



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES**

CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL
COMPORTAMIENTO ANTISOCIAL EN LAS
ORGANIZACIONES**

PRESENTA

Julio César Álvarez Escalante

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN INVESTIGACIÓN EN
PSICOLOGÍA**

TUTORES

Dr. Francisco Javier Ruvalcaba Coyaso

Dra. Bélgica María Romero de Loera

INTEGRANTES DEL COMITÉ TUTORAL

Dr. José Carlos Palacios Montoya

Dr. Jacobo Herrera Rodríguez

Aguascalientes, Ags, 23 de octubre del 2020

MTRA. MARÍA ZAPOPAN TEJEDA CALDERA
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PRESENTE

Por medio del presente como tutor designado del estudiante **JULIO CÉSAR ÁLVAREZ ESCALANTE** con ID 138164 quien realizó la tesis titulada: **REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL COMPORTAMIENTO ANTISOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que ella pueda proceder a imprimirla así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"Se Lumen Proferre"

Aguascalientes, Ags., a 10 día de septiembre de 2020



Dr. Francisco Javier Ruvalcaba Coyaso
Tutor de tesis



Dra. Bélgica María Romero de Loera
Cotutor



Dr. José Carlos Palacios Montoya
Integrante del comité tutorial



Dr. Jacobo Herrera Rodríguez
Integrante del comité tutorial

c.c.p.- Interesado
c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SEE-FO-07
Actualización: 01
Emisión: 17/05/19



DICTAMEN DE LIBERACIÓN ACADÉMICA PARA INICIAR LOS TRÁMITES DEL EXAMEN DE GRADO



Fecha de dictaminación dd/mm/aaaa: 26/10/2020

NOMBRE: Julio César Álvarez Escalante ID 138164

PROGRAMA: Maestría en Investigación en Psicología LGAC (del posgrado): Comportamiento e Instituciones

TIPO DE TRABAJO: (X) Tesis () Trabajo Práctico

TITULO: REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL COMPORTAMIENTO ANTISOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

IMPACTO SOCIAL (señalar el impacto logrado): Realizar un trabajo sobre comportamientos antisociales en las organizaciones desde una postura de la psicología social, permitiendo obtener los significados y sentidos de estas prácticas.

INDICAR	SI	NO	N.A. (NO APLICA)	SEGÚN CORRESPONDA:
<i>Elementos para la revisión académica del trabajo de tesis o trabajo práctico:</i>				
SI				El trabajo es congruente con las LGAC del programa de posgrado
SI				La problemática fue abordada desde un enfoque multidisciplinario
SI				Existe coherencia, continuidad y orden lógico del tema central con cada apartado
SI				Los resultados del trabajo dan respuesta a las preguntas de investigación o a la problemática que aborda
SI				Los resultados presentados en el trabajo son de gran relevancia científica, tecnológica o profesional según el área
SI				El trabajo demuestra más de una aportación original al conocimiento de su área
SI				Las aportaciones responden a los problemas prioritarios del país
N.A.				Generó transferencia del conocimiento o tecnológica
SI				Cumple con la ética para la investigación (reporte de la herramienta antiplagio)
<i>El egresado cumple con lo siguiente:</i>				
SI				Cumple con lo señalado por el Reglamento General de Docencia
SI				Cumple con los requisitos señalados en el plan de estudios (créditos curriculares, optativos, actividades complementarias, estancia, predoctoral, etc)
SI				Cuenta con los votos aprobatorios del comité tutorial, en caso de los posgrados profesionales si tiene solo tutor podrá liberar solo el tutor
N.A.				Cuenta con la carta de satisfacción del Usuario
SI				Coincide con el título y objetivo registrado
SI				Tiene congruencia con cuerpos académicos
SI				Tiene el CVU del Conacyt actualizado
SI				Tiene el artículo aceptado o publicado y cumple con los requisitos institucionales (en caso que proceda)
<i>En caso de Tesis por artículos científicos publicados</i>				
				Aceptación o Publicación de los artículos según el nivel del programa
				El estudiante es el primer autor
				El autor de correspondencia es el Tutor del Núcleo Académico Básico
				En los artículos se ven reflejados los objetivos de la tesis, ya que son producto de este trabajo de investigación.
				Los artículos integran los capítulos de la tesis y se presentan en el idioma en que fueron publicados
				La aceptación o publicación de los artículos en revistas indexadas de alto impacto

Con base a estos criterios, se autoriza se continúen con los trámites de titulación y programación del examen de grado: Si No

FIRMAS

Elaboró:
Dr. Miguel Ángel Sahagún Padilla
* NOMBRE Y FIRMA DEL CONSEJERO SEGÚN LA LGAC DE ADSCRIPCIÓN:
Dr. Pedro Palacios Salas

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO TÉCNICO:
* En caso de conflicto de intereses, firmará un revisor miembro del NAB de la LGAC correspondiente distinto al tutor o miembro del comité tutorial, asignado por el Decano

Revisó:
Dr. En H. Alfredo López Ferreira
NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO:

Autorizó:
Mtra. C.S. y H. María Zapopan Teleda Caldera
NOMBRE Y FIRMA DEL DECANO:

Nota: procede el trámite para el Depto. de Apoyo al Posgrado
En cumplimiento con el Art. 105C del Reglamento General de Docencia que a la letra señala entre las funciones del Consejo Académico: ... Cuidar la eficiencia terminal del programa de posgrado y el Art. 105F las funciones del Secretario Técnico, llevar el seguimiento de los alumnos.

Elaborado por: D. Apoyo al Posg.
Revisado por: D. Control Escolar/D. Gestión de Calidad.
Aprobado por: D. Control Escolar/ D. Apoyo al Posg.

Código: DO-SEE-FO-15
Actualización: 01
Emisión: 28/04/20

RDIPyCS] Acuse de recibo de envío



Arturo Silva Rodriguez <rdipyacs@gmail.com>

Tue 9/1/2020 5:30 PM

To: You



Julio César Álvarez Escalante:

Gracias por enviar el manuscrito, "Comportamiento antisocial en las organizaciones; una revisión y análisis conceptual." a Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial:

URL del manuscrito: <http://cued.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/authorDashboard/submission/330>

Nombre de usuario/a: jcae08

En caso de dudas, contacte conmigo. Gracias por elegir esta revista para publicar su trabajo.

Arturo Silva Rodriguez

Nuestros mejores saludos | Best regards Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social | International Digital Journal of Psychology & Social Science Sitio Web/Web site:<http://cued.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs>

[Reply](#) | [Forward](#)



Agradecimientos

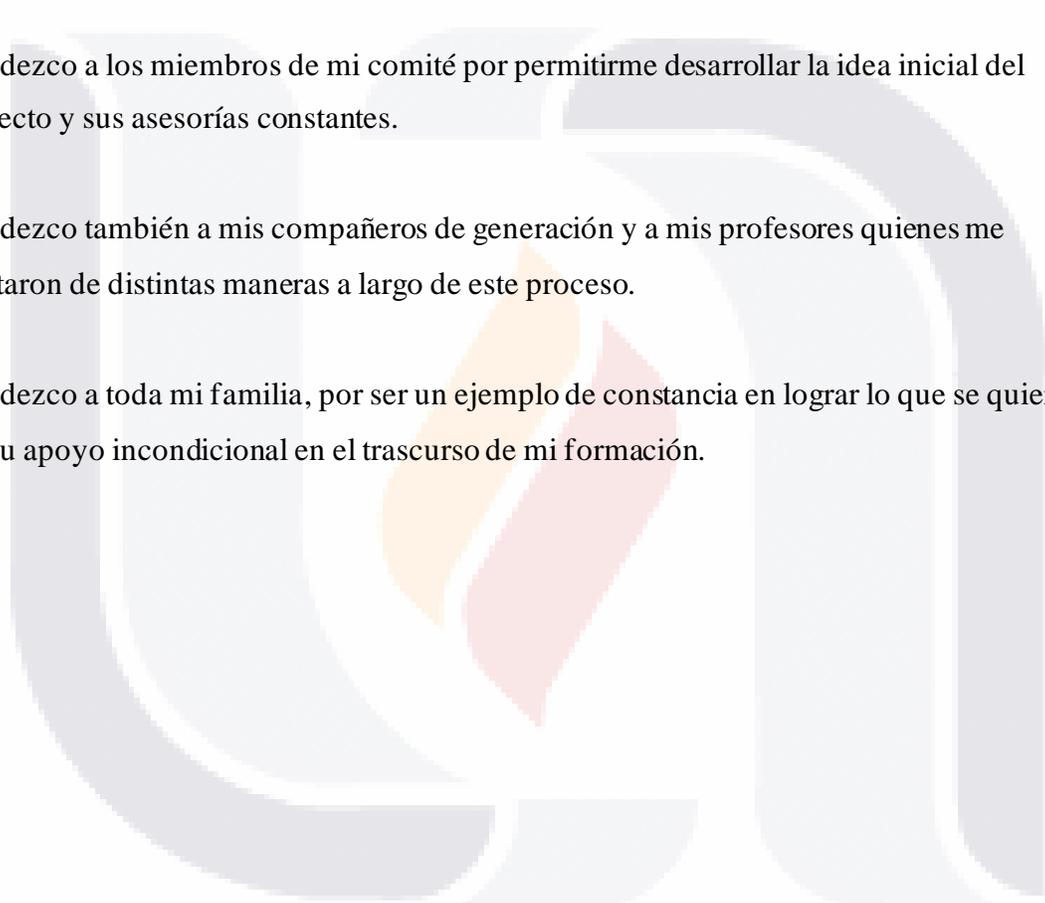
Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología por otorgar la beca que financio esta investigación y mi formación durante la maestría

Agradezco a la Universidad Autónoma de Aguascalientes por permitirme desarrollarme académicamente y por el apoyo otorgado.

Agradezco a los miembros de mi comité por permitirme desarrollar la idea inicial del proyecto y sus asesorías constantes.

Agradezco también a mis compañeros de generación y a mis profesores quienes me aportaron de distintas maneras a largo de este proceso.

Agradezco a toda mi familia, por ser un ejemplo de constancia en lograr lo que se quiere y por su apoyo incondicional en el transcurso de mi formación.

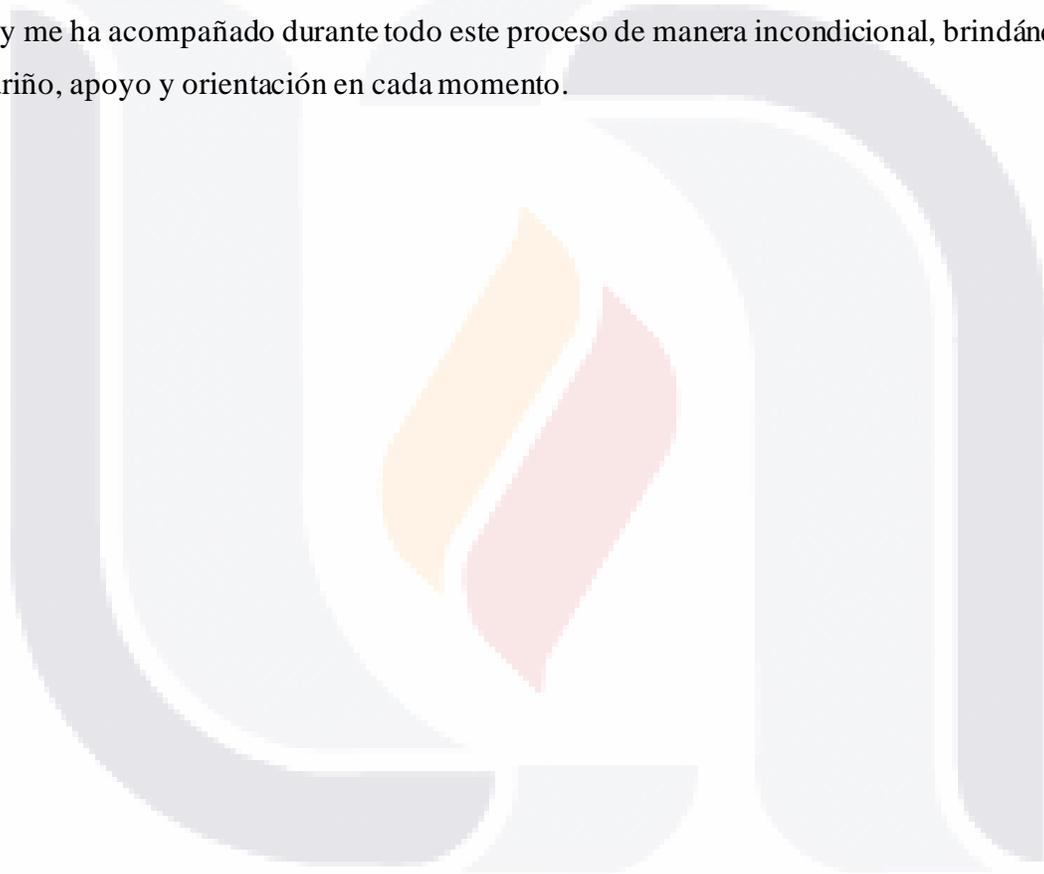


Dedicatorias

Quiero dedicar este trabajo a mi abuelo y a mi padre, porque de ellos surge la idea de estudiar esta problemática en las empresas, como resultado de la historia familiar y de mis vivencias al trabajar con ellos.

A mi madre quien me dio ánimos y su apoyo en este proceso de formación, que no ha sido fácil.

Especialmente le dedico este trabajo a Karla, quien es una persona muy importante en mi vida y me ha acompañado durante todo este proceso de manera incondicional, brindándome su cariño, apoyo y orientación en cada momento.



Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
1. Marco teórico.....	8
1.1 Comportamiento antisocial.....	8
1.1.1 Comportamiento antisocial en las organizaciones.....	8
1.1.2 Conceptos alternativos sobre comportamiento antisocial en las organizaciones.....	11
1.1.3 Antecedentes del estudio del comportamiento antisocial en las organizaciones.....	15
1.1.3.1 Estudios sobre características individuales.....	16
1.1.3.2 Estudios sobre condiciones y ambiente laboral.....	17
1.1.3.3 Estudios teóricos y conceptuales.....	19
1.2 Teoría de representaciones sociales.....	22
1.2.1 Orígenes y antecedentes.....	22
1.2.2 Teoría a partir del sentido común.....	24
1.2.3. Definición de las representaciones sociales.....	27
1.2.4 Formación de las representaciones sociales.....	30
1.2.6 Aproximaciones para el abordaje de las representaciones sociales.....	35
2. Planteamiento del problema.....	38
3. Objetivos.....	42
3.1 Objetivo general.....	42
3.2 Objetivos particulares.....	42

4.	Método	43
4.1	Diseño de investigación	43
4.2	Participantes	44
4.3	Técnicas	45
4.3.1	Entrevista en profundidad	45
4.4	Procedimiento de recogida de información	47
4.5	Procedimiento de análisis de resultados	48
5.	Resultados y discusiones	53
5.1	Dimensión de información	57
5.1.2	Categorías de la dimensión de información	59
	Comportamientos negativos encubierto	59
	Comportamientos negativos cotidianos	62
5.2	Dimensión campo de representación: imágenes, significados y asociaciones	64
5.2.1	Objetivación y anclaje	65
5.2.2	Categorías de la dimensión campo de representación	65
	Trabajador con alto nivel de jerarquía	65
	Trabajador con bajo nivel de jerarquía	66
5.2.2.2	Significados y asociaciones	72
	Malos ambientes laborales	73
	Incumplimiento de condiciones laborales	76
	Desahogar problemas y necesidades personales	78
	Falta de educación y valores	80
	Abuso de poder	82
5.2	Dimensión de actitud	84
5.3.1	<i>Categorías de la dimensión de actitud</i>	85
	Sentimientos negativos normalizados	85

6. Conclusiones.....89
Referencias.....95



Resumen

El comportamiento antisocial en las organizaciones, refiere a las acciones intencionales que van en contra de un miembro o la organización, generando repercusiones físicas, emocionales, psicológicas y económicas. La presente investigación tiene como objetivo comprender cuales son las representaciones sociales sobre el comportamiento antisocial en las organizaciones, por medio de una investigación cualitativa, y el enfoque procesual de dicha teoría.

A partir de la entrevista en profundidad, se obtiene los discursos de doce participantes. Los resultados muestran una comprensión natural sobre como los trabajadores interpretan y comparten el comportamiento antisocial organizacional, a partir del tipo de información a la que tienen acceso de acuerdo a sus posiciones sociales y aspectos culturales. Las imágenes los significados y asociaciones, reflejan la funcionalidad de las representaciones sociales, en cuanto a que permiten mostrar la distinción de grupos y sus intereses.

Por otro lado, la función de explicación y justificación del comportamiento antisocial, permite a los trabajadores considerarlo como algo negativo en la organización, y a su vez normal y común, parte de las interacciones diarias, resultado de las necesidades que demanda el lugar de trabajo y como respuesta a problemáticas personales que son llevadas al mismo contexto laboral. Esto permite inferir como los trabajadores llevan a cabo sus planes de acción respecto a los comportamientos antisociales. A partir de esto, se plantea continuar estudiando dicho fenómeno desde la perspectiva de la psicología social, trazando una pauta para futuras intervenciones.

Palabras clave: representaciones sociales, psicología social, comportamiento antisocial en las organizaciones, comportamiento contraproducente en el trabajo, comportamiento desviado en el lugar de trabajo.

Abstract

Antisocial behavior in organizations refers to intentional actions that go against a member or the organization, generating physical, emotional, psychological and economic repercussions. The present research aims to understand what are the social representations about antisocial behavior in organizations, through qualitative research, and the processual approach of said theory.

From the in-depth interview, the speeches of twelve participants are obtained. The results show a natural understanding of how workers interpret and share organizational antisocial behavior, based on the type of information they have access to according to their social positions and cultural aspects. The images, meanings and associations, reflect the functionality of social representations, insofar as they allow to show the distinction of groups and their interests.

On the other hand, the function of explanation and justification of antisocial behavior allows workers to consider it as something negative in the organization, and in turn normal and common, part of daily interactions, a result of the needs demanded by the workplace and as a response to personal problems that are brought to the same work context. This allows inferring how workers carry out their action plans regarding antisocial behaviors. Based on this, it is proposed to continue studying this phenomenon from the perspective of social psychology, drawing a guideline for future interventions.

Key words: social representations, social psychology, antisocial behavior in organizations, counterproductive work behavior, deviant workplace behavior.

Introducción

El presente trabajo, muestra un estudio sobre los comportamientos antisociales, una problemática que con frecuencia ha sido abordada en el campo de la psicología, y que desde hace unos años ha sido foco de atención también para las organizaciones. La inquietud en profundizar en esta problemática surge, primeramente, por la importancia que ha tenido dentro de las organizaciones, debido a la diversidad de consecuencias que trae para ellas.

En segundo lugar, genera interés, la tendencia sobre cómo se ha abordado hasta el momento, siendo muy clara la inclinación por realizar estudios en donde se busca la identificación de factores o indicadores individuales en las personas que buscan la predicción de estos comportamientos en las organizaciones, así como factores relacionados al ambiente laboral que son considerados antecedentes que desencadenan dichas conductas.

Por esta razón, la presente investigación plantea una forma distinta de acercarse a los comportamientos antisociales en las organizaciones. Se obtienen cuáles son las interpretaciones, los significados y los sentidos. Un trabajo con un acercamiento a partir de la teoría de representaciones sociales, teoría de la psicológica social que busca estudiar los objetos sociales retomando el conocimiento del sentido común. Esta teoría busca conocer la manera en que las personas construyen socialmente la realidad que los rodea, permitiéndoles entender los diversos aspectos que se les presentan y de esta manera inclinar sus planes de acción.

En el primer capítulo, se expone el marco teórico, dividido en dos partes. En la primera se aborda la problemática, su definición, la diversidad conceptual, los antecedentes y bajo que postura ha sido principalmente estudiado. En la segunda parte, se muestra la teoría de representaciones sociales, desde un breve recorrido por sus antecedentes, su definición, sus procesos, dimensiones y funciones que caracterizan a la teoría, para finalizar con las formas de abordaje.

A partir de esto es que se muestra a un planteamiento del problema y una justificación, para dar lugar a los objetivos centrados en comprender cuales son las representaciones sociales que los trabajadores de las organizaciones tienen sobre los comportamientos antisociales.

En el capítulo referente al método, se refleja la inclinación por una investigación de tipo cualitativo. Aquí es donde se exponen quienes fueron las participantes, sus características y la forma en la que se tuvo acceso a los discursos de cada uno de ellos. A partir de esto se muestra el análisis de contenido como procedimiento para dar lugar a los resultados.

Se exponen los resultados por medio de distintas categorías conformadas, permitiendo reflejar las representaciones sociales del fenómeno estudiado de manera integrada. En relación a cada uno de estos resultados se presentan las discusiones al respecto reflejando las aportaciones que surgieron de este abordaje distinto. Para finalizar, dentro de las conclusiones se mencionan algunas consideraciones para futuros trabajos enfocados a los comportamientos antisociales en las organizaciones, donde se plantea la necesidad de continuar desde la perspectiva de la psicología social.

1. Marco teórico

1.1 Comportamiento antisocial

El estudio del comportamiento antisocial, resulta un tema de interés dentro de distintas áreas del campo de la psicología, debido a la necesidad por lograr entender sus causas y factores que lo provocan, y la búsqueda de poder establecer formas de prevenirlo y abordarlo (Justicia et al. 2006). La necesidad de estudiar esta problemática no es solo foco de interés para la psicología, distintas ciencias sociales como el derecho, sociología, criminología por decir algunas, también han reflejado la gran necesidad de su comprensión. Para fines de este trabajo, y de este primer capítulo, se hace énfasis únicamente en cómo ha sido definida por parte de la psicología, específicamente en el área organizacional. Posteriormente se da continuidad, a una revisión del estado del arte, para mostrar cual ha sido la tendencia al estudiar dicha problemática en el contexto de las organizaciones.

1.1.1 Comportamiento antisocial en las organizaciones.

El comportamiento antisocial dentro de los contextos organizacionales, desde hace algunos años ha tomado gran importancia para los miembros de las organizaciones y para los académicos, ya que es considerado un fenómeno generalizado en el lugar de trabajo, el cual representa uno de los mayores obstáculos que enfrentan las organizaciones actuales en muchos países (Robinson y O'Leary-Kelly 1998; Omar, Vaamonde y Uribe, 2012).

Por esta razón, se puede encontrar las aportaciones realizadas por Giacalone y Greenberg (1997) en su obra "comportamiento antisocial en las organizaciones", donde lo definen como "aquellos comportamientos dirigidos a causar daño o con intención de causarlo hacia los individuos, la organización y de manera general a todas las personas interesadas dentro de ese contexto" (p.7). Dichos autores afirman que el estudio del comportamiento antisocial en ese momento había captado la atención de la psicología industrial en cuanto a la búsqueda por comprender las características individuales en ciertas

conductas consideradas deshonestas y sobre su tratamiento en aspectos de personalidad. Por otra parte, también la sociología y la antropología centran su interés en estudiar las estructuras de los grupos y la influencia de las clases en el desarrollo de dichas conductas y finalmente de la criminología, disciplina que se ha enfocado principalmente en identificar factores detonantes.

