento de los cuentos en ambos escenarios entregan una visión optimista acerca del trabajo, es decir, se sienten satisfechos con sus labores o ven en su empleo un medio para subsistir o cumplir sus sueños.

- Por otro lado, notamos que los niveles socioeconómicos medio y bajo son los que escriben principalmente del trabajo y sus experiencias. Así en algunos casos, los relatos denuncian condiciones laborales difíciles y abusos de poder; otros en cambio, las alaban haciendo sentir conformes a los trabajadores. Por su parte, los cuentos provenientes del estrato socioeconómico alto no se refieren directamente al tema laboral, describiendo por ejemplo viajes o historias ficticias.
- Finalmente podemos mencionar que en ambos casos, cerca de un setenta por ciento de los cuentos tratan el tema de la vida laboral en algún aspecto y en el resto se narran situaciones específicas alejadas del tema central, por ejemplo hay algunos relatos que se refieren a viajes, sueños y fantasías.

4.3.2.- DIFERENCIAS

Ahora mencionaremos las diferencias que existen en los relatos de ambos géneros.

- Existe una diferencia importante en los temas más recurrentes de los cuentos escritos por hombres y mujeres. Esto se puede apreciar en que las mujeres escriben mayoritariamente acerca de su familia y el esfuerzo que realizan a diario para compatibilizar su rol en el trabajo con el de dueñas de casa. Por ejemplo, existen dos historias donde se describe esta situación, allí las protagonistas tienen como interés principal su familia e hijos y cuentan lo difícil que es ser madre, esposa y trabajar fuera del hogar. Otro cuento, narra la preocupación de la mujer por su familia y esposo, ya que éste se dedica al tráfico de armas. Además, las mujeres se refieren a temas que las afectan directamente por su género, ya que denuncian abusos o castigos que deben soportar producto de sus embarazos y posteriores licencias maternales. En cambio, los hombres escriben sobre la preocupación por sus derechos laborales y la

lucha constante que llevan a cabo para que éstos sean respetados. Aquellos relatos dan cuenta de conflictos por injusticias que se producen dentro de las empresas y destacan la labor que tienen los sindicatos como mecanismo representativo de los trabajadores y defensor de sus derechos e intereses.

- Podemos notar que en las historias escritas por mujeres se muestra una mayor variedad de empleos, ya que se exponen múltiples oficios como por ejemplo: costurera, trabajadora de casa particular, garzona, pescador, tarotista, etc. Además se cuentan historias acerca de ocupaciones que no son comúnmente aceptadas como un trabajo digno, es el caso de la prostitución femenina, tenemos que en dos de los relatos creados por mujeres se expone esta realidad. Otro ejemplo de ello, lo constituye un cuento que se refiere a los conflictos que provoca en la familia el hecho que el jefe de hogar ejerza el tráfico de armas como medio de subsistencia.
- Por el contrario, los hombres narran experiencias en trabajos más frecuentes y en una gama menos amplia. Se refieren principalmente a trabajadores de fábrica, obreros de la construcción y oficinistas; aunque hay algunos relatos que describen oficios que son más inusuales, como por ejemplo el de vendedor viajero.
- Si bien hombres y mujeres nos cuentan acerca de los problemas de salud y agobio que los aquejan producto de las malas condiciones laborales, debemos hacer notar que en los relatos de hombres se presenta a los empleados como un elemento mucho más activo respecto al tema, ya que en ellos los trabajadores se organizan en sindicatos y realizan movilizaciones para defender y reclamar por sus derechos. Por el contrario, las mujeres mantienen una actitud más pasiva frente a las situaciones que consideran injustas. Ellas denuncian los hechos, pero no forman parte de ningún tipo de organización que luche en favor de sus derechos.

5.- ANÁLISIS EN PROFUNDIDAD DE CUENTOS

A continuación presentamos el análisis detallado de cuatro cuentos correspondientes a 2 de cada año, seleccionados en base a nuestro criterio de riqueza y aporte para nuestro estudio. Estos cuentos son: El reemplazante, Defensa propia, Vivencias de un trabajador textil y Un día no como cualquier otro.