Dentro de esta obra, también se logra apreciar de manera similar a otras áreas de la psicología que abordan este fenómeno, la existencia de un interés central en conocer los factores que propician actos antisociales, en este caso factores que son parte de los contextos organizacionales, como lo puede ser aspectos del clima y la cultura organizacional. Para dichos autores, era necesario conocer ambos aspectos de las organizaciones y su influencia en esta forma de proceder, siendo que estos comportamientos representan una oposición a los considerados como prosociales, los cuales buscan el bien, y permiten el correcto desempeño de los individuos en su lugar de trabajo. Es decir que estas acciones antisociales, son vistas como algo negativo, una acción mala o perjudicial y que tiene una intencionalidad o voluntad de realizarse.

Siguiendo esta línea Robinson y O'Leary-Kelly (1998), comparten la misma forma de emplear el término comportamiento antisocial en las organizaciones, para abarcar todas las acciones negativas que ocurren de manera intencional y que van en contra de los principios de estas, con independencia de su gravedad y de quien los ejecute. Son todas esas acciones hacia otros empleados o hacia la organización que tienen el potencial de producir distintos daños físicos, económicos, psicológicos o emocionales.

En esta definición, se puede apreciar que la ocurrencia de estos comportamientos tiene muchas maneras de repercutir en las organizaciones. Aquí se encuentran acciones que abarcan desde las consideradas menos severas, como lo puede ser el ausentismo o el trabajar de manera más lenta, hasta casos más graves como podría ser el daño a la propiedad, robo o el acoso laboral por decir algunos.

Griffin y O'Leary-Kelly (2004) también realizan aportaciones significativas a esta problemática, sin embargo, ellos utilizan una manera más particular de referirse a los comportamientos antisociales, nombrándolos como el "lado oscuro del comportamiento organizacional" dentro de su obra que lleva precisamente el mismo nombre. Al hablar de

lado obscuro del comportamiento organizacional también se indican aspectos antisociales y antihumanos de un contexto organizacional.

Dichos autores, realizan una división de las acciones antisociales, entre las que pueden ser medibles y objetivas debido a que pueden tener una repercusión en la organización de forma económica como lo es el robo. Por otra parte, los considerados subjetivos, como lo puede ser el daño hacia la reputación de algún individuo. Si se establece la relación con la definición propuesta por Robinson y O'Leary-Kelly, aquí el daño o el costo subjetivo podría ser considerado de carácter físico, psicológico o emocional.

Por otro lado, Griffin y O'Leary-Kelly (2004), también realizan una segunda clasificación para comprender los diversos comportamientos antisociales, a partir de una división en dos grupos principales; los comportamientos negativos que dañan o son perjudiciales al ser humano (incluyendo los comportamientos que dañan o son perjudiciales al propio trabajador y a otros miembros de la organización), y los comportamientos negativos que dañan o son perjudiciales a la organización (incluyen aquellos comportamientos que generan un costo a la organización y los que se producen y no generan costo alguno).

Para complementar esta clasificación, se puede encontrar una diversidad de actos que son considerados antisociales y de gran interés para la psicología en ser atendidos. La alienación laboral, burnout, estrés laboral, evitación del trabajo, resistencia al cambio, ausentismo, violencia, acoso en el trabajo, sobrecarga laboral diversas formas de agresión, dañar, destruir o robar el equipo y las instalaciones, el consumo de sustancias adictivas, trabajar con más lentitud siempre que sea posible, el no comunicar ideas favorables para la organización (Patlan, et al., 2011; Robinson y Bennet 1995).

Como puede observarse, las definiciones arriba citadas comparten la misma idea central, estos comportamientos siempre hacen referencia a un conjunto de actos emitidos intencionalmente por algún individuo y que tienen la posibilidad de causar daño de diversas maneras. Son independientes de su gravedad o del contexto, llegando incluso en algunos casos a tener consecuencias legales significativas, por lo que existe una gran diversidad de acciones que pueden ser consideradas dentro de esta categoría antisocial como las ya antes mencionadas.

1.1.2 Conceptos alternativos sobre comportamiento antisocial en las organizaciones

El estudio de los comportamientos antisociales en el contexto organizacional ha recibido diferentes denominaciones a lo largo del tiempo y es necesario mencionarlas para clarificar que al encontrarse con algunas de ellas se refiere al mismo problema de estudio. Por lo tanto, los distintos términos que se encuentran, son formas alternativas o sinónimos utilizados para estas acciones en las organizaciones. Robinson y Bennett (1995) denominan comportamiento desviado en el trabajo a estas acciones negativas. Dichos autores definen el comportamiento desviado como “un comportamiento de forma voluntaria que viola significativamente las normas de una organización y al hacerlo amenaza el bienestar de una organización, sus miembros, o de ambos” (p.556).

Como punto importante en la anterior definición, cabe destacar que las normas de la organización son la pauta principal para establecer cuando un comportamiento es desviado hacia lo establecido dentro de ella, es decir cuando es visto como un comportamiento negativo, o una mala acción. A partir de esta definición, Robinson y Bennett (1995) realizaron una primera tipología, lo que permitió una primera clasificación clara de sus manifestaciones en las organizaciones. La forma de clasificar la desviación laboral por parte de estos autores es a partir de la existencia de los comportamientos desviados hacia la organización y los interpersonales. Dentro de estas dos clasificaciones, existen cuatro categorías; el comportamiento desviado hacia la producción, hacia la propiedad, hacia las políticas de la organización y la agresión personal.

En los comportamientos desviados dirigidos hacia la producción se encuentran acciones como salir antes de la hora establecida sin permiso, tomar descansos prolongados, trabajar de forma más lenta o el mal uso de los recursos del lugar de trabajo. En cuanto a las acciones relacionadas con la propiedad se encuentran el sabotear el equipo de trabajo, mentir sobre las horas de trabajo robar objetos del lugar de trabajo por decir algunas. Estas dos primeras categorías esta relacionadas con los daños hacia la organización.

Los comportamientos desviados en el lugar de trabajo con relación a las políticas de la organización, son aquellos que refieren a mostrar favoritismos, culpar a los compañeros de trabajo, los chismes sobre los compañeros y también involucrarse en sobornos. Finalmente se encuentran los que hablan sobre agresiones personales, es decir el acoso y hostigamiento, agresiones verbales, robar objetos de los otros compañeros o poner en peligro a los demás compañeros ejecutando acciones que puedan vulnerar a los otros. Estas dos últimas categorías forman parte de las desviaciones interpersonales.

De acuerdo con esta clasificación, los comportamientos que son considerados de mayor gravedad son las agresiones personales y las que van dirigidas al daño a la propiedad. Por otra parte, los que son consideradas menos severas son aquellas que van dirigidas hacia las políticas de la organización y hacia la productividad. En este sentido se plantea una similitud a lo ya mostrado anteriormente por Robinson y O'Leary-Kelly (1998), quienes también mencionan la gravedad en cómo son clasificadas cada una de estas acciones por parte de la organización.

Al hablar de comportamientos antisociales o desviados, también se puede encontrar el uso del término comportamiento contraproducente en el trabajo, siendo aquel comportamiento intencional que va en contra de los intereses legítimos de una organización determinada, por lo que esta postura también indica que siempre ocurren de forma voluntaria y afectan el desempeño de los individuos y de la organización. (Lau, Au y Ho, 2003; Sacket y De Vore, 2001; Spector et al., 2006).

Sacket y Devore (2001) primeramente brindan una distinción importante entre los comportamientos contraproducentes en el trabajo y la "contra productividad", aclarando que la segunda sería más bien un resultado de la primera, por lo que aquí se refleja que este término está apegado más a la perspectiva o postura de la organización. Es por esta razón que aquí el desempeño laboral de sus miembros, juega un papel importante, es decir que al ejecutar un comportamiento contraproducente como violentar algún sistema de seguridad de la organización, impide que los trabajadores puedan dar con los resultados esperados, generando entonces que alguien no sea productivo y por lo tanto sea considerado como alguien ejecutor de un comportamiento contraproducente.

Al hacer uso de comportamientos contraproducentes en el trabajo, entonces se destaca la postura de cuando uno de sus miembros responde hacia la organización de forma

negativa al no apearse a las demandas esperadas por parte de esta. Bajo esta perspectiva, existe una clara distinción entre individuo y organización y entre los daños que van dirigidos a cada uno. Es importante resaltar que, desde esta mirada, el énfasis es principalmente en todo aquello que afecte el trabajo y los resultados favorables en la productividad de la organización.

Por otro lado, Sacket y Devore (2001), también clasifican los tipos de comportamientos contraproducentes en el trabajo. Destacan que muchos de ellos se pueden deber a características de personalidad de los sujetos. Por otra parte, también mencionan que existen otras condiciones que pueden influir como lo son las características del trabajo, del grupo de trabajo, la cultura organizacional y la percepción de injusticia. Dentro de su postura, se pueden encontrar numerosos actos, como el robo, la destrucción de propiedad, el mal uso de información o del tiempo de trabajo, uso de drogas, y entre otros comportamientos que representan acciones de violencia hacia otros o que involucran un mal desempeño laboral que está en contra de lo establecido por la organización. Tanto para la postura de comportamientos desviados y contraproducentes, se refleja una tendencia para abordar el problema de forma individual, a través de ciertas características personales o factores que detonan los mismos aspectos individuales, generando actos antisociales, contraproducentes o desviados.

Por otro lado, Vardi y Weitz (2003) utilizan el termino de mala conducta en la organización, definiéndolo como los “actos en el lugar de trabajo que se hacen intencionalmente y constituyen una violación de las reglas que se proporcionan a dichas conductas” (p.3). Los anteriores autores plantean la necesidad de abordar la problemática no solo de la forma individual o micro, sino que debe ser de manera más extensa, estudiándola desde la relación que tienen los contextos organizacionales, con las características individuales y también sobre las relaciones que establecen los miembros dentro de la organización manteniendo una postura más macro de la problemática que tome en consideración elementos incluso de la cultura organizacional y el ambiente.

Como se puede observar, esta forma de nombrar los comportamientos antisociales, también hace énfasis en tomar en cuenta el problema a partir de las características individuales en relación con los aspectos del contexto de la organizacional como aquellos que puedan influir en que estas acciones llamadas negativas se presenten. Para estos autores

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

también resalta la importancia de las reglas como pauta para establecer lo que es una mala conducta o antisocial, por lo que la postura del individuo como principal ejecutor de estos comportamientos continúa manteniéndose de igual manera en esta definición. En contra parte, en esta última postura es más notable el énfasis de no solo quedarse en un aspecto individual, destacando la relevancia de abarcar todo el contexto de la organización.

A partir de lo mencionado, se puede reflejar que han existido diversas formas de nombrar a esta problemática, distintos términos empelados como sinónimos a lo largo del tiempo, así como mencionan, Griffin y López (2005), quienes también exponen un recorrido como el mostrado en esta sección. Es importante evitar creer que son distintas problemáticas, ya que los términos expuestos siempre refieren comportamientos negativos motivados por un miembro o un grupo de la organización con consecuencias negativas para los otros o para el contexto en general.

Es notable, como al hacer uso de comportamientos contraproducentes en el trabajo, comportamientos desviados en el trabajo, malas conductas, la pauta de lo que está bien o mal es marcado por la organización, y que todo aquello que se aleje o que se considera perjudicial a los intereses legítimos o que impida el bienestar dentro del ambiente laboral, será considerado dentro de esta clasificación de comportamientos negativos.

El uso de comportamiento antisocial parece mostrar una forma integradora de las anteriores y hace mayor énfasis en las diversas consecuencias que se derivan de su ocurrencia más que en los tipos de acciones que hay, ya que menciona una variedad de daños como lo son físicos, psicológicos, económicos, y emocionales, tomando en cuenta también aquellos que pueden ser más subjetivos, es decir aquellos que pueden ser más dirigidos hacia los miembros de la organización en contra parte de los interés de esta. Sin embargo, esta forma de nombrarlo ha sido poco retomada en la actualidad, ya que la gran parte de los estudios actuales se hace bajo la visión de las primeras tres mencionadas, y principalmente a partir de comportamientos contraproducentes en el trabajo, postura que está más inclinada a la perspectiva de la organización y la repercusión que tiene en las consecuencias en la productividad y el trabajo.

Esta última postura refiere más a cuando uno de sus miembros es quien ejecuta las acciones negativas sin tomar en cuenta en su mayoría, otras situaciones que puedan darse dentro del contexto organizacional, así como diferencias en la interpretación de estas

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

situaciones o acciones consideradas negativas. El aspecto central gira alrededor del desempeño y en obtener resultados que beneficien a la organización. Por lo tanto, se considera que, bajo la visión contraproducente en el trabajo, los daños principalmente son reflejados en la productividad de la organización en consecuencia de un mal desempeño laboral de los trabajadores.

En función de lo anterior, y conociendo ya la diversidad conceptual, en el siguiente apartado se profundizará en algunos trabajos de investigación más actuales sobre esta problemática. Principalmente se encontrará que se hacen bajo el nombre de comportamientos contraproducentes o comportamientos desviados en el trabajo, por lo que se continúa manteniendo esa postura donde es el trabajador quien ejecuta mayormente diversos comportamientos antisociales o desviados que vulneran normas establecidas por la organización. La tendencia por estudiar este problema desde formas individualistas, es decir de un miembro que presenta ciertos rasgos de personalidad o características individuales que ya son presentados previamente y que lo inclinan a actuar de esta manera, en combinación con distintas condiciones a las que son sometidos dentro de la organización, han sido consideradas como la principal explicación de que se den estas prácticas consideradas negativas.

1.1.3 Antecedentes del estudio del comportamiento antisocial en las organizaciones.

A partir de la revisión conceptual sobre el comportamiento antisocial y de las distintas formas de nombrarlo, se puede mostrar un panorama sobre su estudio, el cual es principalmente abordado bajo la postura de comportamientos contraproducentes en el trabajo, reflejando la perspectiva de la organización para entender y clasificar esta problemática. Los diversos trabajos que se encuentran, han buscado principalmente estudiar las características individuales que influyen en la problemática. También se pueden identificar otros que han estado enfocados en establecer ciertos antecedentes al desencadenamiento de dichos comportamientos. Es decir, algunas de las condiciones laborales a las que están expuestas las personas en las organizaciones, por lo que los estudios dentro del estado del arte, son mostrados principalmente a partir de estas dos propuestas de clasificación para su organización más clara.

Finalmente, también se tienen aquellos trabajos que han aportado al estudio de la problemática de manera conceptual o teórica, por lo que con esto se podrá tener una idea más clara sobre hacia dónde va el estudio de este fenómeno en el contexto organizacional.

1.1.3.1 Estudios sobre características individuales.

Existen investigaciones que se enfocan en las características individuales de los sujetos o en sus rasgos de personalidad como predictores del comportamiento antisocial. Bowling y Eschleman (2010) contribuyen al estudio de esta problemática indicando como los rasgos de personalidad tienen un efecto moderador en la relación del estrés y la manifestación de comportamientos contraproducentes en el trabajo, es decir que los sujetos que presentan ciertas características de personalidad van a ser más propensos a encaminar el estrés presentado en el trabajo hacia comportamientos negativos.

Se puede encontrar también los que explican la relación entre diferencias de género y los comportamientos contraproducentes (Chernyak, Kang y Tiznera, 2018; Spector y Zhou, 2013). Se ha estudiado el efecto moderador de las diferencias de género entre las características de personalidad como lo son la estabilidad emocional, el estrés, y su relación con los comportamientos contraproducentes en el trabajo, encontrando diferencias en las formas de expresión de dichos comportamientos entre hombres y mujeres.

Otros trabajos también toman en cuenta lo relacionado a la inteligencia emocional o a la influencia de las emociones en la presencia de comportamientos contraproducentes. En este sentido, Ugwua, Enwereuzora, Fimbera y Ugwub, (2017) muestran cómo es que la inteligencia emocional tiene un efecto moderador en la relación positiva que existe entre la presencia del síndrome de burnout en trabajadores y las respuestas en forma de comportamientos contraproducentes. En este sentido, Rahman, Ferdausy y Karan (2012), también indican como los individuos que presentan una menor inteligencia emocional son más propensos a involucrarse en comportamientos contraproducentes y a presentar peor desempeño laboral, es decir que existe una relación negativa entre ambas variables, a menor grado de inteligencia emocional los empleados tienden a involucrarse mayormente en estas prácticas en el trabajo.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Siguiendo con los trabajos que se centran en aspectos emocionales, algunos autores Shkoler y Tziner, (2017) analizan como la inteligencia emocional puede ser una característica de los individuos que logra contrarrestar la ocurrencia de comportamientos desviados cuando estos son influenciados por el estrés presentado en los miembros de una organización. Con estos resultados se puede entender que los sujetos con un nivel de inteligencia emocional adecuada van a poder manejar de mejor manera el estrés y así evitar que se vean involucrados en actos que perjudiquen a otros. Sobre esta misma línea, (Le Roy, Bastounis y Minibas, 2017; Nisar, Bashir, Fatima, y Ali, 2018) muestran en sus resultados la relación entre la percepción de falta de justicia en el contexto organizacional y el efecto mediador que tienen emociones negativas como el enojo y el miedo para que a partir de esto desencadenen en comportamientos contraproducentes.

Finalmente, dentro de esta categoría de las características individuales como un determinante que influye en la problemática en cuestión, existen algunos autores (Firdaus, Zaharah, Rahimc, 2013; Ramana, Sambasivan y Kumar, 2016) que, a partir de los cinco grandes rasgos de personalidad, muestran cómo los sujetos con niveles altos en los rasgos de neuroticismo y los que presentan apertura a la experiencia, se ven más implicados en comportamientos contraproducentes dentro del lugar de trabajo.

1.1.3.2 Estudios sobre condiciones y ambiente laboral.

Dentro de los estudios sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, también existen los que toman en cuenta las condiciones laborales, y los relacionados con el ambiente laboral. Se considera que existen factores dentro de estos dos aspectos, como aquellos que pueden desencadenar este tipo de comportamientos negativos, en donde son relacionados con los aspectos individuales y rasgos de personalidad ya mencionados anteriormente.

Como punto de partida, se puede encontrar trabajos (Aldea, 2013; Omar F. et al 2011) que establecen una relación entre la ocurrencia de los comportamientos contraproducentes, el estrés y la satisfacción laboral presentados en los sujetos de una organización, es decir una relación positiva entre estrés laboral y comportamientos

contraproducentes y una relación negativa entre satisfacción laboral y dichos comportamientos. Los sujetos que cursen por situaciones de estrés laboral aumentarían la posibilidad de expresar comportamientos contraproducentes y por otro lado los que experimentan menor satisfacción laboral dentro de la organización pueden verse más involucrados en los mismos. Siguiendo esta línea, Meier y Spector (2013), indican la relación entre el estrés laboral y los comportamientos contraproducentes, como un antecedente a estos comportamientos. Por otra parte, establecen que también los mismos comportamientos contraproducentes pueden ser los causantes del estrés laboral presentado por los sujetos de una organización.

Zoghbi y Caamaño (2010), en su trabajo realizan aportaciones relevantes al contemplar la alienación laboral como un factor que desencadena comportamientos desviados en el trabajo dirigido contra la organización, los compañeros o los clientes. Primeramente, definen la alienación laboral como esa discrepancia o alejamiento de la persona de sus propios valores o de sí mismo, por consecuencia de las exigencias a las que son expuestos en el trabajo, es decir una contradicción entre como es el trabajador y la naturaleza del trabajo. Al ocurrir esta situación el trabajador puede no encontrar un significado a sus tareas laborales y es aquí donde se establece la relación con la ejecución de comportamientos contraproducentes.

A partir de la teoría de intercambio social, en donde el comportamiento de los individuos se establece a partir del constante intercambio de beneficios obtenidos por otros, establecen la relación con las tres dimensiones de la alineación laboral las cuales abarcan; la ausencia de control o impotencia sobre su trabajo desempeñado, ausencia del significado en su trabajo desempeñado, es decir sentir que su trabajo no genera influencia en sobre el proceso de producción de la organización. Finalmente, la falta de sentimientos de realización a partir del trabajo desempeñado como un predictor de los comportamientos contraproducentes. La primera dimensión en relación a las acciones hacia la organización, la segunda hacia los compañeros y la tercera hacia los clientes. Los resultados muestran como las dos últimas dimensiones tienen influencias significativas en los comportamientos contraproducentes de forma contraria a la primera.

Otra de las condiciones que se ha estudiado como antecedente es la percepción de supervisión abusiva. En este sentido algunos autores (Eschlemana, Bowling, Michel y

Burnsb, 2014; Sulea, Fine, Fischmann, Sava, y Dumitrum, 2013; Michel, Newness y Duniewicz, 2016) muestra trabajos sobre la influencia de esta manera de supervisión, y como el afecto negativo presentado en el trabajo por parte de los individuos es un mediador entre la supervisión abusiva y la ejecución de comportamientos desviados en el trabajo. A estos resultados le acompaña que los sujetos con puntuaciones bajas en rasgos de personalidad como lo son la estabilidad emocional, consciencia y amabilidad, se verán más implicados a ser partícipes de comportamientos desviados al momento de ser sometidos a condiciones de supervisión abusiva. A partir de estos trabajos se ha buscado establecer a la supervisión abusiva como un predictor de los comportamientos negativos en los sujetos.

En relación a las condiciones laborales o interacciones que se establecen entre trabajadores y los sujetos que desempeñan funciones de encargados, se puede encontrar los que hablan sobre la percepción de justicia en la organización, (Syaebani y Sobri, 2011; Priesemuth, Arnaud y Schminke, 2013) donde la percepción de justicia organizacional, es un claro predictor sobre si ocurrirán comportamientos desviados en la organización por parte de los individuos. Sobre esta misma línea, diversos autores (Chernyak y Tziner 2014; Kelloway, Francis, Prosser y Cameron, 2010) también ponen relevancia sobre la percepción de justicia distributiva organizativa experimentada psicológicamente y el clima organizacional como predictores del comportamiento contraproducente en el trabajo, principalmente entre las relaciones establecidas entre los miembros de menor hacia los que ocupan un puesto más alto en la organización.

Para dichos estudios los comportamientos contraproducentes, pueden ser una respuesta de protesta donde los miembros de la organización expresan insatisfacción o intento de resolver la injusticia dentro de la organización, explicándolo a partir de la teoría de identidad social y la teoría de intercambio social. Es decir, los miembros del nivel organización que presentan mayor identificación con los mismos que persiguen intereses contrarios se verán más implicados en los comportamientos en contra de la organización con el fin de mitigar las condiciones ya mencionadas, así como aquellos en los que no exista una percepción de encontrar beneficios dentro de su interacción con la organización.