Consideramos que estos relatos son los que describían de mejor manera el mundo laboral en Chile, mostrando una variada gama de oficios, ambientes y tipos de organizaciones. Así, utilizando la información que nos entrega el marco teórico analizamos estos cuentos con el fin de cumplir con los objetivos planteados en nuestro estudio, que es conocer más acerca del trabajo en Chile y el comportamiento que se da en las organizaciones.

“El reemplazante”

Este cuento relata directamente un hecho sucedido a una joven mujer contadora, que es removida de su cargo luego que ésta regresa de su período post-natal y es obligada a realizar múltiples labores que no le correspondían de acuerdo a su nivel académico y las responsabilidades que cumplía con anterioridad, como por ejemplo: facturadora, revisión de guías de despacho y documentos, etc. En su lugar, habían tomado a otra persona que la reemplazaría en sus labores.

Esta mujer cuenta que como necesitaba trabajar para mantener a su hija, accedió al nuevo puesto que le tenían designado, que por supuesto, era más bajo que el que ella cumplía antes de salir con licencia.

Al examinar este cuento, y lo que la mujer nos relata acerca de su propia experiencia, podemos comprender el uso de poder que se lleva a cabo en esta organización, ya que simplemente a ella se le impone que debe cumplir otras labores las cuales antes eran cumplidas por otras personas porque tiene una hija muy pequeña y debe esperar que esté más grande para poder volver a su puesto anterior.

También, dada esta decisión de poder que involucra a esta mujer, podemos entender ciertas situaciones que llevan a algunos trabajadores a problemas de salud o baja en su productividad, ya que ella sabía que si no aceptaba este cambio de labores, no tendría dinero para mantener a su hija. Esta presión le podría haber provocado algún tipo de estrés o disminución en su autoestima porque estas nuevas tareas que le tocaban realizar, que ella antes no hacía porque las mandaba a hacer, la hacían verse disminuida antes sus compañeros de trabajo que la veían como una mujer profesional realizando labores de júnior. Esto se podría entender además como un cambio en la calidad de vida en el trabajo o un cierto tipo de discriminación por ser mujer y las desventajas que produce en algunas ocasiones, el ser madre.

Lo positivo es que ella pudo superar este cambio de labores por un tiempo, lo que se vio recompensado más adelante con la devolución a su puesto de trabajo original luego de dos años.

Por otra parte, podemos analizar este cuento desde el punto de vista del escritor, tratando de comprender, a escala global, qué es lo que nos quiere contar esta mujer al relatar su propia experiencia.

Podemos decir que esta mujer nos quiso revelar algunos aspectos de su vida en el trabajo como necesidad de expresar algún sentimiento, quizás de impotencia, por la situación que ella tuvo que vivir durante dos años en su trabajo, por el hecho de haber sido madre y todo lo que esto conlleva. Esto nos guía al entendimiento también de cuál es su motivación al dar a conocer este hecho como imagen de la realidad del trabajo de la mujer en Chile, ya que si bien ella tenía un buen trabajo, igualmente le tocó vivir la discriminación cuando fue madre y volvió a trabajar, bajándola de puesto suponiendo que ella no era capaz de cumplir ambas labores, la de trabajadora y la de mamá, de la mejor manera posible.

Como mencionamos anteriormente, esta mujer es una contadora profesional que trabaja en una empresa que fabrica materiales para la construcción. Se puede apreciar que la compañía es de una estructura simple, ya que la parte de mayor importancia es la alta gerencia y en este caso es el jefe de departamento quien la destituye de sus funciones. Esta organización además es de tipo formal, donde todos los cargos están definidos explícitamente.

El jefe de la mujer ejerce un estilo de liderazgo autocrático, ya que tiene centralizado el poder y la toma de decisiones, él simplemente le comunica a ella que hay una persona que la está reemplazando y que por tener una bebé recién nacida no podrá retomar su trabajo hasta que crezca un poco. A su vez, ejerce lo que se denomina poder legítimo, es decir hace uso del poder que se le concede por el hecho de tener un cargo superior.