1.1.3.3 Estudios teóricos y conceptuales.

Actualmente, se puede encontrar investigaciones en las cuales se brinda un panorama teórica o conceptual sobre los comportamientos antisociales o en su diversidad de formas de nombrarlos. Algunos autores (Appelbaum, Iaconi y Matousek, 2014; Omar 2010) han realizado una revisión más actual de las diversas consecuencias que trae consigo las acciones antisociales, dejando claro como ya se ha mostrado con los anteriores trabajos, que ya sea de forma manifiesta o implícita, la ocurrencia de los comportamientos negativos genera severas consecuencias para las organizaciones, así como para sus miembros.

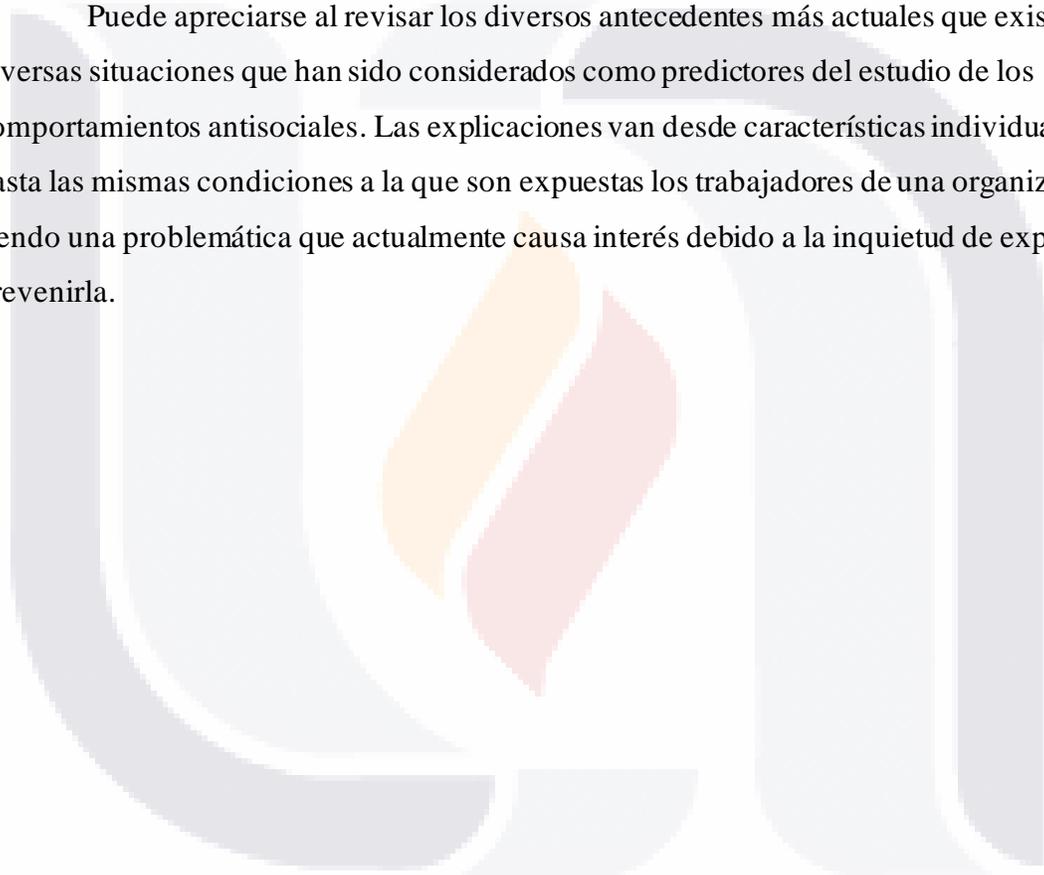
Derivado de su importancia Omar, Vaamonde y Uribe (2012) desarrollaron un instrumento con el objetivo de medir los comportamientos contraproducentes en el trabajo, dentro de su trabajo se aprecia una descripción detallada sobre el proceso de elaboración y validación de la escala. A partir de su instrumento desarrollado se distinguen tres factores; los interpersonales, que refieren a los actos físicos y verbales o antisociales hacia otros miembros; los factores organizacionales que vendrían siendo los que trasgreden las normas establecidas o que son dirigidos hacia los bienes de la organización; y finalmente los anti-productivos, aquellos que se realizan para su propio provecho o distracción personal dentro de los horarios laborales. Para concluir su trabajo, estos autores plantean la gran importancia de incluir los instrumentos como una herramienta para conocer cómo se encuentra la cultura organizacional de las empresas.

Respecto a la investigación de esta problemática en México, se puede encontrar algunos trabajos que hablan sobre el lado oscuro del comportamiento organizacional, que como ya se definió con anterioridad, este estilo de comportamiento organizacional refiere a aspectos negativos y antisociales, mencionado por primera ocasión dentro de la obra de Griffin y O Leary Kelly.

(Patlan et al., 2010a), (Patlan, et al., 2011b), realizaron trabajos en donde hacen una descripción sobre esta perspectiva. Indican que son consideradas temáticas emergentes y que requieren de ser profundizadas para su comprensión haciendo énfasis en que estos comportamientos considerados negativos tienen consecuencias para las organizaciones, los individuos y para la sociedad. Estos trabajos realizados en México entorno a esta problemática se basan más en una revisión de la literatura en relación a la problemática donde su alcance se centra más en una descripción de lo que comprende estos comportamientos en el contexto organizacional y sus consecuencias.

A partir de lo revisado en este primer capítulo, se puede conocer con más precisión lo que es el comportamiento antisocial, y de cómo ha sido denominado a lo largo del tiempo para su estudio en el contexto organizacional. Es importante enfatizar nuevamente, como a pesar de estas variaciones en cuanto a términos, siempre se ha mantenido la idea central de la problemática y sobre todo la relevancia y pertinencia de su abordaje debido a las diversas formas de repercutir en los individuos, las organizaciones y la sociedad en general.

Puede apreciarse al revisar los diversos antecedentes más actuales que existen diversas situaciones que han sido considerados como predictores del estudio de los comportamientos antisociales. Las explicaciones van desde características individuales hasta las mismas condiciones a la que son expuestas los trabajadores de una organización, siendo una problemática que actualmente causa interés debido a la inquietud de explicarla y prevenirla.



1.2 Teoría de representaciones sociales

La teoría de representaciones sociales es considerada uno de los modelos relativamente recientes en el área de Psicología Social (Materan, 2008). Es una teoría donde se encuentra un planteamiento metodológico interesante y renovador dentro del análisis del sentido común y de lo cotidiano. Resulta ser una explicación muy útil en el estudio de la construcción social de la realidad que realizan las personas, lo que permite conocer como interpretan los fenómenos u objetos sociales hacia los que inclinan sus acciones.

En esta segunda sección del marco teórico se aborda los diversos antecedentes que fueron tomados para el desarrollo de la teoría de representaciones sociales y de cómo abonaron a su formulación. Posteriormente se delimita el concepto de representaciones sociales dejando claro su capacidad como una teoría innovadora e integradora dentro de la psicología social y la distinción que tiene con otros conceptos que han sido de interés de estudio para la psicología social. Finalmente se explican cómo se conforman dichas representaciones, profundizando en los procesos, dimensiones y funciones que las conforman para dar cierre al capítulo con una revisión de las diversas formas de aproximación para su estudio y abordaje.

1.2.1 Orígenes y antecedentes.

La teoría de las representaciones sociales tiene su origen a partir del trabajo realizado por Moscovici (1961) “El psicoanálisis, su imagen y su público”. De acuerdo con Farr (1984) el propósito de Moscovici era mostrar como una nueva teoría científica es difundida dentro de una cultura determinada y como de esta manera es transformada, cambiando así la visión que la gente tiene de sí misma y del mundo, para convertirla en un componente de la realidad. Moscovici, (1979) afirma como principales antecedentes de la teoría de representaciones sociales la propuesta de representaciones colectivas planteada por

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Durkheim, la influencia del interaccionismo simbólico de George Herbert Mead, así como una desviación con algunos aspectos de la psicología infantil de Piaget.

Sobre las representaciones colectivas, Romero, Tapia y Valencia (2016), mencionan que para Moscovici los postulados de Durkheim acerca de las representaciones colectivas consideran al individuo un reflejo pasivo de la sociedad, en cambio en las representaciones sociales existe una dirección dialéctica bidireccional entre lo social y lo individual, adoptando entonces el uso de este término en lugar colectivas para el desarrollo de una teoría que toma en cuenta estos dos planos ya mencionados.

En cuanto al interaccionismo simbólico, corriente desarrollada a partir de las ideas de George Herbert Mead, así como de la obra posterior de Herbert Blúmer, la relación entre las representaciones sociales con esta corriente parece clara. Para Mead, (1993), el comportamiento de los individuos solo puede ser entendido de una forma, la cual es como grupo social del que forman parte, por lo que su estudio estaba enfocado en los actos, en las interacciones ocurridas dentro del mundo social. De igual manera Blúmer, (1937) indica que los comportamientos de las personas siempre van a vincularse con el significado que tengan las cosas, y lo signifiquen las cosas para el sujeto va depender de lo aprendido en sus interacciones sociales. Por esta razón, para el interaccionismo simbólico es de gran importancia los significados formados por los individuos de los objetos sociales a partir de la interacción con este.

Tanto Mead como Blúmer ponen de manifiesto la importancia de la interacción entre individuo y sociedad como forma de llegar al conocimiento de lo que rodea a los sujetos, de los otros y de sí mismos. Para concretar de formas más clara con lo propuesto por estos dos autores, Blúmer (citado en Cisneros, 1999, pg.116) indica que existen tres premisas esenciales entorno al interaccionismo simbólico:

Los seres humanos actúan hacia las cosas sobre las bases de los significados que esas cosas tienen para ellos; el significado de tales cosas emerge de la interacción social que uno tiene con los asociados a uno; los significados dependen y se modifican a través de un proceso interpretativo usado por la persona en su trato con las cosas que encuentra.

El interaccionismo simbólico, es una corriente centrada en la comprensión del comportamiento a partir de las interacciones del individuo en su sociedad, todo esto a partir de los aspectos simbólicos. Quedando claro esto, se puede establecer el por qué la relación con la teoría de las representaciones sociales como un antecedente. Como indica Jodelet (2000), al hablar de representaciones sociales se establece que existe una gran importancia por comprender las realidades socioculturales inmersas en un momento histórico y cargadas de aspectos simbólicos.

El breve recorrido por los antecedentes entorno a la teoría de representaciones sociales, permite profundizar en los siguientes apartados en una definición conceptual, delimitando lo que son, y en que se centra el estudio y las formas de abordaje, de esta teoría que permite dar cuenta sobre como los individuos logran comprender los diversos fenómenos u objetos sociales que los rodean.

1.2.2 Teoría a partir del sentido común.

De acuerdo con Banchs (1986) para la escuela francesa de donde se origina las representaciones sociales, se perseguía un objetivo distinto a otras posturas. Lo importante era lograr el entendimiento de lo que está en la base del comportamiento y no enfocarse en el comportamiento mismo. Al entender como los individuos y grupos representan objetos de su mundo podemos darnos una idea de cuál sería su comportamiento ante estos objetos. Es decir, que, al poner el centro de atención en el estudio de los contenidos, símbolos y significados producidos por una representación social de un fenómeno determinado se puede inferir de qué manera inclinarán las personas sus planes de acción sobre un aspecto de su mundo.

Dentro de esta teoría la intención de predecir el comportamiento como en el caso de las posturas positivistas es quizás menos evidente, sin embargo, esto no quiere decir que para esta teoría sea menos útil el conocer el comportamiento. Las representaciones sociales son un antecedente para la acción, por esta razón es importante el conocerlas y estudiarlas. Lo que propone la teoría de las representaciones sociales según Abric (2001) es que no existe realidad objetiva, “toda realidad es representada, apropiada por el individuo o el

grupo y reconstruida en su sistema cognitivo, integrada en su sistema de valores que depende de su historia y del contexto social e ideológico que le circunda” (pg.5).

Entendiendo lo anterior, es importante conocer que las representaciones sociales, se enfocan en un tipo de conocimiento específico. Como plantea Moscovici (1961), las representaciones sociales, son esas teorías y conocimientos que las personas forman a partir del conocimiento del sentido común, aquellos razonamientos que los individuos realizan sobre los fenómenos en los que se encuentran inmersos en la sociedad permitiendo así interpretar y conocer los aspectos de dichos fenómenos y orientar sus acciones hacia estos. La gran mayoría de las relaciones sociales están llenas de ellas. Moscovici (1979), indica que nacen por medio de las observaciones y el análisis que los individuos realizan de sus observaciones. De esta manera las personas logran hacer suyos los aspectos relacionados con las ciencias o cuestiones filosóficas y sacar conclusiones de estas. Se trata entonces de acuerdo a Banchs (2007), de cómo las personas hacen suyos los conocimientos que circulan en la sociedad, y como a partir de esto construyen el conocimiento común a través de la vida cotidiana. Ocurren por la constante necesidad de conocer lo que nos rodea, cuando estamos frente a algo que nos resulta extraño o que nos perturba, y que además es de relevancia para un grupo social determinado (Banchs 1986; Moscovici, 1961).

Entendiendo que las representaciones sociales se enfocan en el conocimiento del sentido común, es importante conocer con mayor claridad, a que se hace referencia cuando se habla sobre este tipo de conocimiento. El saber del sentido común, indica Jodelet (1984), es aquel conocimiento cotidiano del cual se elaboran las representaciones sociales, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos que son influenciados socialmente, es decir, al hablar de este tipo de pensamiento se hace referencia a una forma de pensamiento social. Pensamiento el cual es considerado natural, y que no requiere formación alguna para su construcción, ese saber ingenuo que de alguna manera se haya de forma opuesta al conocimiento científico, esto se debe a que tienen procesos de formación distintos al igual que fines diferentes. Este tipo de pensamiento es el que resulta de forma lógica para los individuos y que permite de esta manera el intentar crear significados en su uso en la vida cotidiana (Moñivas, 1994; Romero, et al., 2016).

Al hablar de este tipo de pensamiento, considerado natural y que es formado en la vida cotidiana, Moscovici y Helwstone (1984) refieren que este es conocido por todos, se

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

basa en tradiciones compartidas, siendo enriquecido por distintas observaciones, experiencias y conocimientos donde los individuos ven las cosas tal y como son. Cuando existe interés por estudiar este tipo de conocimiento, se hace con el fin de poder analizar cómo es que los individuos logran explicarse de forma espontánea los aspectos que lo rodean.

Por esta razón, se entiende que el proceso para la elaboración de una teoría científica es diferente al proceso que permite a las personas conocer y compartir sobre las situaciones que lo rodean. El objetivo del conocimiento científico es generar conocimiento que abone a conocer la verdad por medio de un método riguroso. Por el contrario, en el caso de las representaciones sociales es diferente el proceso y el objetivo que principalmente se tiene es el de lograr mantenernos dentro de un círculo social, de permitirnos comunicarnos con otros, de comprender y dar explicaciones a la realidad. Como bien dice Araya (2002), cuando las personas clasifican, explican y evalúan los objetos sociales es porque ya existe una representación social que permite a las personas conocer su realidad por medio de las diversas explicaciones que surgen a partir de los procesos de comunicación y el pensamiento social.

En esta misma línea de ideas, Farr (1984) menciona, que para estudiar las representaciones sociales es necesario que el investigador muestre interés en el contenido de las conversaciones cotidianas, en los diversos espacios o contextos en donde estas puedan surgir. Dentro de estas conversaciones cotidianas es donde se podrá tener la oportunidad de acceder a estas formas de pensamiento social y natural de sentido común.

Si bien este tipo de pensamiento considerado como “ingenuo” ha sido en ocasiones olvidado por la formalidad del pensamiento científico en otras teorías, en la teoría de representaciones sociales se considera de relevancia para acceder a las formas en como las personas comprenden y comparten de manera simbólica aspectos de su mundo. Permite brindar la forma en que las personas aprehenden los diversos acontecimientos de la vida diaria, un tipo de conocimiento socialmente elaborado y compartido del cual se da pauta a una construcción social de la realidad.

En este primer acercamiento a la teoría de representaciones sociales, se puede dejar claro de donde surge y cuál fue el interés principal de Moscovici al momento de desarrollarla, siendo una teoría que resulta atractiva por lograr rescatar esas formas de

conocimiento de sentido común o pensamiento natural que las personas forman en sus interacciones diarias. A partir de esto en el siguiente apartado se podrá tener un acercamiento más conceptual a lo que son las representaciones sociales.

1.2.3. Definición de las representaciones sociales.

Hasta el momento, se ha mostrado como es que las representaciones sociales dan lugar a una de las teorías más innovadoras y relevantes dentro de la psicología social, por la forma en que centra su interés en como las personas logran construir una realidad por medio del conocimiento natural del sentido común, conocimiento que es formado y compartido en su vida diaria. Conociendo los orígenes de la teoría y sobre en qué consiste su interés de estudio, se puede continuar con una definición más precisa de lo que son las representaciones sociales, de sus similitudes y diferencias con otros constructos estudiados por la psicología social.

Banchs (1986) refleja la capacidad que tienen las representaciones sociales de ser un concepto innovador e integrador, ya que de esta manera permite agrupar dentro de ella una diversidad de otros conceptos estudiados en psicología social. Al hablar de representaciones sociales podemos encontrar dentro las posiciones sociales, los valores, creencias y actitudes y otras categorías sociales que funcionan como principios organizadores de la representación del objeto social como lo son la teoría de las atribuciones, opiniones, estereotipos y teorías de la personalidad (Materan, 2008; Moñivas, 1994).

Son entonces, menciona Jodelet (1984) conjuntos estructurados o imprecisos de nociones, creencias, imágenes, metáforas y actitudes con los que los actores definen las situaciones y llevan a cabo sus planes de acción. Se considera importante retomar a Moscovici (1961) quien propone la primera definición sobre lo que son las representaciones sociales, indicando lo siguiente:

Son sistemas con una lógica propia, lenguajes particulares, una estructura de implicaciones que refieren a valores, conceptos y un estilo de discurso propio. No son simples opiniones

de alguna cosa o imágenes, son más bien teorías formadas por la colectividad, sirven para poder interpretar y realizar una construcción de la realidad. (p.33)

En este sentido, Moscovici (1961) plantea que las representaciones sociales cumplen una doble función, permitiendo en primera instancia dar un orden para que los individuos puedan orientarse en su mundo material, social y dominarlo. Como segunda función, permite la comunicación entre los miembros de una comunidad de brindando elementos que sirven para el intercambio social.

En definitiva, es una teoría que conforma sistemas cognitivos, que constituyen de esta manera, indica Araya (2002), son esos sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas. Sin embargo, como bien menciona Banchs (1986), el hecho de que las representaciones sociales sea una teoría que integra los conceptos de actitud, opinión, estereotipos, imagen, creencias, así como otras muchas de las nociones que hasta ahora ha elaborado la psicología social, no significa de ninguna manera que el nuevo concepto sea solo una conformación de todos los anteriores, no se debe olvidar que las representaciones sociales son una forma de conocimiento por medio del sentido común. Se considera necesario reflejar cómo es que cada uno de estos conceptos por sí solos, estudiados por la psicología social, mantiene una notable diferencia con las representaciones sociales.

El primero de los constructos vendría siendo la *actitud*, siendo este uno de los componentes de toda representación social que posteriormente se desarrollaran cuando se hable sobre los componentes o dimensiones que comprende las representaciones. Es en la actitud, donde se encuentra la orientación global positiva o negativa de una representación. Sin embargo, al hablar de actitud el problema principal que se tiene como estudio es la conducta, por lo que se asume que al haber una modificación este nivel como consecuencia habrá un cambio en la otra, cosa que para las representaciones no es el punto central de interés.

Por otro lado, se encuentra como segundo constructo la *opinión*, Moscovici (1961) indica como la opinión refiere a como se fija una posición frente a los objetos sociales cuyo interés es compartido por el grupo. La representación de acuerdo con Banchs (1986), se acerca bastante con lo que se conoce con creencias y opiniones de la gente sobre ciertos

temas particulares. Estos dos conceptos se diferencian ya que no toman en cuenta en su definición el contexto en donde se producen ni tampoco explican la forma en que se elaboran mental y socialmente. Para Moscovici más bien las representaciones sociales, son todo un universo de opiniones.

El tercer constructo es el de los *estereotipos*, la diferencia con los estereotipos se encuentra en el grado de dinamismo y función de las representaciones sociales. Estos son parte de las representaciones sociales, ya que estas últimas son una forma de conocimiento que abarca mucho más que los estereotipos. Los estereotipos refieren más bien a categorías de atributos específicos a un grupo o género que se caracterizan por su rigidez. Los solo estereotipos pueden ser considerados como un primer paso en el origen de una representación social que ocurren al momento de que se observa o se oye hablar a alguien por primera vez y lo clasificamos en las categorías referentes al grupo de pertenencia.

La *percepción social* como cuarto constructo, está relacionado con las características que las personas atribuyen al objetivo de su percepción. Tanto las representaciones sociales como la percepción social refieren a la categorización de los diversos objetos que se le presentan al individuo. De manera contraria a las representaciones sociales, los estudios de percepción social se centran más en los mecanismos que las personas utilizan para ejecutar una respuesta social. Por lo tanto, como ya se ha mencionado, en la teoría de representaciones sociales, no solo se limita a pensar en una respuesta ante ciertos estímulos sino a la constante construcción de la realidad a través de la interacción con otros y sus distintos contextos.

Finalmente, también se tiene el concepto de *imagen*, el cual no está muy separado del de opinión. Se ha utilizado a la imagen para designar una organización más compleja o coherente de juicios o de evaluación. Cuando se trata de imagen, indica Moscovici (1979), se considera más como reflejo interno o una copia de una realidad externa. Por lo tanto, la imagen solo es la reproducción pasiva de algún estímulo que se encuentra en el medio. Son un conjunto de sensaciones mentales, impresiones que los objetos y las personas dejan en nuestro cerebro.

La distinción principal con estos últimos dos constructos, puede ser más clara, si se retoma a Banchs (1986), quien menciona que hay que tener en cuenta que los anteriores constructos, percepción social e imagen, siempre consideran a los individuos de forma

estática, como si solo utilizaran y seleccionaran información que circula en la sociedad, es decir como individuos pasivos. Hay que tomar en cuenta que para Moscovici (1961) las personas son consideradas como un agente activo, para este autor los sujetos podían ser todo menos individuos pasivos.