Frente a los obstáculos que se le presentaron, la protagonista de esta historia muestra una alta motivación por el logro, ya que a pesar de todo decide

continuar en el trabajo para llevar el sustento a su pequeña hija. Ella acepta el desafío y emprende la difícil tarea de realizar labores que no le correspondían, aun siendo objeto de burlas y comentarios de sus colegas de trabajo. Aquí se muestra cómo es motivada según la teoría de Maslow, por la necesidad fisiológica, ya que en ese momento menciona que si no tiene trabajo no tendrá ni pañales ni leche para su hija, y en definitiva, es esto lo que la mantiene en su trabajo.

Toda la situación provoca en la mujer una actitud en el trabajo de inestabilidad, se siente abusada por parte de la autoridad, en este caso por el jefe departamento, además hay descontento por las labores que tiene que realizar. Ella se siente desplazada, ya que destaca que aun cuando llevaba “años en la empresa” tuvo que hacer una infinidad de tareas. Por otra parte, le afecta el que sus compañeros comenten acerca de su situación, aunque finalmente, pasado un año ella lo supera y comienza a tomarlo con humor.

El clima organizacional que se aprecia, según la Teoría de Sistemas de Likert, corresponde al tipo autoritario y específicamente el sistema I autoritarismo explotador, donde existe un jefe que toma las decisiones sin preguntar a sus subordinados y los empleados deben acatarlas. Ellos trabajan en un ambiente de resignación, y la protagonista en particular, manifiesta su sensación de inseguridad y desorientación en la empresa.

Por último, la comunicación entre los empleados y el jefe no existe, se da sólo para transmitir instrucciones específicas acerca de los procedimientos a seguir.

“Defensa propia”

Este cuento narra un hecho específico que vivió un grupo de trabajadores de la construcción. Ellos se tomaron por 19 días las dependencias de la fábrica de enfierradura para construcción en la que trabajaban, en reclamo de sus salarios adeudados por tres meses.

El escritor de este cuento, uno de los hombres que participó en esta toma, relata que por mal manejo de la empresa llegaron a esta situación de adeudamiento de salarios en la cual los dirigentes sindicales proponían variadas soluciones, pero que eran constantemente rechazadas por los empresarios.

Si bien se relata que sólo ingresaron algunos trabajadores a las dependencias, se puede demostrar el compañerismo y solidaridad que existía en esta empresa entre los trabajadores, ya que como estaban organizados en sindicatos, como ocurre en la mayoría de las fábricas donde trabaja gran cantidad de personas, los que no pudieron entrar se acomodaron en las afueras acompañando a sus colegas que estaban en el interior. Además, todos estaban unidos por la misma causa.

Con la presencia de los empresarios en las dependencias, trataban de llegar a acuerdo entre los trabajadores y estos, pero siempre con las condiciones que imponían los empresarios que la mayoría de las veces perjudicaban a los trabajadores. Producto de lo anterior, se genera un gran conflicto intergrupal en la empresa, entre los trabajadores y los directivos. Éstos últimos en un minuto se niegan a dar cualquier solución y pretenden disolver la toma mediante la fuerza pública, no se da espacio para un diálogo que pueda provocar un acercamiento. Esto crea una falta de confianza en las relaciones y hace más difícil llegar a un acuerdo cuando finalmente, el dueño accede a conversar.

Esto demuestra el uso y abuso de poder por parte de los empresarios en las decisiones, asunto que se ve reflejado también en que finalmente, y sin acuerdo logrado entre las partes, la toma se depuso porque ya no podían continuar, pero sin lograr ningún acuerdo, y más encima, con el despido de

alrededor de cien trabajadores que participaron de la toma, además de no contar con ninguna ley que los hubiese podido proteger.

En conclusión, los trabajadores se organizaron en diversas actividades para recaudar fondos y hacer olla común entre todos los que estaban en la toma y sus familias, además de recibir apoyo de otros sindicatos de diversas fábricas y también de algunos comerciantes.

Por lo tanto, este relato se sitúa en un ambiente de tensión económica por parte de la empresa que estaba con problemas económicos por malos manejos, y social por parte de los trabajadores y los empresarios.

Este cuento nos permite analizar el comportamiento humano en las organizaciones, pero no sólo el de los trabajadores, sino también el de los que están más arriba, el de los empresarios que utilizan su poder no sólo para organizar y manejar las empresas, igualmente lo utilizan para perjudicar a sus propios empleados, como en este caso específico, y como puede suceder en muchas otras organizaciones.

Por otra parte, podemos apreciar la motivación del escritor de relatar su propia experiencia con mucha fuerza ya que sintió con este hecho que le atropellaron su dignidad como persona y trabajador, pasando a llevar sus derechos porque él se sentía partícipe de esa empresa y orgulloso de su trabajo poniendo de manifiesto su vocación como trabajador de la construcción.

Esta organización, como mencionamos anteriormente, una empresa subcontratista en enfierradura para hormigón armado en el área de la construcción, tiene una estructura simple, ya que está basada en la supervisión y la parte más importante es la alta gerencia, es decir el dueño de la empresa y el jefe de personal. Es de tipo formal, es decir, todos los cargos están bien definidos y son manifestados claramente. Los obreros están organizados y cuentan con un sindicato que los representa frente a las autoridades.

El estilo de liderazgo que ejerce el dueño de la empresa es consultativo, por que ante la crisis que se encuentra la empresa por el no pago de los sueldos y la toma que inician los representantes del sindicato, éste accede a tener una conversación con ellos para tratar de llegar a un acuerdo, aunque finalmente el dueño no cumple sus compromisos. Además utiliza el poder legítimo, que se sostiene en que él es el único dueño de la empresa y gerente general. Por otro lado, los jefes del sindicato y participantes de la toma basan sus acciones en el poder político que les otorgan los demás obreros, ya que han sido elegidos para que defender la “dignidad del trabajador” cómo lo expresa el protagonista del relato.

Un elemento importante que se describe en este cuento es cómo los trabajadores están organizados, tienen un sindicato que los representa y que se esfuerza de gran manera para salir que en defensa de derechos de los trabajadores.

Finalmente, en el relato queda de manifiesto que existe un clima organizacional autoritario explotador, por que el dueño de la empresa es quien toma las decisiones acerca de la empresa, sin dar ninguna oportunidad a los trabajadores para su participación. Además se mueven en un ambiente represivo, donde hay amenazas por parte de las autoridades cuando los empleados protestan por sus derechos, esto provoca miedo y desconfianza. Incluso se producen injusticias, como despidos injustificados sin el procedimiento de rigor ni las compensaciones que incumben.

“Vivencias de un trabajador textil”

En este cuento tenemos la historia de un operario que llega a una empresa textil, realizando labores de operario de una máquina, estando casado y con una hija.

Se puede decir que este relato está inspirado en un ambiente económico y político específicos a través de la historia, con lo que es posible entender ciertas decisiones que esta persona debe tomar.

El trabajo que realiza este hombre está dividido en turnos, y por la situación que él está viviendo, decide tomar el turno mejor pagado, pero a la vez el más sacrificado, el turno de noche. Así él va contando cómo es la experiencia de trabajar de noche, cómo es vivir al contrario de toda la gente, lo mucho que perjudica la relación de pareja y la familiar.

Se puede entender que este hombre estaba motivado por superarse en su trabajo ya que entró haciendo el aseo a esta empresa, luego pasó a un mejor trabajo en las máquinas, y después lo trasladaron al laboratorio físico.

También relata la mala calidad de vida en ese lugar de trabajo y las consecuencias a la salud, ya sea física o mental de los trabajadores, y la poca comunicación que se puede establecer con las consiguientes escasas relaciones interpersonales que el ambiente de trabajo permite. Esto sucede porque el ruido que emiten las máquinas al interior de la empresa hace que entre los trabajadores no se puede establecer conversación y que cada uno sólo se dedique a su trabajo. La única instancia en la que podía haber comunicación era en las horas de colación o cuando iban al baño.

Además se puede extraer de este cuento, que este tipo de empresa es muy sensible a los cambios en la industria y en la economía, ya que debido a diversos hechos ocurridos en la venta de telas, la empresa textil a la que hace alusión este cuento se vio afectada disminuyendo de tamaño a la cuarta parte.