Es aquí donde entra una de las principales críticas hechas por Moscovici (1979), quien remarca como las representaciones sociales son dinámicas, las caracteriza la capacidad de producir comportamientos y relaciones con el medio donde se encuentran. De tal manera que una representación social nunca va a ser una simple reproducción de estos comportamientos o de estas relaciones, ni tampoco nunca podrá considerarse como una simple reacción con un estímulo dado por el ambiente. Estas representaciones, hacen referencia a un individuo activo que construye su realidad conforme interactúa con los elementos que se le van brindando, de ahí se caracteriza por ser dinámico e innovador y su interés por estudiarse dentro de la psicología social.

1.2.4 Formación de las representaciones sociales.

Al hablar de representaciones sociales es importante conocer sobre las condiciones en las que surgen, ya que a partir de estas es cómo van a estar determinadas y de esta manera también es como se logra comprender como es que los individuos o los diferentes grupos sociales dan lugar a distintas representaciones sociales sobre un mismo objeto. Por otro lado, también es de suma importancia para su estudio, el conocer como están constituidas y sobre los dos procesos esenciales en los cuales gira la formación de estas formas de conocimiento del sentido común.

1.2.4.1 Condiciones de emergencia.

Para Moscovici (1979), el surgimiento de las representaciones sociales se encuentra vinculadas a las condiciones en que son pensadas y constituidas, y donde comúnmente tienden a surgir en momentos en que los individuos se encuentran en crisis y conflictos. Para este autor toda representación va estar determinada por tres condiciones

específicas de emergencia: dispersión de la información, focalización y la presión a la inferencia.

La primera de ellas, la cual Moscovici (1979) denomina *dispersión de la información*, menciona que los individuos nunca van a tener información suficiente entorno a un objeto social, además de que comúnmente se va encontrar desorganizada, por lo que nunca se va poder tener toda la información necesaria de un objeto social por más relevante que este sea. Como segunda condición, encontramos la *focalización*, la cual ocurre debido a que un grupo de personas siempre van estar implicados en las interacciones que hay dentro de estos. Por esta razón el surgimiento de las representaciones va depender también de los intereses particulares de la persona y del grupo de pertenecía, siendo estas particulares y excluyentes con las de otros colectivos.

Finalmente, como tercera condición se encuentra la *presión a la inferencia*, Araya (2002), plantea que los grupos sociales siempre se hayan en cercanía a distintos acontecimientos de la vida cotidiana, los cuales exigen que los individuos logren dar respuestas. Esto significa que la vida cotidiana, las circunstancias y las relaciones sociales exigen del individuo o del grupo social que sean capaces, en todo momento, de estar en situación de responder a estas demandas.

Las anteriores condiciones de emergencia propuestas por Moscovici son fundamentales para la aparición de las representaciones sociales, y como se puede ver, estas representaciones permiten a los individuos además de no quedarse fuera de un círculo social, el lograr dar respuestas rápidas a los diversos acontecimientos que los rodea. La unión entonces de estas tres condiciones, se considera fundamental para dar lugar a las representaciones sociales.

1.2.4.2 Dos procesos y tres dimensiones.

Se ha planteado hasta el momento, que las representaciones sociales siempre ocurren entorno a un objeto social. Por esta razón, Moscovici (1961), menciona que las representaciones sociales nos permiten la elaboración de dichos objetos sociales por los miembros de una comunidad, logrando el propósito de conducirse entre ellos y de que

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

puedan comunicarse. Como punto importante cabe mencionar que estas solo ocurren cuando los individuos debaten temas de mutuo interés, ya que su función proviene de que estas son compartidas dentro de una comunidad o de un grupo social determinado.

Partiendo de esta idea, Villarroel (2007) indica que las representaciones son parte de la opinión pública a precisamente través de tres componentes importantes: las actitudes, los contenidos o información y el campo de representación. Menciona que la función principal de las representaciones sociales es lograr la adaptación por parte de las personas de los conceptos e ideas abstractas, como lo son los conceptos por parte de la ciencia, la sociedad y por medio de la formación de conductas y la orientación de las interacciones sociales, permite asegurar la adaptación de la sociedad a nuevas categorías de informaciones.

Moscovici (1961) indica en relación de la primera dimensión, la *actitud*, que esta hace referencia a la orientación global que se le va a dar a la representación hecha, por lo que en toda representación los individuos van a tomar una posición favorable o desfavorable hacia determinado objeto social. En cuanto a la *Información*, indica que vendría siendo la forma en que se organizan los conocimientos que un determinado grupo tiene sobre un objeto social, y que esta dimensión también va a estar determinada por cuestiones culturales y las posiciones sociales que los individuos ocupan, haciendo que exista ciertos grupos de personas que no posean información sobre un objeto social y por el contrario otras que tengan un extenso repertorio de información.

Finalmente, el campo *de representación*, “remite a la imagen, del modelo social, es entonces el contenido concreto y limitado de las proposiciones sobre un aspecto preciso de la representación social” (Moscovici, 1961, p.46). Esta última dimensión da a entender que existe una imagen, en la cual se forma la unidad jerarquizada de los elementos de la representación, lo que de forma contraria no ocurre cuando hablamos de simples opiniones, ya que en estas últimas no necesariamente este conjunto de elementos esta ordenado y estructurado como ocurre en el campo de representación.

A estas dimensiones de las representaciones sociales siempre la van acompañar dos procesos fundamentales de los cuales depende su conformación. El primero de los procesos, es el de *Objetivación*. Para Valencia (2007), el proceso de objetivación es el que permite dar cuenta de todos los elementos que resumen y caracterizan el objeto que la

representación aprehende, permite al grupo social formar un saber común sobre la base de las opiniones y los intercambios que son compartidos.

Objetivar consiste en la transformación de lo que es extraño o abstracto para poder materializarlo en algo concreto (Araya 2001; Vergara 2008). Es la transformación icónica y la naturalización, lo cual permite sintetizar las informaciones que se tienen sobre un objeto social en un esquema icónico. Retomando a Valencia (2007) este proceso ocurre a partir de tres momentos o fases importantes; selección y descontextualización, el esquema figurativo y la fase de naturalización.

En el primero de ellos, la *selección y descontextualización*, los integrantes seleccionan de toda la información los datos que les parecen más relevantes del objeto social, para después descontextualizar, lo cual es transformar las ideas científicas en conocimiento cotidiano. Según Araya (2001) esto se realiza en función de criterios culturales y normativos por lo que puede haber diferencias entre como son procesadas por las personas.

Posteriormente se da lugar a lo que se conoce como *esquema figurativo*, una imagen central del objeto que capta la idea principal, es aquí donde se “estructura y objetiviza en un esquema figurativo de pensamiento, sintético, condensado, simple, concreto, formado con imágenes vividas y claras, es decir, las ideas abstractas se convierten en formas icónicas” (Araya, 2001, p.35). El esquema figurativo es lo que permite a las personas establecer conversaciones y la comprensión de los objetos sociales de forma más sencilla. Finalmente se procede a la fase de *naturalización*, en donde al esquema figurativo se le dota de realidad a los elementos, a partir de haber cambiado los conceptos abstractos por imágenes, en las fases anteriores, los objetos sociales son reconstruidos, se les aplican figuras que parecen naturales para aprehenderlos, donde esas imágenes finalmente constituyen la realidad cotidiana.

Por otro lado, se tiene el proceso de *anclaje*. Retomando a Vergara (2008), el proceso de anclaje refiere a la integración cognitiva del objeto, a la incorporación de lo desconocido a un sistema de categorías ya conocidas. Como segunda utilidad importante, este proceso logra la instrumentalización del objeto representado para su uso por parte de los individuos dentro del grupo social, lo cual les permite a las personas su comunicación y comprensión (Araya, 2001; Valencia, 2007; Villaroel, 2007). Es importante resaltar que al

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

igual que el proceso de objetivación, las posiciones sociales de los individuos también juegan un papel importante en la conformación del anclaje, por lo que va a depender mucho de los intereses que determinado grupo tenga para la recepción de la información nueva y de que esta pueda ser integrada favoreciendo dichos intereses, ya que cada individuo, a pesar de contar con sus propios esquemas, estos precisamente siempre van a estar sujetos a estas posiciones sociales en las que se encuentran.

En resumen, son entonces estas tres condiciones mencionadas, de las cuales va depender que una representación social surja, además de tener siempre claro que están conformadas por las tres dimensiones esenciales por medio de los procesos de objetivación y anclaje también son fundamentales para la conformación del contenido de ellas.

1.2.5 Funciones de las representaciones sociales.

Cuando se comenzó hablando sobre representaciones sociales, se indicó que estas tenían influencia dentro de las practicas sociales. Si bien, su estudio no se centra en la modificación de la conducta como tal, al estudiar la base del comportamiento por medio de la representación social que un individuo tenga sobre un objeto social se puede inferir acerca de los planes de acción de las personas. En este sentido Abric, (2001) menciona la existencia de cuatro funciones:

La primera es la función de *saber*, la cual permite a las personas entender y brindar explicaciones por medio del conocimiento práctico del sentido común del que ya se ha hablado con anterioridad. De esta manera las personas obtienen conocimientos que pasan a formar parte de su marco integrarlos en un marco que es comprensible para ellos en relación con su sistema cognitivo previo. Una segunda función, son las *identitarias*, ya que además de que permite a las personas comprender y generar explicaciones, también les da un lugar en un grupo social proporcionándolos de una identidad social. Dichas representaciones que conforman la identidad de un grupo también van a influir en el control social ejercido por la colectividad sobre los individuos que son parte del grupo, particularmente en los procesos de socialización.

Como tercera función las representaciones permiten *orientar el comportamiento* y las prácticas sociales, retomando lo que ya se había planteado por este mismo autor, toda representación está relacionada con los planes de acción de los individuos, por medio de tres factores que resultan esenciales: El primero de ellos indica que las representaciones determinan el tipo de relaciones que parecen más pertinentes para el sujeto en una situación específica y en tareas que se van a efectuar en algún futuro. Por otra parte, las representaciones producen un conjunto de anticipaciones y de expectativas. Por último, las representaciones sociales están en relación a ciertas prácticas que son consideradas obligadas, por lo que toda representación tiene un lugar relevante antes de que los individuos ejecuten una acción.

Como cuarta y última función Abric (2001) propone que además de ayudar a orientar las acciones, las representaciones sociales también permiten *explicar* y *justificar* los comportamientos ejecutados por los actores sociales. Es debido a estas funciones que se puede reforzar lo que se mencionaba al inicio, sobre como precisamente el estudio de las representaciones sociales resulta de utilidad para comprender como las personas inclinan sus acciones hacia los aspectos de su mundo.

Si bien, la teoría de las representaciones sociales, no se centra en la predicción del comportamiento como tal, como ya se ha mencionado anteriormente, esta teoría si permite abarcar diversos aspectos en relación a los planes de acción de las personas. Esta teoría pone principal énfasis en las practicas sociales. Al conocer acerca de las representaciones sociales, menciona Abric (2001), es posible entender y prever los comportamientos sociales de las personas, ya que estas, reestructuran la realidad para a la vez permitir una integración de las características objetivas del objeto, de las experiencias anteriores del sujeto, y de su sistema de normas y actitudes. Esto permite definir a la representación como una visión funcional del mundo lo que le otorga al individuo o al grupo el poder darles sentido a sus comportamientos, y entender los aspectos de su realidad, a partir de su propio sistema de referencias y adaptarse dentro de él.

1.2.6 Aproximaciones para el abordaje de las representaciones sociales.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

A partir de la revisión que se ha realizado sobre las representaciones sociales, se puede tener mayor claridad sobre lo que son y como son formadas. Por esta razón, también es importante el conocer sobre las formas de abordaje y aspectos metodológicos que deben ser tomados en cuenta al momento de utilizar dicha teoría. Araya (2002) menciona como aspecto clave para determinar el estudio de las representaciones sociales, el establecer la metodología de recolección, la cual debe estar vinculada con los supuestos epistemológicos y ontológicos de la investigación.

Con respecto a la metodología, Banchs (2000) indica que las representaciones sociales son al mismo tiempo un enfoque y una teoría, por lo que como enfoque existen diversas formas de abordarse o de apropiación de los contenidos teóricos. Dicho autor indica que a pesar de que Moscovici muestra una postura abiertamente crítica hacia las posturas positivistas que predominaban en ese momento, siempre mantuvo el interés por el rigor y la sistematización en cuanto a aspectos metodológicos por lo que hace uso de diversas formas para el abordaje de las representaciones sociales como lo es una combinación de técnicas de datos tanto cuantitativas como cualitativas. Por lo tanto, dentro de la teoría de las representaciones sociales se distinguen dos enfoques principales, el *enfoque procesual* que se encuentra relacionada con el trabajo realizado por Jodelet y Moscovici, y por otro lado el *enfoque estructural*, centrada en los procesos cognitivos, donde se tiene como principal exponente a Jean Claude Abric.

La propuesta estructural, gira en torno al estudio de la estructura de las representaciones sociales, dando pie a la teoría del núcleo central. Abric (2001), menciona en relación a la teoría del núcleo central, que el núcleo central es el elemento principal de toda representación, el cual determina la significación y organización de los otros elementos. En cuanto al enfoque procesual, en el cual se centra principalmente este trabajo, Banchs (2000) plantea que al hacer referencia a procesual se entiende como el proceso de formación de las representaciones sociales, por lo que este enfoque busca ocuparse del aspecto constituyente.

Sobre el enfoque procesual en el cual se centra la presente investigación, es importante retomar a Spink (1993), quien indica que dicho enfoque se centra en el aspecto constituyente, es decir, en el proceso de la elaboración de las representaciones en el lugar

de interacción, considerando entonces como objeto de estudio, al espacio de interacción de la que son formadas las representaciones. Es importante aclarar que cuando se habla de proceso también indica “la relación de la representación social y el uso que tiene” (Spink M, 1993:52), por lo tanto, la funcionalidad de las representaciones sociales en las prácticas sociales de las personas juega un papel de importancia dentro de esta forma de estudio.

Banchs (2000) menciona al igual que Moscovici y Jodelet, que el análisis de las representaciones sociales tiene que ser con base a la relación de los procesos de dinámicas sociales y de la dinámica psíquica, existiendo entonces dos tipos que inciden en la formación de las representaciones sociales; los procesos cognitivos o mentales, individuales y los procesos de interacción y contextuales de carácter más social y de ahí la relevancia de poder acceder a las representaciones a partir de los dos enfoques antes mencionados.

En este sentido, el estudio de las representaciones sociales tanto el estudio de los procesos cognitivos es tan importante como el estudio de los procesos de interacción social por los cuales se construye dichas representaciones, es decir que el estudio de las representaciones debe ser desde su aspecto constituyente o procesos y constituido o contenido y estructura.

2. Planteamiento del problema

El recorrido realizado por los diversos antecedentes presentados en el primer capítulo, permite reflejar que el estudio del comportamiento antisocial en las organizaciones representa una problemática de interés por la gran diversidad de costos o consecuencias que puede generar para la organización, las personas dentro de ella, e incluso para la sociedad en general. Algunas de estas consecuencias pueden ser medibles por sus repercusiones económicas, como pueden ser el robo o el fraude, y otras más subjetivas, por su repercusión en el desempeño de las personas, como puede ser el daño a la reputación el acoso laboral, por decir algunos (Griffin y O Leary Kelly 2004; Patlan, et al., 2011; Omar, Vaamonde y Uribe, 2012).

Por mencionar algunos ejemplos en cuanto a la situación actual en nuestro país con referencia a esta problemática, se encuentra que de acuerdo a una nota publicada, mundo ejecutivo (2017), indica que en la actualidad las empresas pierden entre el 5 y 6% de sus ventas anuales por los crímenes financieros, fraudes y corrupción que cometen, en el 85% de los casos, dichos datos fueron brindados por la asociación de examinadores de fraudes certificados (ACFE), la principal organización antifraude en el mundo.

Otra nota publicada por García (2018), refiere que en México 60 % del robo de mercancías en tiendas de autoservicio y departamentales es cometido por los empleados de estos negocios de acuerdo, apoyándose de lo declarado en entrevista por parte de la asociación mexicana de profesionistas de ética y cumplimiento (AMPEC).

Ante la creciente necesidad por acercarse a la comprensión de lo que ocurre en las organizaciones, y poder establecer formas de atender situaciones que repercuten dentro ellas y de atender los distintos riesgos que pueden presentarse, el Diario Oficial de la Federación (2018), publicó la NOM-035, factores de riesgo psicosocial, identificación y prevención. Esta norma está enfocada en que las organizaciones establezcan medidas que ayuden identificar los diversos fenómenos que puedan afectar el desarrollo de un entorno organizacional, y de esta manera contribuir a prevenirlos. Es claro entonces, que con esta

acción se refleja la actual urgencia de hacer frente a todo aquello que pueda generar consecuencias negativas para las organizaciones.

Por otro lado, y derivado de la misma revisión de los distintos antecedentes al problema de estudio, los trabajos encontrados y expuestos sobre investigaciones del comportamiento antisocial en las organizaciones, han estado encaminados a la descripción de los diversos actos que caben dentro de la categoría antisocial o en establecer únicamente definiciones conceptuales para brindar un panorama inicial de la problemática, es decir trabajos de tipo teóricos. En los trabajos más actuales, se refleja una tendencia a realizar investigaciones de tipo cuantitativo, buscando principalmente el establecer relaciones causales en la ocurrencia del comportamiento antisocial, o en establecer correlaciones entre diversas variables, al igual que en el desarrollo de instrumentos de medición de variables consideradas dentro de dichos comportamientos.

Como característica en común y frecuente en los distintos trabajos sobre comportamientos antisociales en las organizaciones, así como en las notas mostradas sobre la situación en nuestro país, se aprecia una postura en donde se atribuye a que los trabajadores ejecuten estos comportamientos hacia la organización. Se ve al trabajador como alguien que reacciona de forma negativa cuando no contribuye a los intereses de la organización. Se considera que ha quedado sin explorar más situaciones que puedan estar implicadas en que se desencadene esta forma de proceder dentro del contexto organizacional, debido a las formas en que se ha abordado hasta el momento. Por lo tanto, estas posturas se han centrado más en aspectos del individuo y en como vulnera las normas marcadas por una organización, es decir en cómo reacciona hacia determinadas condiciones marcadas por la organización, desde una postura individualista del problema.

Por lo anterior no es de sorprenderse que el abordaje de esta problemática en la actualidad con mayor frecuencia se realice bajo el nombre de comportamientos contraproducentes en el trabajo, postura donde ha existido una marcada diferenciación entre la organización y sus miembros. Como ya se mencionó esta postura define estos comportamientos como todas aquellas acciones intencionales que van en contra de los intereses legítimos de una organización determinada, por lo que estos siempre ocurren de forma voluntaria y afectan el desempeño de los individuos, o la efectividad de la organización y es aquí donde logra resaltar precisamente la postura marcada por la

organización (Lau, Au y Ho, 2003; Sacket y De Vore, 2001; Spector et al., 2006).

No quiere decirse en ningún momento que no se ha considerado a los miembros de la organizaciones para acercarse a estudiar dicha problemática, sino más bien, lo que se resalta es la carencia de trabajos enfocados a un abordaje distinto del problema, limitando entonces la comprensión del fenómeno al no explorar la problemática desde un acercamiento o perspectiva particular, un acercamiento al fenómeno que permita conocer como es interpretado o lo que para ellos representa los comportamientos considerados negativos, antisociales o contraproducentes dentro de su lugar de trabajo.

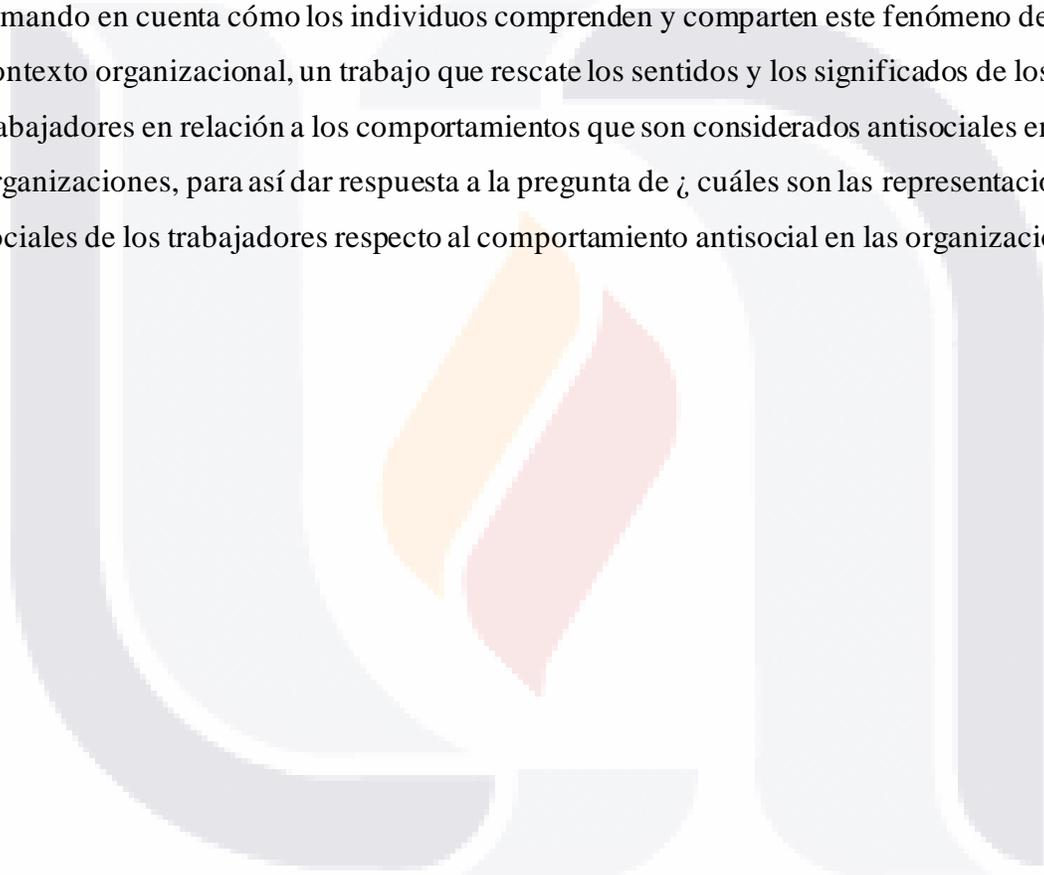
Es claro que para las organizaciones el comportamiento antisocial o en las diversas formas de nombrarlo, está delimitado por todo aquello que vulnera las normas establecidas, incluso llegando a tener implicaciones legales en alguno de los casos. Resulta de interés para esta investigación, el conocer también si para los miembros de una organización tendría el mismo sentido, significado o interpretaciones este tipo de acciones o prácticas. Para cumplir con este acercamiento se considera necesario un abordaje desde la psicología social y específicamente desde la teoría de representaciones sociales.

La decisión de estudiar esta problemática en relación al contexto de las organizaciones desde una teoría de psicología social, como lo es las representaciones sociales, parte principalmente de la idea de que las problemáticas inmersas en el área de la psicología del trabajo y las organizaciones son una aplicación de la psicología social. Según Alcover (2004) la psicología del trabajo, estrictamente hablando, es psicología social del trabajo, en el sentido en que nada del comportamiento y de los procesos mentales implicados en la actividad laboral es independiente de la interacción entre la persona y la multitud factores sociales que intervienen en cada momento en el contexto laboral en el que trabaja.

En relación con la definición anterior, resalta la gran importancia de estudiar a las personas en el contexto organizacional a partir de su interacción con los otros y con su organización, para de esta manera lograr la comprensión de su comportamiento, así como a los distintos fenómenos o problemáticas que puedan ocurrir dentro, en este caso los comportamientos antisociales en las organizaciones. Siguiendo esta idea, la teoría de representaciones sociales antes mencionada propuesta por Moscovici (1979), permite acercarse a aquellas formas de comprensión de la realidad que las personas realizan a partir

de sus interacciones con otros, sobre los distintos fenómenos que los rodean dentro de la sociedad, permitiéndoles apropiarse de dichos fenómenos y de esta manera orientar sus acciones hacia estos. Como menciona Rodríguez y García (2007) esta teoría permite analizar cómo determinado grupo social “ve”, “interpreta”, “da sentido”, a una zona de sus vivencias individuales y colectivas.

Se plantea dentro de la presente investigación, un trabajo cualitativo, en el cual se busca un acercamiento particular de la problemática, por medio de la teoría antes expuesta, tomando en cuenta cómo los individuos comprenden y comparten este fenómeno dentro del contexto organizacional, un trabajo que rescate los sentidos y los significados de los trabajadores en relación a los comportamientos que son considerados antisociales en las organizaciones, para así dar respuesta a la pregunta de ¿cuáles son las representaciones sociales de los trabajadores respecto al comportamiento antisocial en las organizaciones?.



3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Comprender cuales son las representaciones sociales de los trabajadores respecto al comportamiento antisocial en las organizaciones.

3.2 Objetivos particulares

1. Identificar los conocimientos y clasificaciones que las personas tienen sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones.
2. Identificar el contenido de las representaciones sociales sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, en cuanto a sentidos y significados.
3. Conocer el proceso, es decir, la funcionalidad de las representaciones sociales en las practicas sociales dentro del contexto organizacional.

4. Método

4.1 Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo cualitativo, de acuerdo con Denzin y Lincoln (1994), este tipo de investigación refiere al conjunto de prácticas interpretativas que hacen que el mundo sea visible, viendo al mundo como una serie de representaciones donde el estudio de los fenómenos se da en sus contextos naturales, buscando datos que son descriptivos, para poder interpretarlos o darle sentido en términos de los significados que las personas les dan con sus propias palabras.

Se hizo uso del enfoque procesual de las representaciones sociales, el cual tiene como principal exponente a Denise Jodelet, quien se inclinó por el uso de la observación etnografía, entrevistas y análisis históricos para el estudio de las representaciones sociales, es decir por el uso de herramientas que permitían el acceso a este tipo de datos cualitativos. Siguiendo la idea anterior, Jodelet (2003) indica que dentro de sus investigaciones y sus aportaciones teóricas se puede articular los niveles individual y colectivo, para así lograr analizar las determinaciones sociales de los saberes de sentido común.

Dicho enfoque se caracteriza por acceder a las representaciones sociales por medio del análisis de las producciones simbólicas, significados del lenguaje que los individuos utilizan para construir el mundo en donde se encuentran, por esta razón se considera como principal vía de acceso los usos de herramientas cualitativas, como la entrevista en profundidad en el caso del presente trabajo. De acuerdo a lo anterior se buscó la comprensión del contenido de las representaciones sociales, en cuanto al sentido y significación y en cuanto al proceso, es decir la funcionalidad de las representaciones sociales en las prácticas sociales a partir de los discursos de los participantes.

4.2 Participantes

Se realizaron doce entrevistas en profundidad, los participantes fueron hombres y mujeres seleccionados a partir de un muestreo selectivo por conveniencia. Los participantes seleccionados, contaron con los siguientes criterios de inclusión:

El primero de ellos, que estuvieran trabajando o que tuvieran experiencia laboral en alguna organización, el motivo de este criterio es que la representación social tiene lugar dentro de un contexto en donde las personas están en interacción con un objeto social determinado, dando lugar al proceso en que son constituidas y la funcionalidad que tienen en las prácticas sociales en dichos contextos. Por esta razón se buscó personas que estuvieran relacionadas con contextos donde se da el fenómeno de estudio, en este caso las organizaciones o su lugar de trabajo.

Dentro de las personas que fueron seleccionadas, se escogieron aquellos que no estuvieran en un cargo directivo o gerencial, buscando el acercamiento distinto antes mencionado, es decir, comprender la postura sobre los comportamientos antisociales por medio de todos aquellos que no tengan la responsabilidad de marcar las pautas o normas de la organización en donde se encuentran. Este segundo criterio es derivado de lo propuesto en el planteamiento del problema a partir de la revisión de los antecedentes existentes al problema de estudio.

Finalmente, otro de los criterios fue el seleccionar personas que trabajaran en diversos contextos organizacionales, y de esta manera conocer si existe una representación a pesar de la diversidad de escenarios de los participantes. Se muestran las características de los participantes que fueron entrevistados, para fines de confidencialidad se omitieron los nombres verdaderos de los informantes (ver tabla 1).

Tabla 1: informantes

<i>Nombre</i>	<i>Edad</i>	<i>Profesión</i>	<i>Sector</i>
Alfonso	33	Arquitecto	Privada
Alonso	38	Cocinero	Privada
Nancy	32	Contador	Privada
Héctor	49	Ingeniero	Privada
Janeth	24	Administrativo	Privada
Axel	23	Abogado	Publica
Isabel	32	Psicólogo	Publica
Mario	29	Arquitecto	Privada
Alejandro	27	Medico	Publica
Adriana	27	Maestra	Privada
María	30	Administrativo	Publica
Elizabeth	38	Administrativo	Privada

4.3 Técnicas

4.3.1 Entrevista en profundidad.

De acuerdo con Denzin y Lincoln (1994) dentro de la investigación cualitativa, existen una gran diversidad de herramientas o técnicas que permiten el acceso a la información de los participantes, como lo son las notas de campo, entrevistas, conversaciones, fotografías, grabaciones por mencionar algunas. En relación a dicho enfoque, retomando a Jodelet (2003) para acceder a lo que el enfoque procesual pretende, es común el uso de entrevistas para el acercamiento a la información de los participantes. Por lo tanto, para la presente investigación, se optó por el uso de la técnica de entrevista en profundidad.

Araya (2002) brinda una explicación detallada sobre la entrevista en profundidad, en donde menciona que consiste en un encuentro por parte del investigador con las personas, la cual permite recabar información para comprender las perspectivas que tienen las personas sobre las diferentes situaciones que viven tal y como se expresan con sus propias palabras, aquí el propio investigador es el instrumentó, y no el guion como tal. El investigador que opte por el uso de la entrevista en profundidad, debe ser alguien flexible y lo suficiente capaz de analizar de forma crítica la información, para que de esta manera indague y busque mayor claridad y exhaustividad en las respuestas.

Esta forma de acceder a las representaciones sociales pone énfasis en la diversidad y en el proceso ya que aquí el contenido es simplemente el medio para acceder al proceso por lo que de esta manera permite que el individuo sea un referente del grupo. Retomando a Araya (2002) se pueden distinguir tres niveles relacionales que orientan el sentido que tiene el discurso: el contrato comunicativo, la interacción verbal y el universo social de referencia.

El primero de ellos, el *contrato comunicativo*, refiere a que los participantes no deben conocer con exactitud los objetivos de la investigación, ya que esto ayuda a evitar posibles sesgos. Sin embargo, lo que sí es importante es que conozcan las condiciones generales de la investigación, sus fines, y propósitos de manera general al igual que sus usos finales. El segundo de los niveles, refiere a la *interacción verbal* que se da en la entrevista en profundidad, lo cual se relaciona con algo que ya se había mencionado al inicio, ya que con esta técnica de recolección si bien se tiene un guion temático que permite marcar una pauta al investigador sobre lo que desea obtener, dicho guion no debe seguir un orden secuencial estricto, pues lo interesante aquí es que la persona pueda brindar información sobre los temas de investigación, pero sin inquirir en cada uno de ellos en un orden prefijado.

Finalmente, un tercer nivel, habla acerca del *universo social de referencia*. Este nivel, indica que cuando se estudia el discurso del entrevistado su situación personal refleja el entramado cultural y social en la que está incluida por lo que dicho análisis no se centra únicamente en las características individuales, sino toma en cuenta aspectos ideológicos.

De acuerdo con lo que brinda dicha técnica, se puede obtener significados y sentidos de las prácticas sociales. Por esta razón se optó para su uso en la presente investigación. En el siguiente apartado se profundizará en el procedimiento que se llevó a cabo.

4.4 Procedimiento de recogida de información

Se cito a los participantes en algún espacio en donde no existieran interrupciones y se pudiera realizar la entrevista de manera individual, sin que los otros participantes estuvieran presentes. Generalmente este espacio era dentro de su lugar de trabajo debido a la disponibilidad que tenían para acceder a la entrevista. En los casos posibles, algunos de los participantes fueron citados en la cámara Gesell de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Antes de dar inicio a la entrevista, a cada uno se le entrego el consentimiento informado y se les explicó que iba ser grabada la conversación para su posterior transcripción y análisis. Se dispuso a iniciar la entrevista y la grabación hasta que los participantes concluyeron de leer el consentimiento informado y sus dudas estuvieran aclaradas.

A partir de lo anterior, se comenzó con la entrevista, en donde se tenían establecidos diversos temas como guía para ser abordados en el transcurso de ella. El hecho de ser entrevista en profundidad, permitió no seguir un orden estricto establecido, sin embargo, los tres indicadores teóricos propuestos por Moscovici (1979) sirvieron como guía para elaborar las preguntas, es decir las tres dimensiones de las representaciones sociales; información, campo de representación y actitud. En este sentido, se inició por la pregunta general entorno a los distintos comportamientos antisociales en las organizaciones que los participantes conocían, habían escuchado u observado, relacionado con la dimensión de *información*. Esto permitió que los participantes hicieran referencias con libertad sobre los aspectos que previamente habían tenido contacto en relación al problema de estudio.

Posteriormente se dio lugar con preguntas que pudieran brindar aspectos de las imágenes, significados y las asociaciones, en relación al *campo de representación*.

Finalmente, se tenían preguntas vinculadas con las valoraciones afectivas es decir la dimensión de *actitud*, que los participantes tenían sobre el objeto social estudiado. Sobre estas últimas dimensiones y sus respectivas preguntas, se permitió la libertad del entrevistado de ir brindando información a partir de sus propias palabras, existiendo flexibilidad de orientar la entrevista de acuerdo a la dirección que cada uno de ellos brindaba, es decir, no existió una secuencia lineal estricta en las preguntas. Sin embargo, en cada entrevista realizada se tuvo cuidado de poder abarcar los aspectos de todas las dimensiones a partir de los discursos obtenidos.

Cada una de las entrevistas grabadas en el procesador de la computadora, fueron transcritas en su totalidad con apoyo del programa Office Word para su posterior análisis. Es aquí donde se hace uso del término propuesto por la teoría fundamentada como criterio para dar finalizado las doce entrevistas, la saturación teórica, el cual de acuerdo con Bonilla y López (2016) refiere al momento en que el investigador ya no encuentra datos nuevos o relevantes, ya que estos empiezan a repetirse en el total de los participantes.

4.5 Procedimiento de análisis de resultados

Después de haber obtenido los diferentes discursos, se continuó con el proceso de análisis de contenido, Romero y Valencia (2016) indican que de esta manera se puede dar cuenta del contenido en cuanto a su sentido y significado e interpretaciones así como del uso de las representaciones sociales en las prácticas sociales, las condiciones de su producción, es decir, el contexto social donde son elaboradas y su funcionalidad en la vida cotidiana, lo cual se mantuvo estrictamente ligado con los objetivos planteados y con el enfoque procesual.

Para el análisis del contenido del presente trabajo se tomó en cuenta la propuesta de Cuevas (2016), quien se basa en el modelo de Taylor y Bogdan (1987) para establecer las pautas sobre cómo realizar análisis del contenido sobre representaciones sociales por medio del enfoque procesual. Dicho autor menciona la dificultad de encontrar un procedimiento específico para este análisis en esta teoría, por lo que enfatiza en que es

responsabilidad del mismo investigador el diseñar formas de interpretación. Sin embargo, menciona que deben ser consideradas las aportaciones de Moscovici y Jodelet, por lo tanto, es posible usar como guía las tres dimensiones de las representaciones sociales, también utilizadas al momento de realizar la guía de preguntas de la entrevista en profundidad. Dimensiones planteadas por Moscovici (1979), *la información, campo de representación y actitud*, siendo estos elementos un marco de referencia e indicadores para el análisis de los resultados.

De acuerdo a lo anterior, se tuvieron tres momentos dentro del análisis. El primero de ellos consistió en una lectura general de las entrevistas para la localización de segmentos a partir de las dimensiones que toda representación social presenta. Lo anterior se hizo con el apoyo del programa Altas ti versión 7.5.6. Se tomaron las distintas transcripciones realizadas para ser introducidas en dicho programa, una vez que se tuvieron ahí, se dio lugar a la lectura del total de las entrevistas, A este momento Gertz (2005) lo denomina, lectura de los hechos, acciones y discursos.

Aquí es donde se comenzó a identificar por medio de las funciones de “citado” del programa antes mencionado, los segmentos que se consideraron relevantes, tomando en cuenta palabras frecuentes o parecidas temas recurrentes o con aspectos en común, aspectos afectivos reiterados, por parte de todos los informantes, a los cuales se les fue asignando un código para identificarlos fácilmente y posteriormente nombrarlos de forma definitiva. A partir de esto, se dio lugar a la conformación de categorías provisionales. En este momento se les brindo una definición provisional con base al discurso emitido por los participantes. Para este momento, se tuvo siempre en cuenta los elementos antes mencionados como marco de referencia:

La dimensión de *información*, de acuerdo con Moscovici (1979) es donde se encuentra todo el conjunto de conocimientos que un determinado grupo tiene sobre un objeto social, dimensión que está determinada por cuestiones culturales y las posiciones sociales que los individuos ocupan. A partir del proceso de la *objetivación*, las personas transforman la información que es extraña o abstracta, materializándolo en algo concreto, lo cual indica como un grupo social formo un saber común sobre la base de la información

compartida. Por esta razón, en esta parte se seleccionaron segmentos que tuvieran que ver con todos los *conocimientos* que las personas tuvieran en relación al objeto social estudiado, y sobre donde era obtenido esos conocimientos, es decir, las *condiciones de producción*.

La segunda dimensión, llamada campo de representación, donde Moscovici (1979) plantea que es la dimensión que delimita el contenido de forma concreta y limitada, a la imagen ya formada sobre un objeto social estudiado. Por tal motivo aquí se identificó los segmentos en relación a las *imágenes, significados y asociaciones* que los participantes daban sobre los comportamientos antisociales. Dentro de esta dimensión existe una clara vinculación con el proceso de Anclaje, ya que dicho proceso, permite la instrumentalización de la representación social para su uso en las practicas sociales, lo cual también les otorga a las personas la posibilidad comunicarlas.

Finalmente, la dimensión de actitud, indica la orientación global afectiva que se le da a la representación hecha, es decir, la posición favorable o desfavorable que tienen las personas, vinculado entonces, con la parte emotiva de la representación, y las valoraciones que las personas hacían sobre el fenómeno estudiado. Aquí se asignaron segmentos de las entrevistas que tuvieran que ver con las *valoraciones positivas o negativas* entorno al objeto social o fenómeno estudiado.

Posteriormente en el segundo momento del análisis, a partir de una nueva lectura, se conformaron las categorías definitivas para dar cuenta de las representaciones sociales del objeto estudiado. A partir del programa Atlas ti versión 7.5.6, se pudo establecer el nombre de la categoría final y su definición, de manera que permitiera reflejar en que consiste y que es lo que ofrece con respecto a la representación social. Es importante aclarar que a partir de un solo segmento se pudo extraer aspectos importantes para ser clasificados dentro de diversas categorías, es decir que de un solo segmento se pudieron conformar categorías que estuvieran dentro de las tres dimensiones ya mencionadas.

Lo anterior se debe a que las tres dimensiones y los dos procesos ya mencionados, mantienen una relación dinámica, ya que dichos procesos permiten la conformación y el

uso y la funcionalidad de dichas dimensiones en las practicas sociales. En el siguiente esquema refleja la relación existente entre los elementos de las representaciones sociales (ver figura 1).

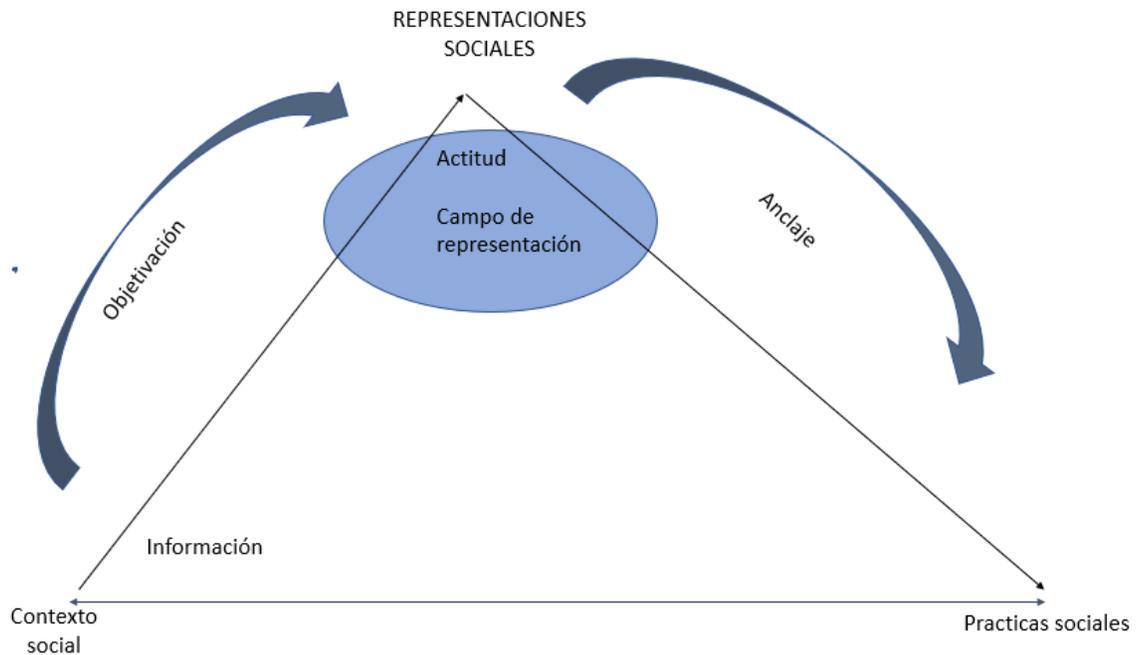


Figura 1: Dimensiones y procesos de las representaciones sociales: en la figura anterior se ilustra la relación entre las tres dimensiones ya explicadas y los dos procesos, teniendo en cuenta el contexto social de producción y las practicas sociales como algo dinámico.

Debido a la relación anterior, en el tercer momento del análisis por medio del programa Atlas ti versión 7.5.6 se tuvo que establecer las relaciones entre las diversas categorías en relación a las tres dimensiones, así como la relación que tienen estas dimensiones debido a los procesos antes mencionados, lo cual permite un entendimiento más claro sobre lo que se obtuvo en los discursos.

Esta red permitió vincular la dimensión de información, en el cual se observa los conocimientos que las personas tienen sobre lo que se estudia y como han sido vinculados

con los aspectos del campo de representación, brindando entonces una interpretación, significados y los sentidos que conceden al objeto social estudiado, tanto el proceso de objetivación permitió la formación de la representación social, así como el proceso de anclaje la comunicación la significación y el uso en las practicas sociales. Finalmente es importante considerar que de esta representación formada siempre se encuentra la valoración afectiva global, la cual puede ser reflejada en la dimensión de actitud con sus respectivas categorías emergentes de los discursos.



5. Resultados y discusiones

En el presente capítulo, se muestran los resultados a partir de cada dimensión de las representaciones sociales manteniendo el orden que se ha presentado hasta el momento; información, campo de representación y finalmente la dimensión de actitud. Para acompañar estos resultados, se presentan solo algunas de las citas más relevantes, seleccionadas con el objetivo de reflejar y explicar cómo contribuyeron a formar las diversas categorías que emergieron de los discursos.

Es importante resaltar, que estas dimensiones están relacionadas entre sí, por lo que las categorías emergentes no deben tomarse de forma aislada, es decir, un solo segmento contribuyó a la conformación de diversas categorías, debido a la relación evidente ya explicada que guardan las dimensiones y los procesos de las representaciones sociales. Principalmente, se puede observar que las categorías de la dimensión de información están estrictamente relacionadas con las dos primeras categorías del campo de información gracias al proceso de objetivación, ya que de aquí se muestra las imágenes dentro de la representación social estudiada en este trabajo. A partir de dichas imágenes se desglosan los significados y asociaciones, con ayuda del proceso de anclaje, así como la inclinación afectiva de manera global hacia la representación conformada por los participantes (ver figura 2).

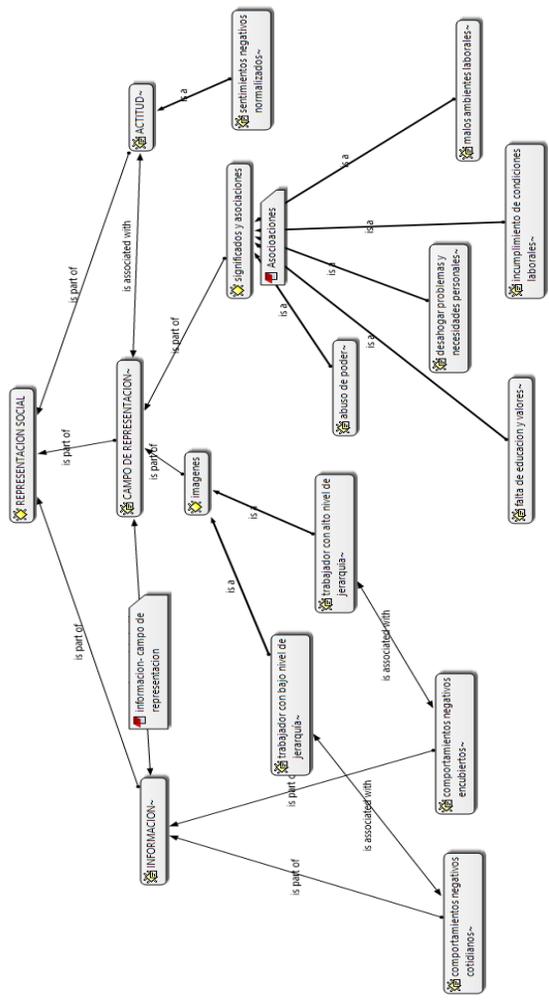


Figura 2: Dimensiones, procesos y categorías emergentes de las representaciones sociales sobre el comportamiento antisocial en las organizaciones: en esta figura se ilustra ya las categorías emergentes de los discursos y su relación con las dimensiones que contribuyeron a su formación.