En cuanto a la motivación de este hombre por dar a conocer su situación, podríamos decir que quiso expresar una imagen de la realidad de la industria textil en Chile y cómo ésta ha variado en el tiempo, además de la necesidad de comunicar cómo se puede llevar a cabo la vida de un hombre que trabaja en la noche, que vive totalmente distinto al resto de la gente, cómo esto se puede superar, y cómo se puede llevar adelante una familia en esta situación. Esto, para poder quizás, influenciar en la sociedad y entregar su autovaloración a ésta.

La empresa es una compañía mediana con más de mil trabajadores. Se presume es una organización formal por el cargo bien definido que cumple el protagonista y el sistema de turnos que describe.

El hombre da cuenta de su principal motivación para trabajar, que es solventar los gastos de su familia y pagar la casa en que habitan. Esto es lo que lo mueve a soportar los extensos turnos de noche, los que finalmente complican su vida por que termina comprometiendo su salud y alejándose de su familia, en particular de su esposa. Claramente esta es una motivación hacia el logro, porque el trabajador sortea todos los obstáculos que se le presentan para sacar adelante a su familia, aun a costa de alejarse de sus seres queridos.

Finalmente, podemos decir que a pesar de todo, este hombre tiene una alta dedicación a su trabajo, por que ha realizado varias tareas y tratando siempre que sea de la mejor manera posible. Además se muestra un gran compromiso organizacional, ya que recuerda con nostalgia a sus antiguos compañeros y lamenta que producto del cambio en las condiciones del mercado la empresa haya sufrido un deterioro. En el fondo este individuo dedicó toda una vida al servicio en la empresa textil y durante esos años conoció a una gran cantidad de personas, a los que en su relato hace referencia y les da sus agradecimientos.

También podemos apreciar que el hombre era participante activo dentro de la compañía debido a que pasó en un tiempo a formar parte del sindicato.

“Un día no como cualquier otro”

Este cuento es narrado por un hombre que siendo un joven profesional y con pocos años de experiencia menciona su vida laboral como algo positivo, ya que tiene la posibilidad de hacer lo que realmente le gusta y se siente satisfecho por ello.

Este escrito es importante en nuestro estudio para comprender algunos hechos que se llevan a cabo en un banco, lugar de trabajo de este hombre, y que tiene la ventaja de estar relatado en primera persona lo que nos permite percibir que es un hecho real y no una ficción, como se podría pensar al estar relatado de forma tan positiva, contrariamente a la mayoría de los relatos.

Este cuento también nos permite analizar el comportamiento humano en las organizaciones chilenas, ya que relata varias experiencias con distintas personas dentro de su lugar de trabajo, las relaciones que ahí dentro se producen, las responsabilidades de cada cual, y la empatía que se debe tener al ser esta una labor que compromete las relaciones entre trabajadores y clientes de una forma muy importante.

Además, aquí se toca un tema muy importante que influye en las labores que debe cumplir el protagonista, como es la fusión que se produjo en esos años entre dos entidades financieras en Chile. En este sentido, el proceso es descrito sólo desde el punto de vista técnico, es decir, cómo actúa sobre las tareas que debe realizar el joven y no se refiere a los efectos que pudiera tener sobre la organización y el comportamiento humano en el trabajo.

Podemos explicar además que como este hombre se sentía tan feliz con su trabajo, su productividad era bastante alta, él no tenía problemas en ser puntual en la hora de llegada a su trabajo, en quedarse más tarde si así lo requerían y en tener que hacer muchas labores en un día, porque le gustaba lo que vivía ahí dentro y hacía que su calidad de vida en el trabajo fuera positiva poniendo mucho de su entusiasmo en lograr un buen desempeño. Esto se puede deber, en cierto sentido, a que este joven llevaba pocos años trabajando y gracias a

su alta preparación académica tenía un cargo importante, por lo que el trato que recibía era preferencial.

Por otro lado, como en todo trabajo, existía en éste presión, malos ratos y errores que produce tensión, pero él se sentía tan bien con sus labores que rescataba más allá de las cosas negativas, las positivas, explicando que existían muy buenas relaciones interpersonales, que los logros y metas alcanzadas le permitirían superarse y poder desarrollarse en lo que quería y le gustaba.