Se presentan las representaciones sociales del comportamiento antisocial en las organizaciones como algo integrado, en donde los participantes refieren como han tenido acceso a este fenómeno en sus lugares de trabajo. A partir del proceso de objetivación es que da lugar a la conformación de una imagen que brinda una forma de conocimiento común. Se puede observar el papel que juegan las posiciones sociales y el contexto de producción como un aspecto importante de las representaciones sociales, de tal manera que

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

las concepciones del comportamiento antisocial organizacional están relacionadas con las posiciones que tienen cada uno en la organización.

A partir de estas posiciones sociales las personas clasifican el tipo de trabajador con la ejecución de cierto tipo de acción antisocial, reflejando de esta manera los intereses de cada grupo y la función identitaria, lo cual es un indicador de los estereotipos formados entorno a cada tipo de trabajador y el fenómeno estudiado. A primera instancia, los comportamientos antisociales son considerados negativos, sin embargo, el hecho de explicarlos y justificarlos refleja claramente el proceso de anclaje, ya que dicha representación toma funcionalidad dentro de las prácticas sociales en las organizaciones entorno al objeto estudiado. Lo anterior es mostrado a través del discurso cuando los participantes hacen referencia a distintos aspectos tanto del lugar de trabajo, así como aspectos personales, lo cual les permite su propia forma de entender el fenómeno en el mismo contexto. Esto es reflejado en la *figura 2*, cuando se muestran las categorías de significados y asociaciones.

Las representaciones conformadas entorno al objeto de estudio, permite que las personas tengan su propia manera de entender el objeto social y poder inclinarse de manera afectiva hacia ellas. Es decir, de mostrar una actitud hacia el mismo, en donde estos comportamientos que son considerados negativos llegan a normalizarse y aceptarse, al ser vistos más bien como respuesta ante ciertas carencias del contexto organizacional, las características específicas del tipo de empleado y su posición en la organización. La inclinación o valoración afectiva llega a ser negativa sin embargo también aceptada como algo parte de sus prácticas sociales, es decir de la rutina del trabajo ya dentro de ese contexto.

A partir de lo anterior, por medio de cada uno de los objetivos planteados, se discuten las distintas categorías sobre cada dimensión con los diversos antecedentes señalados sobre el estudio de los comportamientos antisociales en las organizaciones. Es importante retomar el planteamiento del problema, donde se mencionó la carencia de estudios cualitativos sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, ya que a partir de esta sección se discutirá los distintos hallazgos con algunos de estos antecedentes

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

en los cuales el abordaje predominó desde la postura cuantitativa. Sin embargo, como se podrá notar en el transcurso de esta sección, muchos de los estudios previos al trabajo presentado, guardan algunas similitudes que pueden ser discutidas de forma satisfactoria, y a su vez, esto permite plasmar como los resultados encontrados contribuyen al estudio del fenómeno en posteriores investigaciones.

Se considera todas las categorías conformadas y sus relaciones establecidas ya mostradas para abarcar las discusiones, y de esta manera se presenta el análisis con respecto a los objetivos establecidos y los estudios previos, brindando un panorama sobre lo que ya se tenía anteriormente respecto al fenómeno y lo que la presente investigación abona a dicho problema. En este sentido vale la pena volver a mencionar y explicar los objetivos para poder entender la estructura que se muestra dentro de esta sección.

En primer lugar, se planteó como un objetivo general el comprender las representaciones sociales de los trabajadores sobre el comportamiento antisocial en las organizaciones. Y por representaciones sociales, ya definida anteriormente, se buscó la comprensión de esas teorías formadas a partir del sentido común por la colectividad, es decir un pensamiento natural, esas formas de interpretación y entendimiento de un objeto social determinado, en este caso los comportamientos sociales en las organizaciones. El papel que las posiciones sociales, las creencias, los estereotipos, opiniones, percepciones, actitudes e imágenes, juegan dentro de esta elaboración para la comprensión de la realidad de los participantes.

Siguiendo lo anterior, como primer objetivo particular se planteó el acercarse a lo que las personas conocen sobre los comportamientos antisociales y como son clasificados por ellos. A partir del enfoque procesual de las representaciones sociales, se logró este acercamiento particular para el entendimiento de las formas naturales de interpretación de los participantes entorno a este objeto social.

Sobre este primer objetivo se establece la relación con la primera dimensión ya mencionada, información, y las categorías conformadas, junto con las dos primeras categorías de la segunda dimensión, campo de representación donde se muestra la imagen de la representación social gracias al proceso de objetivación, debido a la relación dinámica

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

e inseparable que ya se ha explicado a lo largo del trabajo de investigación. Finalmente se vinculan con los trabajos previos donde se muestra aspectos similares.

En cuanto a los últimos dos objetivos, estos guardan una relación inseparable derivados de la misma naturaleza de las representaciones sociales y sus dos procesos. En este caso, el que retoma mayor importancia es el proceso de anclaje y las dimensiones de campo de representación y actitud, ya que dicho proceso permite precisamente la comunicación, los significados y asociaciones y las instrumentalizaciones en las practicas sociales, es decir los usos y la funcionalidad.

El primero de estos dos últimos objetivos particulares, se planteó para identificar el contenido en cuanto a sentidos y significados y el segundo a conocer los usos y la funcionalidad de las representaciones sociales en las practicas dentro del contexto organizacional. Con los resultados obtenidos y las distintas categorías conformadas en donde se plasman los significados y asociaciones, y las valoraciones afectivas que dan lugar a los usos y funcionalidad, es decir las categorías del campo de representación y actitud, se considera que se puede reflejar estos objetivos. A partir de esto, se logra establecer el dialogo con los estudios previos en relación a este aspecto de los comportamientos antisociales en las organizaciones, ya que dentro de los antecedentes mostrados se muestran dos grandes agrupaciones sobre cómo se ha entendió o explicado la ocurrencia de estas acciones consideradas negativas, desde la perspectiva, ya mencionado como comportamiento contraproducente en el trabajo, en donde se engloba la perspectiva de la organización y la atención se le da al desempeño laboral.

5.1 Dimensión de información

Esta dimensión abarco todas las categorías entorno al conjunto de conocimientos que un determinado grupo, en esto caso los informantes que participaron, tienen sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, conocimientos influidos por aspectos culturales y las posiciones sociales que los individuos ocupan. Por lo tanto, es importante retomar algunas características de los participantes.

Cada uno de los participantes tenían características en común por las cuales fueron seleccionados, características vinculadas al planteamiento del problema presentado. Ser parte de una organización o haber pertenecido anteriormente, contar con una profesión, pero no tener un cargo directivo, gerencial, supervisor, ni tampoco ser fundador de dichas organizaciones y el pertenecer a distintos tipos de organizaciones como lo son privadas y públicas en diversos ramos.

La segunda característica, el no tener un cargo alto dentro de la organización, fue la más importante, ya que, hasta el momento, el estudio de los comportamientos antisociales ha tenido principalmente una perspectiva, la de la organización, centrada principalmente en la clasificación de comportamientos y en las consecuencias que tiene para las organizaciones. Sin embargo, estas clasificaciones carecen de algo que a partir del abordaje realizado con la teoría de representaciones sociales se puede reflejar; los estereotipos formados por las personas, una primera forma de categorizar estas formas de comportamientos en función de su grupo de pertenencia, es decir la función identitaria que tiene las representaciones sociales elaboradas de acuerdo a las posiciones sociales ocupadas, una marcada división o distinción entre los miembros de las organizaciones.

El hecho de haber estado en un contexto organizacional, haber pertenecido anteriormente, escuchado a personas que los rodean, permitió extraer de los discursos de cada uno de ellos la existencia de un conocimiento general de lo que se está estudiando. Si bien la mayoría de las veces era referida como algo “observado”, o que habían “escuchado hablar”, lo importante de la dimensión de información, fue retomar esos conocimientos del fenómeno estudiado. Las condiciones de producción y las posiciones sociales por parte de los participantes entorno a esos comportamientos, les permitió realizar su propia clasificación de los comportamientos antisociales en dos principales formas de comportamientos.

Para los participantes, en primer lugar, fueron consideradas aquellas acciones que son realizadas por trabajadores que tienen un nivel más alto en la organización, un directivo un gerente un supervisor. Estas acciones eran vistas como menos explícitas, realizadas con mayor cautela, discreción, de forma sistemática, ya que solo las personas que tienen más

elementos para realizarlas sin ser expuestas y sancionados las llevan a cabo, debido las posiciones favorables que tienen esos trabajadores en las organizaciones.

En contra parte, refirieron las que son “comunes”, las acciones que ya son parte de su lugar de trabajo, aquellas que tienden a darse más entre compañeros de un mismo nivel en la jerarquía o aquellos que tienden a presentarse en un nivel más “abajo”. Fueron clasificados por ellos como algo negativo, o que perjudica a la organización y a los otros, sin embargo, también fueron referidos como algo que ya es parte de la organización, por lo tanto, son vistos como algo cotidiano y normalizado.

A partir de lo anterior, se distinguen dos categorías dentro de la dimensión de información las cuales serán descritas a continuación junto con algunas de las citas consideradas más relevantes para conformación de ellas. Si bien estas categorías fueron consideradas dentro de la dimensión de información, no debe excluirse su relación con la dimensión de campo de representación. Las relaciones de estas dos categorías; dimensión información y las dos primeras del campo de representación fueron un punto central en esta investigación. Así como se muestra en el esquema de las categorías conformadas en la *figura 2*, estas últimas muestran las imágenes dentro de las representaciones sociales sobre el comportamiento antisocial en las organizaciones.

5.1.2 Categorías de la dimensión de información

Comportamientos negativos encubierto

En esta categoría se describieron aquellos comportamientos considerados negativos, relacionados con algún trabajador de un nivel alto de jerarquía, quien realiza estas acciones sin ser explícitas, con el objetivo de obtener algo en su beneficio. Suelen pasar desapercibidas, por el hecho de que quienes las ejecutan, mantienen posiciones favorables, lo cual les permite realizarlas de maneras en las que evitan ser descubiertas o sancionadas en la mayoría de las veces.

Se consideraron comportamientos como el fraude, en donde las personas buscan quedarse con el dinero para beneficio propio, a través de formas discretas de hacerlo. Dentro de aquí, se nombraron también acciones como el acoso y hostigamiento, comportamiento en el cual existe constantes molestias por una persona que tiene un nivel alto jerarquía, hacia otras personas de bajo nivel de jerarquía, con el objetivo principal de que el empleado termine renunciando o buscando obtener algo a cambio. De acuerdo a lo que los participantes refirieron, puede ocurrir de diferentes tipos; físico, verbal, incluso de tipo sexual. En la siguiente cita se puede ilustrar de mejor manera, como a partir de los discursos se obtuvo elementos para contribuir a la conformación de esta categoría:

...los acosos a veces del trabajo los mismos patrones te lo dan, ya no quieren que estés trabajando ahí se sienten incómodos o algo que saben que no estas aportando lo que debes aportar, a veces erróneamente en vez de acercarse hacia a ti te dicen sabes que la situación es esta necesito que tus labores, o sea que te pongan algunos puntos y hablen directamente, se orillan hacia molestarte, a estarte hostigando, como hostigamiento laboral y para que te orillen a renunciar ¿no? Entonces ese ambiente de trabajo se percibe y se sale, te das cuenta de que sucede a veces esas situaciones por eso es el comportamiento de las personas, yo siento que el comportamiento antisocial tiene un por qué ya sea por el ambiente laboral o ya sea por algunos problemas que tienen en su casa o económicos o miles de problemas que se generan. (Alonso).

En el caso de la cita anterior se obtuvieron varios aspectos. El primero de ellos, cuando se hizo mención del acoso, este aspecto inmediatamente estuvo vinculado a la dimensión de información, ya que refiere a algún conocimiento con respecto a lo que se está estudiando, los comportamientos antisociales. El segundo de ellos, puede observarse en la ya mencionada división que se realiza sobre estas dos formas de referir los comportamientos antisociales, en donde el acoso, es visto como una práctica realizada solo por parte de personas con posiciones altas, quienes no las realizan “directamente” o de manera explícita sino como algo que, de forma sistemática, se va realizando con el fin de que el otro miembro con una posición más abajo termine saliendo de la organización. En el caso del fraude podemos encontrar las siguientes citas:

mira yo supe que despidieron a un director porque había hecho cuestiones fraudulentas, cuales no lo sé, pero más que chisme lo que dijo el director de toda la zona fue que a los que tuvieran cola que le pisaran lo iba a despedir... pues es el hecho de llevar a cabo una acción y tener como un velo de la acción que llevas y posterior a eso obtener una respuesta que a lo mejor para ti va a ser positiva pero para el otro no... como una tela, como encubrimiento, eso es lo que yo pensaría. (María).

...Pues se cuidan un poco más, saben que en el momento que los cachén, por ejemplo, me tocó en una empresa que los cacharon y hasta casi los querían meter a la cárcel, hicieron un trabajo grande de mucha lana, la empresa confiaba en nosotros y nos mandaba todos los recursos para cubrir una obra grande entonces llega el momento en el que ellos pavimentaron un camino rural y con material de la empresa y en lugar de reportar esos ingresos en la empresa ellos se lo quedaron, la empresa se dio cuenta y los hizo llamar, los hizo devolver el dinero, los corrió y los quería demandar, pero ellos se atrevieron a hacer esa maniobra, ese es un abuso de confianza, es un fraude... (Héctor)

En los dos fragmentos anteriores, los participantes, comportamientos considerados negativos, aquellos que no ocurren de forma directa, relacionados con las personas que tienen los medios o la posiciones que les facilita el realizarlas, y donde se busca un beneficio propio por encima de los demás sin importar las consecuencias. Es aquí donde también se retoma lo antes mencionado al campo de representación, que posteriormente se analizara detenidamente cuando se llegue a esa dimensión. Estos fragmentos permitieron también la conformación de una imagen entorno a este tipo de acciones o comportamientos negativos encubiertos, y en relación a quien se considera que los lleva a cabo frecuentemente. Existe una idea sobre el tipo de trabajador que se relaciona principalmente con este tipo de acciones “indirectas”, por lo que el papel de las posiciones y diferencias de grupos fue un aspecto importante para la conformación de las representaciones sociales por los participantes y la clasificación del objeto antisocial en la organización.

Comportamientos negativos cotidianos

Categoría que comprende los comportamientos negativos que son normalizados, considerados comunes. Para los participantes son parte de las interacciones diarias de aquellos miembros o compañeros que principalmente comparten un mismo nivel en la jerarquía. Se considera que son necesarios que ocurran ya que muchos de ellos son fácilmente justificados por facilitar que las personas realicen sus funciones dentro de la organización.

Fueron mencionadas situaciones como tomar cosas que no son tuyas, ya sea de otro compañero o de la organización, en muchas de estas situaciones los objetos son regresados, por lo que para las personas es considerado como “tomarlas prestadas” pero sin el consentimiento de los otros o de la propia organización, sin embargo, finalmente son nombradas como un robo. Estas acciones son más fácilmente justificables ya que regresan el objeto después de hacer uso de él, de la misma manera cuando ocurre hacia la organización.

...Bueno la gente sin estudios como que les vale si los cachan o no ellos lo hacen y la gente que tiene estudios si busca cuidarse un poco más pero también lo hace... Pues como que se sienten más atrevidos o con más valentía o no les da pena o dicen “al cabo luego salgo de esa bronca” ... Por el hecho de estar trabajando ahí, si me ha tocado muchas veces eso lo de abuso de confianza que se lleven cosas de materiales, productos o algo que no les pertenecen a ellos, pertenecen a la empresa... en los trabajadores de bajo rango es muy común que me llevo la pala, o un poco de cemento o se descuida el compañero y ya le agarré su cuchara o su celular...Pues para mí es un robo ... (Héctor).

En el segmento anterior, existen aspectos sobre la dimensión de información, ya que se menciona lo que el participante conoce del objeto estudiado, en este caso los comportamientos antisociales en las organizaciones. El participante refirió a una acción antisocial dentro de los lugares en donde ha laborado, en los cuales una persona toma un objeto del otro en la organización sin avisar o de un compañero, dándole el nombre de robo, una acción que, a pesar de ser considerada negativa, parece ser normalizada en las organizaciones, observada de forma recurrente.

El participante indico que es un comportamiento “muy común“, sobre todo dentro de cierto tipo de empleados, algo que se pudo encontrar en distintas citas, lo cual también refleja nuevamente, como la posición social de alguien dentro de un grupo determinado va estar relacionado a la representación que tenga sobre un objeto social. A partir de lo anterior se reflejan distintos estereotipos entorno a dicho problema, permitiendo comprenderlos y comunicarlos, así como categorizarlos en función del grupo de pertenencia hacia otros grupos.

Por otra parte, mencionaron las peleas físicas y verbales, comportamientos negativos en donde existe diferencias, discusiones entre los miembros de una organización que principalmente comparten el mismo nivel de jerarquía. Puede abarcar desde chismes, actos de violencia físicas o verbales de distintos tipos. “*Me tocó ver en unos casos a unos compañeros que estaban discutiendo porque necesitaban que les entregara un trabajo, no se lo entregó y llegaron a los golpes*”, (Nancy). Claramente en el fragmento estas acciones son relacionadas con circunstancias laborales, por lo que tienden a ser consideradas ya parte de la rutina de trabajo, nuevamente algo “normal“ en estos contextos.

Las sustancias prohibidas también formaron parte de las acciones referidas en esta categoría, aquellas sustancias adictivas, legales e ilegales que son introducidas en el lugar de trabajo, principalmente por trabajadores de un nivel de jerarquía bajo. Para los participantes, su uso es considerado necesario ya que solo así pueden cumplir con el rendimiento esperado. Este tipo de prácticas “comunes” o “normales” y que son parte de la misma dinámica del trabajo pueden ser reflejadas en la siguiente cita:

...nunca en mi vida me he drogado, nunca en mi vida hice yo nada, nunca en mi familia siempre hubo un límite muy marcado, pero hasta ahora que llegué aquí veo que la gente lo ocupa como para trabajar, para mí son como incidencias, como puntos rojos que saben que no está bien pero lo hacen para seguir “chambeando” los que llegan tarde me ocasionan a mí salir más tarde porque me quedo cubriéndolos, los de drogas no podría correrlos porque hay unos que la ingieren para trabajar ...(Martín).

En el fragmento anterior, nuevamente se rescata primero cuando menciona una acción considerada negativa. Para esta persona, son "incidencias" algo que para el participante sabe que no está bien pero que ocurre con frecuencia. De nuevo se refleja la normalización de dichas acciones, consideradas recurrentes. Sin embargo, este tipo de acciones son relacionadas nuevamente con un tipo de trabajador, aquel que ocupa niveles de obrero, operativos en las organizaciones, por lo que nuevamente es plasmado los estereotipos, es decir esas categorizaciones en función del grupo hacia otro grupo, en donde se atribuye que para ellos es una acción normal o necesaria para desempeñar sus labores.

Hasta este momento, se han mostrado las dos categorías dentro de la dimensión de información, consideradas un punto de partida para las siguientes categorías. El hecho de poder plantear estas primeras, permitió reflejar como el objeto social es relevante para el grupo de estudio, ya que los participantes fácilmente hicieron referencia de algunos aspectos que conocen sobre este dentro de sus contextos laborales. Dentro de la siguiente dimensión, se podrá observar ya una imagen constituida, una estructura compartida, vinculada con estas dos primeras categorías, y las dos primeras categorías de la siguiente dimensión. A partir de esto, también ya se encontrarán los significados y las asociaciones que las personas les brindan al fenómeno estudiado.

5.2 Dimensión campo de representación: imágenes, significados y asociaciones

Moscovici (1979) plantea que esta dimensión indica el contenido de forma concreta y delimitada, es la imagen ya formada sobre un objeto social, un saber común elaborado por un grupo de personas que permite ya su entendimiento y comunicación. Por tal motivo, aquí se mostraron las categorías sobre las imágenes, asociaciones y significados, dentro de las representaciones sociales de los comportamientos antisociales. Para dar paso a esa elaboración compartida, se había mencionado la importancia y el papel que juegan dos procesos en las representaciones sociales, los cuales se considera importante volver a retomarlos antes de mostrar las categorías conformadas.

5.2.1 Objetivación y anclaje.

De acuerdo a Moscovici (1979) a partir del proceso de objetivación, las personas le otorgan a esa información que es extraña o abstracta inicialmente, una forma concreta y materializada para poder tener un conocimiento en común y que este pueda ser compartido. Por esta razón, las categorías presentadas dentro de la dimensión de información, en donde encontramos algunas de las acciones antisociales mencionadas de formas más recurrente por los participantes, vinculadas con categorías dentro de la dimensión de campo de representación, pues es aquí donde se selecciona la información que es considerada más relevante y se trasforma en algo simple que puede ser entendido y compartido por los miembros de un grupo. Es decir, ya existe una imagen sobre el objeto representado como podremos ver más adelante.

Por otro lado, dentro de la dimensión de campo de representación, existe una clara vinculación con el proceso de Anclaje, ya que dicho proceso, permite la instrumentalización de dichos significados y asociaciones para su uso en las practicas sociales. Los conocimientos se integran a los ya existentes, lo cual también les otorga a las personas la posibilidad también de comunicarse en relación al objeto social y reflejar claramente los usos y la funcionalidad que tienen dentro de sus planes de acción en las organizaciones, ya que estas representaciones sociales del presente trabajo son situadas dentro del contexto donde son producidas.

5.2.2 Categorías de la dimensión campo de representación.

Trabajador con alto nivel de jerarquía

Refiere a aquellos trabajadores con un nivel alto en la organización, quienes presentan características como el percibir un ingreso fijo y más alto, de tal manera que se considera que tienen más compromisos y más responsabilidades y beneficios. Este tipo de trabajador está relacionado con la ejecución de comportamientos negativos encubiertos, ya que, por

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

sus posiciones dentro de la organización, tienen distintos medios que los hacen poder realizar acciones negativas de forma indirecta y sin ser sancionados con tanta facilidad.

Se puede ilustrar de mejor manera, con la siguiente cita perteneciente a uno de los participantes:

...había un patrón que acosaba a las pasantes, pero ellas no se animaban a hablar porque pues eran pasantes, tenían miedo pues, a lo mejor no tan claro como en las películas que las tocan o las encierran, pero si les echaba indirectas que las chavas se veían incomodas, pero no decían nada...(Martin).

De nuevo se observa como los participantes consideraron aquellos comportamientos indirectos, encubiertos mencionados en la dimensión de información dentro de la categoría de comportamientos negativos encubiertos. Aquí ya es claro la vinculación dentro del campo de representación, al existir una imagen elaborada en relación a una acción ejecutada por un trabajador específico. Nuevamente las posiciones sociales son un aspecto importante, ya que se considera un aspecto que les facilita realizar dichas acciones en busca de un beneficio propio, y a partir de esas posiciones les permite no tener consecuencias al realizarlas. Es importante destacar como dentro de este discurso también es una acción que es normalizada, ya que se menciona que las personas si saben que ocurren, pero “no decían nada”.

Trabajador con bajo nivel de jerarquía

Para los participantes, son aquellos empleados que generalmente ocupan un puesto de obrero u operario en el organigrama, es decir que son considerados de baja escolaridad, esporádicos, sin pertenencia a la empresa, se les atribuye necesidades económicas por percibir ingresos bajos, así como una gran diversidad de problemáticas personales. Por lo tanto, dentro de los discursos son relacionados con comportamientos negativos cotidianos los cuales ocurren con frecuencia, normalizados y que solo ocurren en el” nivel de abajo”.

En la siguiente cita podemos observar la relación existente con la categoría de comportamientos negativos cotidianos mencionada en la dimensión de información:

...En obra es muy común porque siento que sienten, no se apegan tanto a la empresa, es gente más esporádica que si los corren no pasa nada buscan otro lado, más que nada por el tipo de trabajo, que es como los que estamos en obra, los trabajadores pueden brincar de una empresa a otra sin ningún problema, no se apegan tanto a una empresa, no les importa tanto cumplir las reglas o cursar ciertos límites... (Alfonso).

En contraparte a la categoría anterior, se puede observar entonces la relación con la categoría de comportamientos negativos cotidianos, ya que aquí se mencionó la imagen elaborada sobre un tipo de trabajador que posee ciertas características dentro de las representaciones sociales que tienen los participantes. Los participantes consideran que solo los empleados de “abajo” vulneren las reglas de las organizaciones de formas explícitas por no “sentir apego a la empresa” y nuevamente se hace referencia a lo “común” que son estas acciones. De nuevo aquí se refleja los estereotipos, esa categorización con base al grupo social de pertenencia y la relevancia que toma nuevamente las posiciones sociales dentro de la organización como un determinante para que los participantes lo relacionen con el tipo de persona que ejecuta cierto tipo de comportamientos antisociales a diferencia de otros.

Con estas dos primeras categorías del campo de representación relacionadas con las categorías previamente definidas en la dimensión de información, comportamientos negativos encubiertos y comportamientos negativos cotidianos, ya no solo se refleja lo que los participantes conocen de los comportamientos antisociales, sino ya hay una elaboración de una imagen en el cual se logra reflejar los aspectos que le dan un sentido a la representación social formada entorno a los comportamientos antisociales. En primer momento estas dos categorías solo eran los conocimientos generales sobre acciones negativas. Sin embargo, a partir del ya mencionado proceso objetivación es que se puede conformar la representación social y tener una imagen en común que puede ser compartida, en donde ya toman relevancia otros aspectos como el tipo de trabajador y las posiciones de cada uno de ellos.

De tal manera que dentro de las representaciones sociales se tienen entonces acciones antisociales que son relacionadas con los tipos de personas que están dentro de las organizaciones, en donde su misma posición va a determinar la clasificación que tengan cada una de los comportamientos antisociales en las organizaciones. De la misma manera, estas posiciones, determinan, las creencias sobre las acciones negativas que cada grupo comete. Por un lado, los comportamientos encubiertos, es decir los que no ocurren directamente y los que generalmente de acuerdo a la concepción de los participantes, son cometidos por los trabajadores que ocupan un nivel alto en la jerarquía.

Por otro lado, se tienen los comportamientos negativos cotidianos, mencionados como algo común, normal en las organizaciones, tienden a ser relacionados en cuanto a su ejecución por los compañeros con un mismo nivel de jerarquía, es decir trabajadores con un nivel bajo de jerarquía, nombre que se le dio a esta categoría para englobar estos discursos. Estos últimos, son comportamientos antisociales que son fácilmente justificables o explicados por los participantes como respuestas aceptadas en su lugar de trabajo, ya que son parte de la misma rutina, es decir ya son vistos como parte de las interacciones que se dan en las organizaciones de forma normal.

En relación al primer objetivo ya explicado, se retomarán las categorías de la dimensión de información y las primeras dos del campo de representación donde se muestra la imagen de las representaciones sociales, permitiendo mostrar las primeras discusiones al respecto. El primer objetivo particular ya mencionado era mostrar los conocimientos y las clasificaciones desde la perspectiva particular de los trabajadores en contra posición a la ya mostrada por la perspectiva de la organización. Retomando investigaciones anteriores, no ha sido la primera vez que se plantea una clasificación sobre los comportamientos antisociales o negativos. Como ya se ha mencionado con anterioridad ha existido una gran diversidad de maneras de clasificarlos, y de nombrarlos, por lo tanto, lo planteado en el presente trabajo ya había sido propuesto anteriormente por otros autores desde una diferente perspectiva.

Robinson y Bennett (1995) ya habían mencionado algunas clasificaciones hacia los comportamientos desviados o antisociales, donde el mayor énfasis es sobre el daño o las consecuencias que producen y a partir de esto es que son clasificadas, las acciones hacia la

organización y las interpersonales. Derivado de esta clasificación se mencionan cuatro categorías, en la primera de ellas, mencionan los comportamientos desviados dirigidos hacia la producción se encuentran acciones como salir antes de la hora establecida sin permiso, tomar descansos prolongados, trabajar de forma más lenta o el mal uso de los recursos del lugar de trabajo. En cuanto a las acciones relacionadas con la propiedad se encuentran el sabotear el equipo de trabajo, mentir sobre las horas de trabajo robar objetos del lugar de trabajo por decir algunas. Estas dos primeras categorías esta relacionadas con los daños hacia la organización.

Los comportamientos desviados en el lugar de trabajo con relación a las políticas de la organización están vinculados a mostrar favoritismos, culpar a lo compañeros de trabajo y a los chismes sobre los compañeros y también involucrarse en sobornos. Finalmente se encuentran los que hablan sobre agresiones personales es decir el acoso y hostigamiento, agresiones verbales, robar objetos de los otros compañeros o poner en peligro a los demás compañeros ejecutando acciones que puedan vulnerar a los otros. Estas dos últimas categorías forman parte de las desviaciones interpersonales.

Robinson y Bennett (1995), mencionan que las desviaciones de agresiones personales y las de la propiedad son consideradas más severas, así como las de las políticas y la producción menos severas. Posteriormente Robinson y O'Leary-Kelly (1998) de manera similar con su clasificación, también consideran que por antisocial son todas esas acciones hacia otros empleados o hacia la organización y que tienen la posibilidad de casuar daños físicos, económicos, psicológicos o emocionales. En este sentido, aquí en su postura se destaca también las distintas consecuencias de los comportamientos antisociales, en donde de igual manera existen dos tipos las consideradas menos severas, como lo puede ser el ausentismo o el trabajar de manera más lenta, o hasta casos más graves como podría ser el daño a la propiedad, robo o el acoso laboral.

Griffin y O'Leary-Kelly (2004), en su clasificación vuelven a retomar las consecuencias, refiriéndolos como costos, su división plantea aquellas que son medibles y objetivas por traer daños económicos hacia la organización, y por otra parte los considerados como subjetivos, como lo puede ser el daño hacia la reputación de algún individuo. De manera más reciente, distintos autores, (Appelbaum, Iaconi y Matousek, 2014; Omar 2010; Omar, Vaamonde y Uribe, 2012; Patlan, et al., 2011), vuelven a retomar

el énfasis en las causas y en las distintas consecuencias o impactos que generan para las organizaciones principalmente de tres maneras; los interpersonales en relación hacia otros miembros; los organizacionales que vendrían siendo los que trasgreden las normas establecidas o que son dirigidos hacia los bienes de la organización; y finalmente los anti-productivos, los cuales son los que las personas realizan para su propio provecho o distracción personal dentro de los horarios laborales.

En estos distintos antecedentes del estudio del comportamiento antisocial que se vuelven a retomar, se puede destacar que todos ellos han puesto su interés en clasificar estas acciones negativas en relación su impacto y sus consecuencias, además de ser clara la ya mencionada perspectiva de la organización, desde la postura de comportamientos desviados y contraproducentes en el trabajo. En cada una de las aportaciones anteriores, la organización es quien marca las pautas y todo aquello que sea considerado en contra de esta y que dañe o cause alguna consecuencia dentro de sus fines establecidos, es considerado un comportamiento desviado, antisocial o contraproducente.

En el caso del presente estudio, si se toman en cuenta las clasificaciones, sin embargo, desde la perspectiva del trabajador, es decir la otra forma de interpretar, como ya fue mencionado en el planteamiento del problema en relación a la intención del trabajo al ser estudiado desde la postura teórica planteada por Moscovici (1979). En primer lugar, por haber sido abordado bajo la teoría de las representaciones sociales, las clasificaciones aquí mostradas fueron con base a los discursos de los participantes. En segundo lugar, por la manera que dicha teoría permite acercarse al estudio de las problemáticas desde un enfoque cualitativo el enfoque procesual, se tiene la comprensión particular de los fenómenos, y de cómo las personas interpretan dicho objeto social o problemática de la manera más natural, tomando en cuenta las condiciones de producción, es decir las diversas fuentes que les brindan esos conocimientos en relación a un aspecto de su mundo.

En las categorías propuestas en el presente trabajo, son reflejadas la importancia de las posiciones sociales, los estereotipos, las creencias, imágenes y atribuciones dentro de esta forma de abordar el problema, como principios que ayudan a configurar las representaciones sociales. Se tienen acciones consideradas antisociales ya mencionadas en investigaciones anteriores, clasificadas ahora desde la posición que cada uno tiene dentro de la organización y lo que cada una de estas posiciones de acuerdo a las concepciones o

interpretaciones de los participantes, les permite hacer en referencia a estos comportamientos antisociales.

El valor que adquieren las posiciones sociales y los aspectos culturales para la función identitaria, son claras en las representaciones sociales de los comportamientos antisociales en las organizaciones y de las diferencias que existen en cada grupo en cómo interpretar este fenómeno en su contexto organizacional de acuerdo a la información que su misma posición les permite acceder. Al tomar en cuenta ahora el otro lado de la situación, la de los trabajadores, se observa cómo cambian las formas de ver el problema en relación a lugar ocupado dentro de estos grupos sociales.

Las acciones llamadas negativas o que han sido consideradas negativas, adquieren otra interpretación para el grupo de participantes seleccionados. La forma de interpretar este problema considera las acciones que son indirectas en relación a un grupo de personas con ciertas características o posiciones altas, es decir, la ya mencionada categoría de comportamientos negativos encubiertos y de trabajador con alto nivel de jerarquía. Por esta razón es que a partir del presente estudio se posibilita reflejar los estereotipos entorno a estos tipos de trabajadores y sus comportamientos antisociales, algo no mencionada en las posturas y clasificaciones referidas previamente en los otros estudios mostrados como antecedentes, centrados principalmente en el daño hacia la organización o a los fines de estas y en la perspectiva ya mencionada de la misma organización para clasificar estas acciones antisociales en las organizaciones.

Para los participantes del presente estudio que ya ha quedado claro que presentan características de ser trabajadores y no de ocupar posiciones altas, las personas quienes pertenecen a las posiciones más altas o que están más inclinadas a la postura o perspectiva de la organización, también son relacionados con estas acciones negativas o antisociales. Sin embargo, esto es distinto en función de su posición y de lo que dicha posición les permite, siendo acciones que no siempre logran ser captadas o sancionadas, dejando clara la ya función de identificación del grupo social que las representaciones sociales permite mostrar al estudiar un fenómeno.

Por otro lado, dentro de la representación social elaborada, también se tienen aquellos comportamientos negativos cotidianos relacionados con el trabajador con nivel bajo en la jerarquía, acciones consideradas comunes, normales, ya parte de la dinámica del

trabajo. Desde esta perspectiva, acciones consideradas como el robo, las peleas o agresiones el uso de sustancias adictivas, son consideradas acciones negativas pero aceptadas ya dentro de los lugares del trabajo por ser parte de las mismas interacciones que derivan de la naturaleza de la organización o del ritmo de trabajo. Lo que se refleja en esta investigación puede considerarse contrario a las posturas mencionadas dentro de los estudios previos, en donde estas acciones referidas dentro de la categoría presentada como comportamientos negativos cotidianos, son consideradas como acciones negativas severas o graves y con consecuencias negativas significativas para las organizaciones.

Desde la perspectiva y el acercamiento que se le dio al fenómeno de estudio en la presente investigación, es decir la del trabajador, más que la importancia hacia las consecuencias que trae para la organización, es reflejada las diferencias que se dan dentro de los grupos sociales y las diferencias que son marcadas por las distintas posiciones que están dentro de una organización para entender un mismo fenómeno dentro de un contexto. En función de cada uno de estos grupos la interpretación o clasificación de los comportamientos antisociales es distinta, de acuerdo a las conveniencias intereses o preferencias que tengan cada uno de ellos, es decir la explicación, la posición que se toma entorno al objeto social y su justificación relacionada con los planes de acción. Por este motivo es que acciones consideradas severas o graves para estudios previos, son relegadas por los participantes como algo totalmente común y esperado en sus lugares de trabajo de acuerdo también a su grupo de pertenencia. Estas diferencias van a determinar los usos y las funcionalidades que las representaciones sociales elaboradas tengan dentro de un contexto social determinado, en este caso las organizaciones.

5.2.2.2 Significados y asociaciones.

Dentro del *campo de representación*, también podemos encontrar las *asociaciones y significados* realizadas por los participantes dentro de su discurso, por lo tanto, aquí se muestran categorías que reflejan lo que la personas vinculan o relacionan con los comportamientos antisociales en las organizaciones. Como ya se ha dicho, hay que recordar que dentro de las representaciones sociales y específicamente en el campo de

representación también permite reflejar las justificaciones, opiniones, explicaciones con respecto a algo de interés dentro de un grupo social.

Por otro lado, estas categorías están vinculadas al uso y la funcionalidad que la representación elaborada tiene en las practicas sociales, gracias al proceso de anclaje. Principalmente esto se podrá distinguir en cada una de las categorías al ser aspectos que tienen lugar dentro del mismo contexto de donde fueron producidas. Siguiendo lo anterior, se establecerán las discusiones con base al segundo objetivo particular sobre dar cuenta del contenido en cuanto a sentido y significado y el tercero sobre identificar sus usos y funcionalidad en las prácticas sociales, con los estudios previos en donde se encuentran aspectos en común para establecer el dialogo sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones.

Malos ambientes laborales

Para las personas, los entornos laborales representan un elemento importante en la ocurrencia de los comportamientos antisociales. Por lo tanto, dentro de esta categoría los comportamientos antisociales son explicados o justificados en función de una reacción ante un ambiente laboral negativo, donde no se les brinda a las personas un lugar cómodo y seguro. Los trabajadores lo encuentran como un ambiente en donde hay una falta de pertenencia, falta de reconocimiento, falta de unión como grupo, falta de consecuencias, falta de supervisión, condiciones laborales y sus funciones carecen de claridad. Lo anterior puede ser reflejado con los siguientes segmentos de los participantes donde refieren a este aspecto de la representación social:

...a pesar de que me gusta mucho es un ambiente pesado, donde estos problemas cotidianos son tantos que eso se vuelve cotidiano, es como de a pesar de que me guste, a pesar de que me paguen muy bien yo me sentiría pues mal, o me aislaría, o por ejemplo algunas personas optan por también fregar al otro. Creo que si un ambiente es bueno es como el ideal para que el trabajo sea bueno... (Alejandro).

...pienso que es un ambiente donde no hay como una estructura, en el sentido en el que no hay una definición de roles bien establecidos, donde la gente que debería de mediar como los jefes, no median y eso hace que se permitan muchas cosas, en donde se elige por recomendaciones o porque me caes bien también genera molestia, estructuralmente está mal porque las personas con las que puedes contar no te resuelven, cada quien ve por sí mismo... (Andrea).

Dentro de las citas anteriores relacionadas con la categoría de malos ambientes laborales, se encuentro una forma en la que las personas se explican el por qué se dan este tipo de acciones en las organizaciones. Dentro de su representación social, un ambiente en el cual no le brinde los distintos aspectos para realizar sus funciones o propiciar interacciones con los otros por mencionar algunas, va justificar este tipo de acciones ya nombradas anteriormente como algo “negativo”. Así como se menciona dentro de este discurso “ambiente antisocial lleva a discusiones y a que te salgas de trabajar, a que busques otro trabajo claro. Yo siento que es a lo que te orilla” (Alonso), donde claramente se indica que este tipo de ambientes lleva a tener discusiones con los otros, pero a su vez ya se encuentra una explicación que logra darle un sentido a los planes de acción relacionados con el objeto representado. Es decir, lo que ya se ha mencionado, el uso y la funcionalidad que tiene las representaciones sociales elaboradas a partir del contexto donde son producidas, mismo en donde toman lugar dentro de las practicas sociales de los trabajadores.

De manera similar, diversos autores ya habían reflejado la relevancia que tiene para el estudio de los comportamientos antisociales, la percepción sobre aspectos que comprenden el ambiente laboral. En este sentido algunos estudios (Syaebani y Sobri, 2011; Priesemuth, Arnaud y Schminke, 2013) refieren que la importancia de la percepción de justicia organizacional, al ser percibida de forma negativa, es un antecedente o predictor sobre la mala conducta en la organización. Chernyak y Tziner (2014) también mencionan sobre la percepción de justicia organizacional y el clima organizacional como predictores del comportamiento contraproducente en el trabajo, principalmente entre las relaciones establecidas entre los miembros de menor grupo hacia los que ocupan un puesto más alto en la organización.

Para estos estudios o posturas, la idea central es la existencia de un factor o predictor dentro del ambiente laboral percibido por los miembros de la organización, que a su vez lo inclina a cometer una acción considerada negativa para las organizaciones, desde los puestos de abajo hacia los mandos de arriba, en donde aquellos que consideraban una visión negativa de estos aspectos del ambiente laboral, se verán implicados en este tipo de acciones clasificadas como negativas. Retomando lo que ya se ha mencionado entorno a la postura de los estudios bajo la óptica de comportamientos contraproducentes, en ellos se muestra la postura de la organización, en donde la forma en que el trabajador sea influenciado por diversos aspectos de su entorno, lo va llevar tener estas malas conductas en su lugar de trabajo.

Por otro lado, al hablar de percepción se puede rescatar una de las principales críticas hechas por Moscovici (1979), quien menciona que cuando se hace referencia a este aspecto de la psicología social, se ve al individuo como un sujeto pasivo reactivo a estímulos del ambiente, en donde la percepción solo se centra en como procesa la información recogida, en este caso la información obtenida del ambiente. Los estos estudios previos no han tomado en cuenta formas dinámicas de construcción social entre los trabajadores, las cuales reflejan aspectos sobre sentidos significado o interpretaciones, ya que se han enfocado más en una simple forma de procesamiento de información de su medio, el cual esta inmediatamente vinculado a una reacción clasificada como negativa.

En el caso del presente trabajo los malos ambientes laborales, no son solo una percepción, sino se muestran como una categoría emergente que refleja un significado o asociación que los mismos participantes utilizan para referir los comportamientos antisociales en las organizaciones, es decir una forma de explicar este objeto social de relevancia dentro de su contexto de trabajo y a su vez de establecer la relación con sus planes de acción, relegando la ya mencionada función de explicación y justificación de los objetos sociales en función del grupo de pertenencia. Por lo tanto, estos comportamientos antisociales adquieren otra postura, siendo relacionados con ambientes laborales que carecen de aspectos favorables para el trabajo desempeñado en la organización como los ya mencionados, abarcado distintas situaciones que las personas consideran que los empujan a cometer los comportamientos antisociales. Aquí la interpretación es distinta por los trabajadores ya que también otorga, funciones de identificación explicación y justificación

del fenómeno, haciendo que sean cometidas sin considerar que se está haciendo realmente algo negativo o en contra de la organización.

Incumplimiento de condiciones laborales

Dentro de esta categoría se consideró las condiciones laborales como una asociación a la ocurrencia de comportamientos antisociales, en donde por condiciones laborales se entiende a todas aquellas que por ley las organizaciones están obligadas a cumplir hacia los trabajadores, es decir el salario, prestaciones, capacitación etc. Para las personas es justificable una acción considerada negativa en forma de compensación ante esta falta de respuesta de la organización, sobre todo aquello que el trabajador considera que merece como miembros de ella.

...cuando estaba en producción los operadores decían “hacen como que me pagan, pues hago como que trabajo” pero a lo mejor ellos sienten que no se les paga lo suficiente y por eso ese tipo de comentarios, obviamente todos queremos tener un mejor salario y a lo mejor a nivel operador su percepción es mucho menor y por ese ese tipo de comentarios, pero si era también frecuente cuando estaba en operaciones que decían “bueno hacen como que me pagan, yo hago como que trabajo” cuando trataban de llamarles la atención de porque no habían completado ciertas actividades...(Elizabeth).

Las representaciones sociales de los comportamientos antisociales, les permitió comprender el fenómeno y apropiárselo. A partir de esto, el significado que tenga para las personas dicha representación, le brindara la posibilidad de justificar sus planes de acción. En este sentido, dentro de las representaciones de los comportamientos antisociales, este fenómeno es considerado como una reacción esperada y justificable ante la falta de compensación de la organización sobre condiciones que los trabajadores piensan que las organizaciones tienen obligación de darles. De tal manera que esto les permite explicar y darle sentido a la ocurrencia de estas acciones como una forma de externar inconformidades sobre sus condiciones de trabajo, más que una acción considerada negativa, como lo es para la organización. Es aquí donde se refleja el uso y la funcionalidad en las practicas sociales de las representaciones sociales elaboradas por los participantes.

En relación a esta categoría, de manera similar, Kelloway et al. (2010) también mencionan como los comportamientos contraproducentes pueden ser una respuesta de protesta de los miembros de la organización para expresar insatisfacción o intento de resolver la injusticia dentro de la organización. El principal motivo de estas acciones antisociales o contraproducentes, son con el fin de mitigar las condiciones ya mencionadas, así como aquellos en los que no exista una percepción de encontrar beneficios dentro de su interacción con la organización.