Esto puede explicar su motivación a escribir acerca de su trabajo, su necesidad efusiva de expresión y de comunicación de contar el grato ambiente laboral que se vive dentro de esta organización y lo feliz que se siente de trabajar en lo que a él le gusta e inspira.

Por consiguiente, este cuento nos permite tener una imagen distinta de la realidad laboral que nos formamos con la lectura de los otros cuentos, ya que todos aquellos contaban experiencias comunes, o a veces negativas del trabajo.

Como mencionamos anteriormente, el protagonista de este cuento trabaja en una empresa financiera, específicamente un banco, que tiene una configuración de tipo burocracia profesional, donde se enfoca en la estandarización de destrezas y conocimientos de los trabajadores. Además ésta es de tipo formal, ya que todos los cargos están bien definidos y explicitados.

Este joven es el jefe del departamento de informática y se muestra que aplica el estilo de liderazgo participativo, ya que se siente muy contento con el grupo humano con que trabaja y se refiere a éste como un “hervidero de ideas”, además destaca las capacidades humanas que ellos tienen y su alto potencial técnico. Junto con ello, ejerce el poder experto, ya que se basa en sus conocimientos especializados en el tema para delegar tareas.

En el relato se aprecia que el protagonista tiene en su trabajo una alta motivación por competencia, ya que él gusta de su trabajo y pretende realizarlo de la mejor manera. Intenta desarrollar nuevos métodos que le permitan dar mayores y mejores soluciones a los problemas que enfrenta.

Lo que más se destaca en el relato es la satisfacción por su trabajo que siente el protagonista, ya que trabaja con un grupo que le agrada mucho, se siente cómodo en la empresa y disfruta de las tareas que debe realizar. Su motivación es alta frente al cambio y los desafíos, ya que como se mencionó la compañía se encuentra en un período de fusión y el protagonista debe realizar diversas funciones propias de su cargo para sacar adelante al proceso. Además existe por su parte dedicación al trabajo y compromiso organizacional, ya que espera desarrollar sus funciones de gran manera, de modo que el proceso de reestructuración de la empresa sea totalmente exitoso y por otro lado se siente agradecido por trabajar allí.

Por último podemos señalar que el clima organizacional que se aprecia es de tipo IV Participación en grupo, donde las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta y la participación es importante dentro de la organización. Se respira un ambiente de confianza y amistad, allí las ideas pueden ser expresadas de manera clara y abierta, todo en función del mejoramiento de los desempeños dentro de la empresa.

6.- CONCLUSIONES FINALES

El objetivo principal de nuestro trabajo ha sido conocer la realidad del mundo laboral en Chile. Mediante el análisis realizado a los cuentos pudimos obtener información de diversa índole, la cual incrementó nuestro conocimiento. En general, nos fue posible conocer diferentes tipos de organizaciones y empleos, además de las situaciones que influyen sobre la conducta de los trabajadores y las condiciones de empleo que éstos deben enfrentar a diario, junto con las fuentes de conflicto que se dan en las organizaciones, y finalmente cómo afectan estos aspectos en su conjunto al grado de satisfacción laboral.

En cuanto a la metodología de nuestro estudio utilizamos material literario, como son los cuentos que formaron parte del concurso realizado por la Dirección del Trabajo en sus versiones de los años 2002 y 2003, los cuales fuimos seleccionando en varias etapas mediante criterios específicos hasta llegar a una muestra de 50 cuentos pertenecientes a diferentes comunas de la ciudad de Santiago y representativos de todos los estratos socioeconómicos que existen en nuestro país. Luego, este grupo de cuentos fue dividido según el género del autor para llegar a establecer similitudes y diferencias acerca de las experiencias que ellos relatan y tomando además en consideración algunas categorías que fueron predeterminadas.

Posteriormente, realizamos un análisis tomando en consideración el marco teórico, a un número más reducido de cuentos que fueron seleccionados según nuestro criterio, por la riqueza de contenido que nos entregaban sus relatos y con el fin de adentrarnos más profundamente en las distintas situaciones que en éstos se describían y obtener así conclusiones más acabadas de los escenarios presentados.

Respecto al aprendizaje general obtenido, el analizar los cuentos nos permitió conocer variados tipos de organizaciones y empleos, diferencias que existen según el género del autor y la edad de los protagonistas de las historias, sean éstos jóvenes o mayores; además de comprender situaciones laborales que influyen sobre el comportamiento humano en las organizaciones por ejemplo, el grado de participación de los trabajadores en las decisiones en la empresa, las posibilidades de desarrollo en su cargo, y los desafíos, motivaciones y grado de compromiso que experimenta la persona en su empleo.

Como consecuencia de la división que realizamos entre relatos escritos por hombres y por mujeres, nos fue posible apreciar los diferentes tipos de motivaciones y desafíos que enfrentan estos dos grupos, y el comportamiento que presenta cada uno de ellos frente a las adversidades o logros que encuentran en sus empleos.

En relación al aprendizaje obtenido a partir de los cuentos escritos por mujeres, podemos decir que ellas están motivadas primordialmente a trabajar para mantener a su familia, ya que éste es su principal foco de atención y tratan de compatibilizar su rol de madre, esposa y/o jefa de hogar con el cargo que cumplen en su empleo. Por lo mismo, deben enfrentar el gran desafío de luchar contra la discriminación laboral, como es el caso de una joven contadora que fue removida de sus labores luego de regresar de su período post-natal, y en general oponerse frente a los abusos que surgen producto de su género.

Por su parte, según el aprendizaje logrado de los hombres, determinamos que están motivados por la defensa de los derechos de los trabajadores, y aunque el tema también está presente en las mujeres, los hombres presentan una actitud más combativa, ya que ejercen una gran participación en los sindicatos y éstos aparecen de manera intensa como un elemento representativo de los trabajadores muy importante en la defensa de sus derechos e intereses.

En cuanto al aprendizaje alcanzado según la edad de los protagonistas de los cuentos, los jóvenes nos cuentan acerca de las difíciles situaciones por las que deben pasar cuando se encuentran postulando a su primer empleo, hablan del drástico cambio que significa dejar los estudios y unirse al mundo laboral y de la dureza de éste para quienes carecen de experiencia. En cambio los mayores narran acerca de las preocupaciones por su jubilación venidera y revisan los acontecimientos en el trabajo que han marcado su vida.

Respecto a las principales fuentes de avenencia y conflicto, podemos concluir que existen varios aspectos que llevan a una u otra actitud dentro de las organizaciones entre los trabajadores y sus superiores. Dentro de estos, es posible mencionar que la principal fuente de conflicto mencionada en los cuentos surge de las condiciones de empleo precarias que deben soportar los trabajadores, con altas jornadas laborales, sueldos impagos, despidos injustificados, discriminación por género, etc. Por lo tanto éstos sienten que sus derechos no son respetados y escriben como una forma de denunciar estas situaciones. En un caso extremo y a modo de ejemplo, están los sucesos que llevaron a un grupo de trabajadores a tomarse las dependencias de la fábrica a la cual pertenecían, para ejercer presión sobre los jefes y reclamar por el pago de sus honorarios adeudados.

También los cuentos nos muestran cómo más allá del ambiente de las organizaciones se presentan conflictos, particularmente dentro de las familias, debido a los diferentes tipos de trabajo que existen, como es el caso de los empleos con jornadas largas y turnos de noche, lo que afecta las relaciones de pareja y familiares en general. Los trabajadores poco a poco se van aislando de su entorno social y se ven inmersos en un ambiente de soledad.

Por otra parte, podemos decir que los trabajadores pertenecientes a los estratos socioeconómicos medio y bajo, sean éstos hombres o mujeres, y que realizan labores técnicas o uso de mano de obra, aprovecharon la oportunidad

que les brinda este concurso para dar a conocer una cruda realidad laboral. Aquí se denuncia la violación de los derechos de los trabajadores y en general las malas condiciones que se viven dentro de las empresas, como abusos de poder o ambientes tan exigentes que afectan la salud física y mental de los empleados.

Sin embargo, existen también narraciones que muestran al trabajo desde un enfoque optimista, es decir, cada persona expresa sus razones que lo hacen sentir satisfecho con sus labores. En general esta situación se daba cuando los trabajadores complementaban sus intereses personales y vocación con su trabajo, es decir, ellos trabajaban para poder subsistir realizando labores que eran de su agrado y con las que sentían que contribuían a la sociedad. Esto nos acerca al logro de uno de nuestros objetivos específicos que es el reconocimiento del grado de satisfacción / insatisfacción que se presenta en los trabajadores.

Al respecto aprendimos que en la realidad los trabajadores chilenos sufren, en su mayoría, de un alto grado de insatisfacción en las labores que cumplen. Esto se da producto de la precariedad de los empleos, ya que las personas deben soportar largas y extenuantes jornadas de trabajo, violación de sus contratos y derechos, maltratos psicológicos, injusticias, discriminaciones, despotismo y explotación por parte de los superiores, etc.

Por ende, este estudio nos informa que existen múltiples carencias en el mundo laboral chileno. Las malas condiciones en que se lleva a cabo el trabajo, el sentimiento de vacío que expresan los trabajadores y las actitudes de evasión de la realidad como alternativa de escape no hacen más que alertarnos como futuros profesionales en la materia, respecto de las falencias y necesidades que están presentes para mejorar en alguna medida este tipo de problemas. Sin duda, el tomar conciencia de ello hará que se tomen las medidas pertinentes y se contribuya así a mejorar la calidad de vida en el

trabajo y aumentar la productividad de las empresas, logrando un desarrollo y crecimiento más equitativo en nuestro país.

Todos estos aspectos detallados y que aparecen en los cuentos, son el resultado de las investigaciones realizadas en nuestro trabajo que se centra en el uso de la literatura para conocer y comprender de una forma más concreta la realidad laboral chilena. Estas son las bondades de utilizar una técnica innovadora, ya que estamos acostumbrados a lo largo de nuestra formación profesional a aprender sobre las organizaciones, su administración y sus trabajadores mediante textos y de una forma abstracta, ya que sólo nos entregan conocimientos teóricos. De este modo, el analizar cuentos escritos por trabajadores chilenos nos otorga una visión más cercana respecto a estos temas, y complementa y enriquece nuestra formación futura como profesionales conocedores de los sucesos que afectan la realidad laboral y social de nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acuña, Eduardo. *“La pérdida del empleo y sus efectos en las personas”* Revista de Psiquiatría 2000.
2. Acuña, Eduardo. *“Contribuciones de la literatura para el estudio de organizaciones”* Revista Estudios de Administración Volumen 9 N° 2, 2002
3. Brunet, Luc. *“El clima de trabajo en las organizaciones”* Editorial Trillar 1987.
4. Chiavenato, Idalberto. *“Administración de Recursos Humanos”* Editorial Mc Graw Hill 1998.
5. Chiavenato, Idalberto. *“Introducción a la Teoría General de la Administración”* Editorial Mc Graw Hill 1989.
6. Davis, Keith y otro. *“Comportamiento Humano en el Trabajo”* Editorial Mc Graw Hill 1991.
7. Duverger, Maurice. *“Métodos de las Ciencias Sociales”* Ediciones Ariel 1972.
8. Godoy, Hernán. *“El Oficio de las Letras”* Editorial Universitaria 1970.
9. Koontz, Harold. *“Administración”* Editorial Mc Graw Hill
10. Selltitz, C., Jahoda, M., Deutsch, M., Cook, S. W. *“Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales”* Ediciones RIALP S.A. 1965, Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1: BASE DE CUENTOS DE SANTIAGO

En este anexo se muestra la base de cuentos correspondientes a la ciudad de Santiago divididos por año y género.



Base Santiago

ANEXO 2: BASE DE CUENTOS SELECCIONADOS

En este anexo se encuentra la información correspondiente a los 50 cuentos seleccionados y clasificados por género.



**Base Cuentos
Seleccionados**

ANEXO 3: BASE DE DATOS QUE ENTREGA LOS PORCENTAJES DE HABITANTES POR GRUPO SOCIOECONOMICO DE ICCOM

En esta sección de anexos se encuentra la base de ICCOM que se utilizó para la clasificación por estrato socioeconómico de los cuentos.



Base ICCOM