Dicho estudio es presentado bajo la teoría de identidad social, en el cual nuevamente aquellos trabajadores que se muestran menos apegados a las organizaciones son los que ante estas situaciones o percepciones de injusticia, van a recurrir a los comportamientos denominados contraproducentes, afectando los fines marcados de las organizaciones. Aquí se puede observar que ya se tomó más en consideración el punto de vista de los trabajadores, al ser considerados los comportamientos contraproducentes o antisociales una forma de compensar las insatisfacciones presentadas en el trabajo. Sin embargo, nuevamente la percepción aquí toma un papel importante, y la postura de la organización al clasificar aquellos trabajadores que no son apegados a la organización como los que se involucran en este tipo de acciones.

Al mostrar la categoría anterior dentro de la dimensión del campo de representación es que se observa como esta categoría funge como un significado y asociación sobre el problema estudiado al igual que cuando se habló de la categoría de malos ambientes laborales. Tomando en cuenta, que las representaciones sociales son relacionadas como una preparación para la acción, refleja que el entender la ocurrencia de los comportamientos antisociales en función de la carencia de respuesta de la organización, muestras de inconformidad o formas de compensar estas mismas carencias, permite la explicación y la justificación de dichos objetos sociales dentro de las practicas sociales en los contextos de trabajo como una acción que no precisamente es considerada negativa, sino como ya se ha mencionado, cumple la función de reducir o dar respuesta ante aspectos en los que no están de acuerdo los trabajadores hacia la organización.

Inevitablemente las posiciones sociales vuelven a aparecer en estos significados y asociaciones, ya que en los estudios previos no se ha tomado en cuenta estas características sociales y culturales del grupo, por lo que este aspecto que las representaciones sociales

pone de relevancia, permite encontrar estas distinciones entre lo que es visto como algo negativo para las organizaciones y lo que es considerado como una respuesta que busca el equilibrio al realizar las funciones laborales. Las representaciones sociales adquieren su funcionalidad, ya que tienen lugar dentro de las mismas prácticas donde son producidas, es decir los planes de acción de los trabajadores en las organizaciones, de la misma manera que se refleja en la categoría previa sobre los malos ambientes laborales.

Desahogar problemas y necesidades personales

Dentro de esta categoría los participantes reflejan como las distintas problemáticas económicas, familiares, de pareja y de la persona en cuestión de salud física y mental, tienden a expresarse en el contexto de trabajo con diversas acciones que son consideradas negativas, lo cual resulta una explicación que encuentran a estos sucesos en las organizaciones.

En la siguiente cita se puede reflejar como las personas realizan estas asociaciones:

...sí, problemas personales, a veces tienen problemas en su casa y no saben los otros, con el simple hecho de observarlos y verlos y como llegan en su día como se desarrollan, eso el simple hecho te está diciendo que ellos traen un problema entonces eso te va a generar para que tengas un alto rendimiento que tu buscas en tu personal de que estén incomodos o estén contagiando a las demás personas porque están molestos, peleando, serios, incomodidad laborando entonces se siente un ambiente muy pesado ... (Alonso).

Retomando lo que se ha mencionado entorno a las asociaciones, y significados de las representaciones sociales, aquí se logra apreciar cómo es relacionado los comportamientos antisociales con problemas y necesidades personales, lo que para los participantes les permite comprender, explicarse este fenómeno y a su vez justificar este tipo de situaciones. Si bien, cuando son mencionadas se habla de otras personas, es importante recordar que estas formas de explicación y comprensión también permiten a las personas orientar sus propios planes de acción.

Es entonces los comportamientos antisociales o negativos en las organizaciones, más que una acción negativa, son una forma de expresar la diversidad de situaciones o problemáticas sociales que atraviesan las personas, de aquí su manera de ser interpretadas no solo como un comportamiento negativo. Contrario a como puede ser para las organizaciones, este tipo de comportamientos son más bien una respuesta ante determinadas exigencias que ayuda a mitigar esas condiciones, ya no solo del contexto laboral sino también las personales, económicas y sociales en general.

Diversos autores (Aldea, 2013; Omar F. et al., 2011; Meier y Spector, 2013), indicaron la relevancia que tiene los factores estresantes en relación al comportamiento antisocial, específicamente el estrés laboral y la falta de satisfacción laboral presentados en los sujetos de una organización. Para estos estudios, los sujetos que cursen por situaciones de estrés laboral aumentarían la posibilidad de expresar comportamientos contraproducentes y por otro lado los que experimentan menor satisfacción laboral dentro de la organización pueden verse más involucrados en los mismos.

En el caso de las diversas investigaciones que hablan sobre la satisfacción laboral y el estrés y su relación con el problema en cuestión, únicamente se han tomado en cuenta aspectos relacionados al trabajo, es decir condiciones laborales o cuestiones del ambiente laboral que son percibidas por el trabajador como insatisfactorias. En este sentido estas perspectivas mantienen la misma dirección sobre como ocurren los comportamientos contraproducentes, de trabajador hacia la organización, y bajo la ya mencionada perspectiva de comportamientos contraproducentes, comportamientos que afectan la productividad laboral.

El acercamiento particular en el presente trabajo permite entender que además de las cuestiones que pueden ser estresantes en el contexto laboral, las situaciones personales también son consideradas una de las explicaciones que las personas utilizan para entender la ocurrencia de los comportamientos antisociales en las organizaciones, y en donde existe una gran diversidad de situaciones o necesidades que consideran que influyen en sus contextos laborales.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Las representaciones sociales sobre los comportamientos antisociales, por su forma de abordar el problema de estudio desde un acercamiento natural a partir de las interpretaciones de los trabajadores, logra reflejar algunas demandas acerca de otros aspectos que no están siendo tomados en cuenta como explicación de este fenómeno. Si bien, también se consideran aspectos individuales para describir esta categoría en función de los discursos, al explicarse estos comportamientos antisociales, puede existir una perspectiva distinta y un sentido del por qué ocurren en las organizaciones en relación al interés de cada grupo. En este caso, para los trabajadores que no ocupan posiciones altas en la organización la forma de explicar el problema es partir de sus necesidades y situaciones externas al contexto laboral; problemas familiares, de salud física, mental, necesidades económicas y de distintos tipos. Nuevamente la funcionalidad de las representaciones sociales se hace presente en tanto que permite comprender orientar identificarse con determinado grupo social y su vez explicar y justificar los planes de acción en su trabajo.

Falta de educación y valores

Las acciones consideradas negativas en las organizaciones, son vinculadas a la carencia de un nivel educativo alto, a una posición socioeconómica baja, a la falta de formación y educación recibida en las familias de este nivel, donde no se fomentó el respeto ni otro tipo de valores. Lo que se describe dentro de esta categoría puede ser apreciado en la siguiente cita:

... pues por ejemplo yo viví en un barrio de mucha pobreza y por ejemplo había varios amigos que les gustaba agarrar lo ajeno, y se escudaban en la misma casa de los papás, escondían las cosas y luego las vendían, tenían de 12 a 20 años de edad, y es muy común, y por ejemplo en mi casa a mi mis papás me enseñaron a que eso no era bien, que el agarrar algo que no me había costado no era bueno y me podría traer consecuencias, y entonces yo por eso digo que es parte de la educación del medio donde vivimos. Generalmente un obrero, un peón no tiene a veces ni secundaria, entonces yo pienso que desde ahí ya partimos, porque ya no traen ciertos valores, cierta educación, cierta línea... (Héctor).

En el caso de esta categoría, se estableció una relación con dos categorías previamente mencionadas, debido a que, como ya se ha mencionado, al estudiar las representaciones sociales, no deben entenderse las categorías de las dimensiones de forma aislada, por lo tanto, se encuentran que los comportamientos antisociales son asociados a la falta de educación y valores. Principalmente lo que se ha descrito como la categoría de trabajador con bajo nivel de jerarquía, quienes ocupan esos lugares de operario y obrero, relacionados con los comportamientos antisociales cotidianos, por lo que son vistos como personas que por sus mismas características los pueden vincular a realizar dichas acciones. Aquí se establece nuevamente esas posturas u opiniones y creencias entorno a el fenómeno de estudio brindando importancia a las posiciones sociales de los trabajadores en las organizaciones.

Existen trabajos donde son tomados en cuenta aspectos individuales o sobre la personalidad de las personas en relación a los comportamientos antisociales. Ugwua et al. (2017) muestran cómo es que la inteligencia emocional tiene un efecto moderador en la relación positiva que existe entre la presencia del síndrome de burnout en trabajadores y las respuestas en forma de comportamientos contraproducentes.

Rahman, Ferdausy y Karan (2012), también nos indican como los individuos que presentan una menor inteligencia emocional son más propensos a involucrarse en comportamientos contraproducentes y a presentar peor desempeño laboral, es decir que existe una relación negativa entre ambas variables, a menor grado de inteligencia emocional los empleados tienden a involucrarse mayormente en estas prácticas en el trabajo. Siguiendo con los trabajos que se centran en aspectos emocionales, algunos autores Shkoler y Tziner, (2017) también le dieron importancia a la inteligencia emocional como característica de los individuos que logra contrarrestar la ocurrencia de comportamientos desviados cuando estos son influenciados por el estrés presentado en los miembros de una organización.

Como se ha mencionado anteriormente, para estudiar aspectos que están dentro de las organizaciones, el solo tomar en cuenta aspectos de los rasgos de personalidad o perspectivas individuales, permite solo tener una visión muy reducida de una problemática que debe ser tomada en cuenta a partir de las interacciones de cada uno de ellos, dentro ya

de ese contexto y de la diversidad de interpretaciones y significados que pueden tener las situaciones laborales por medio de dichas relaciones establecidas entre sus miembros.

En el caso del abordaje en el presente trabajo, no se refleja la influencia de los rasgos de personalidad o aspectos de inteligencia emocional, ya que no era parte de los objetivos planteados. Lo que se logra distinguir, a lo largo de las distintas categorías expuestas, y donde en esta última categoría nombrada, falta de educación y valores no es la excepción, es nuevamente como para los participantes tiene un papel importante diferencias individuales en cuanto a los valores o la educación recibido vinculado con el tipo de trabajador y las posiciones sociales en la interpretación de los comportamientos antisociales organizacionales.

Las posiciones que se toman frente a los aspectos que son relevantes u objetos de discusión en un contexto organizacional es marcada por estas diferencias entre los grupos y las posiciones que tienen, es decir las posiciones altas, o bajas de las que ya se ha hablado a lo largo del trabajo. A partir de esto es un aspecto relevante que se logra reflejar al ser estudiado por la teoría de representaciones sociales, todo ese conjunto de estereotipos y creencias entono a un aspecto del ámbito organizacional. Por esta razón es que estas características de falta de educación y valores que han sido consideradas para otros antecedentes como un rasgo de personalidad, en el trabajo mostrado son más bien una asociación con los comportamientos antisociales, relacionadas en el discurso con un tipo de trabajador específico, alguien con una posición más baja.

Esto refleja nuevamente la marcada división y distinción de los grupos dentro de un mismo contexto organizacional y sus diferencias de interpretación de un mismo problema en función del grupo de pertenecía, permitiendo distintas calcificaciones, posturas, estereotipos y creencias sobre los actos antisociales.

Abuso de poder

Significado relacionado con los comportamientos negativos que ocurren en las organizaciones, el cual refiere a cuando un trabajador se aprovecha de su posición en la organización, buscando tener control y ventaja sobre los otros con el fin de obtener un beneficio.

...Bueno yo lo relaciono porque finalmente creo que el poder puede cambiar a las personas, entonces bajo esa premisa el nivel jerárquico más bajo carece de poder entonces en esa búsqueda del poder son capaces de pisar a quien sea para llegar al más, de otro lado ya tienen el poder, están protegidos por la ley y se le toleran ciertas facultades que lo hacen sentir con esa seguridad, con ese fuero que a veces no lo tiene pero lo hace sentir con esa inmunidad para poder actuar de determinada manera... (Jonathan).

En contra parte a la categoría anterior, dentro de las representaciones sociales de los participantes, vinculado con las categorías previas sobre trabajador con alto nivel de jerarquía, y los comportamientos negativos encubiertos, el abuso de poder es un significado o asociación referido a este tipo de personas. Como se puede observar, las posiciones dentro de la organización, nuevamente vuelven a tomar un papel importante dentro de las representaciones sociales estudiadas en este trabajo, ya que aquí se hace mención de esas formas en que las personas con las características descrita en las categorías antes mencionadas son relacionadas con obtener ventajas sobre otros, beneficios, debido a que sus posiciones les brinda cierta “ seguridad “ o mayor facilidad para realizar ciertas acciones que las personas de “ abajo ” no pueden realizar.

Trabajos previos reflejan el papel que juega el abuso de las personas con posiciones altas en la organización a partir de la supervisión. Algunos autores (Eschlemana et al. 2014; Sulea et. al. 2013; Michel, Newness y Duniewicz, 2016) muestran trabajos sobre la influencia de dicha forma de supervisión, existiendo la parte afectiva como un mediador entre la supervisión abusiva y la ejecución de comportamientos desviados en el trabajo. Para dichos autores las personas con puntuaciones bajas en rasgos de personalidad como lo son la estabilidad emocional, consciencia y amabilidad, se verán más implicados a ser partícipes de comportamientos desviados al momento de ser sometidos a condiciones de supervisión abusiva.

A pesar de tomar en cuenta el aspecto de la supervisión abusiva como factor que influye en los comportamientos contraproducentes o antisociales, nuevamente la direccionalidad de estas acciones es la misma; trabajador hacia la organización. Esto quiere decir que las personas con ciertos rasgos de personalidad y que perciban que son tratados

de manera abusiva van a cometer comportamientos clasificados negativos para la organización.

No es de sorprenderse que en estos estudios se observe nuevamente esa tendencia en abordar tomando en cuenta dichos aspectos individuales y su exposición a ciertos elementos del ambiente laboral, percibidos de forma negativa. Considerando este aspecto, se refleja nuevamente las limitaciones de dichos estudios en poner más énfasis en estas formas de explicación y única dirección de los comportamientos contraproducentes.

En este sentido, en la categoría mostrada en los resultados del presente trabajo sobre el abuso de poder, es mostrado como un significado en relación a los comportamientos antisociales, en función nuevamente, de las posiciones que tienen ciertas personas en la organización, por lo que, para los participantes, les implica una manera de darle sentido a que dichas personas se inclinen de una forma antisocial o negativa de actuar, debido a que buscan obtener beneficios sobre quienes se encuentran en posiciones más abajo.

A partir de las representaciones sociales de los participantes, tanto las personas con posiciones altas en las organizaciones también pueden involucrarse en comportamientos antisociales en las organizaciones, aspecto que comúnmente es retomado en otra dirección en los estudios previos. La división de posiciones y formas de interpretar el fenómeno, el sentido que adquieren, nuevamente es influido por las diferencias dentro de cada grupo de trabajo, de aquí se destaca nuevamente su función identitaria. Estos significados por medio del proceso de anclaje, son considerados como algo construido y obtenido de la misma organización y plasmado en las prácticas dentro del mismo contexto de producción.

5.2 Dimensión de actitud

La dimensión de actitud, indica la orientación global afectiva que se le da la representación hecha, es decir, la posición favorable o desfavorable que tienen las personas, vinculado entonces, con la parte emotiva de la representación, y las valoraciones que las personas hacían sobre el fenómeno estudiado. Aquí se buscó asignar segmentos de las entrevistas que tuvieran que ver con las valoraciones positivas o negativas entorno al objeto social o fenómeno estudiado.

5.3.1 Categorías de la dimensión de actitud

Sentimientos negativos normalizados

En esta categoría se consideraron aquellas valoraciones negativas mencionadas sobre los comportamientos antisociales, siendo reflejados sentimientos de frustración, enojo, angustia, e incomodidad al hablar de estas acciones consideradas negativas en el trabajo y como consecuencia de presenciarlas de manera recurrente. Esta categoría mantiene estricta relación con las anteriores, ya que nuevamente se encuentra la postura “negativa “sobre dichas acciones, y su vez las justificaciones y explicaciones que permiten normalizar estas prácticas en las organizaciones. En los siguientes segmentos se exponen a lo que la anterior categoría refiere:

...pues ya no tenía ganas de ir a trabajar, pues las horas se me pasaban súper eternas, ya mejor trataba como de darle la vuelta, trataba como de evitarlo, a veces no se ya no tenía como ganas, me desesperé mucho, salía llorando del trabajo, salía enojada, estaba de mal humor en mi casa ... (Janeth).

Dentro de las representaciones sociales sobre los comportamientos antisociales dentro de las organizaciones, se mostró la idea central de los tipos de acciones referidas y cómo son clasificadas entorno a un tipo de persona de acuerdo a la posición que tienen dentro de dichos contextos. En las categorías anteriores dentro de la dimensión de información y el campo de representación también se pudo apreciar la existencia de valoraciones afectivas, en cuanto a una posición negativa de los participantes ante los comportamientos antisociales. Sin embargo, también una postura normalizada y aceptada en cuanto a su ocurrencia en las organizaciones ya que son vistas como algo “común “o parte normal de las interacciones ocurridas en distintas posiciones que tienen los trabajadores.

En el segmento anterior existe una valoración negativa, principalmente por ser un obstáculo para el desempeño laboral cuando el participante indico “la falta de ganas de ir a trabajar”. Por otro lado, se observa como generan sentimientos considerados negativos

como “el enojo “. Como se ha mencionado en los anteriores segmentos de las entrevista y categorías conformadas, para las personas estas situaciones ya forman parte de su lugar de trabajo, llegan a ser toleradas y aceptadas. Este aspecto es notable cuando el participante menciona “trataba de darle la vuelta de evitarlo”. En el siguiente participante se puede establecer también el hilo con los mismos aspectos afectivos, *“vivo esta cuestión laboral tensa, no en todos los grados, pero si algunas cosas, como chismes, cosas que me han robado, los horarios, pero se tolera por la necesidad económica que tiene uno ...pues frustración, pues yo creo que principalmente eso”*. (Jonathan).

En el segmento anterior, también quedó reflejado diversos aspectos de las dimensiones de las representaciones sociales sobre el fenómeno estudiado, ya que nuevamente por la relación inseparable que mantienen sus dimensiones, aquí se plasmaron acciones consideradas negativas, con aspectos afectivos como la “frustración” que menciona el participante, sin embargo, normalizadas ya dentro del lugar de trabajo como parte ya de estos contextos.

En los estudios previos sobre comportamientos antisociales, no se había reflejado la postura afectiva que se tiene acerca de este tipo de acciones en las organizaciones, o el significado que tiene para los miembros de las organizaciones esta problemática de una manera global o en cuanto a representación social. De manera cercana, Zoghbi y Caamaño (2010), en su trabajo realizan aportaciones en donde ya habían mostrado como la ausencia del significado en el trabajo desempeñado, lo cual se refleja en sentir que el propio trabajo no genera influencia en sobre el proceso de producción de la organización y la falta de sentimientos de realización a partir del trabajo desempeñado es un predictor de los comportamientos contraproducentes.

Si bien en el anterior estudio va más enfocado hacia el trabajo y a los sentimientos y significados de las personas hacia su trabajo como una forma de explicar el comportamiento antisocial o contraproducente se establece la relación en el presente trabajo con lo que se mostró tanto en las dimensiones de campo de representación. Los resultados muestran categorías en donde eran plasmados algunos de los significados y asociaciones por la cuales los trabajadores entendían los comportamientos antisociales, así como en esta última dimensión de actitud, dentro de los cuales se muestran una postura global afectiva, es

decir una inclinación positiva o negativa entorno las representaciones sociales sobre el comportamiento antisocial en las organizaciones.

Retomando todo lo expuesto, se tiene entonces las representaciones sociales de los comportamientos antisociales en las organizaciones a través de diversas acciones negativas mencionadas por los participantes, en donde es reflejado lo que conocen y de donde han obtenido esa información del objeto social estudiado. Son reflejadas las condiciones de producción, mostrando claramente el lugar que tiene dentro de las organizaciones para ser tomada como un objeto social, algo que propicia ser un objeto de discusión para los miembros de ellas.

Las representaciones sociales permitieron mostrar que existe una imagen entorno a este fenómeno en relación al tipo de trabajador y su posición en la organización, brindando también su propia clasificación y su propia perspectiva para entender este fenómeno. A partir de esto, se desprenden aquellos significados y asociaciones que les permite que muchas de esas acciones que a primera instancia fueron consideradas negativas sean comprendidas, orientadas, explicadas y justificadas a través de situaciones dentro de las organizaciones como las categorías ya mencionadas. De esta manera es que se refleja la vinculación con sus usos y su funcionalidad en las prácticas sociales, ya que estas son situadas en el mismo contexto en el cual son producidas y en relación a planes de acción sobre la representación social elaborada a través de los significados y asociaciones dentro de las categorías mencionadas ; el ambiente laboral, incumplimiento de las condiciones laborales, la falta de educación y valores, el desahogar problemas y necesidades personales y el abuso de poder. Cada una de ellas tiene lugar en el contexto donde son producidas, reflejando el proceso dinámico de las representaciones sociales.

A través de los procesos de objetivación y anclaje es que se ha posibilitado encontrar la concepción de los trabajadores, su propia perspectiva, esa imagen en la cual existen los significados y asociaciones mencionados. Así mismo, también existe la función identitaria, de acuerdo al grupo de pertenencia, debido al papel importante que juegan las posiciones sociales y los aspectos culturales que comparten los participantes seleccionados. Ha sido clara la marcada división de estas posiciones y por lo tanto la diferencia que puede existir en la comprensión e interpretación y clasificación de un mismo fenómeno dentro de

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

un mismo contexto en función de cada grupo social, las características que comparten y sus propios intereses.

Por esta razón lo que para estudios anteriores puede ser considerado como acciones negativas, mostrando la perspectiva de los trabajadores adquiere otro sentido. Acciones negativas, que dejan de ser negativas ya que tienen su propia forma de explicarse y justificarse, llegando a ser comunes y normalizadas, en donde son reflejadas situaciones sociales, económicas, personales y laborales, así como la misma naturaleza de los grupos de trabajo dentro de las mismas organizaciones, vinculado a la facilidad y normalización de esta problemática. Acciones negativas que para la perspectiva de la organización no son tan consideradas, para los trabajadores adquiere otra relevancia y sentido, al ser considerados también las posiciones altas más apegadas a la organización, como ejecutores de dichos comportamientos antisociales.

Si bien, las representaciones sociales no deben entenderse como un proceso estrictamente lineal, ya que su fin no es predecir únicamente el comportamiento sino una comprensión sobre la base de este, resultan muy útiles para entender como comprenden las personas aspectos que los rodean y así inferirlos planes de acción entorno a ellos. De tal manera que dentro de lo que la representación social mostrada, se puede entender o inferir acerca de los planes de acción sobre el fenómeno de estudio.

A partir de esta serie de imágenes estructuradas, significados y asociaciones que dan un sentido y que posibilitan su comprensión y comunicación, se puede también entender la parte afectiva, es decir las actitudes entorno a el objeto social, en donde se mostró como las valoraciones afectivas sobre los comportamientos antisociales tienden a ser negativas, sin embargo, para los participantes ya son situaciones aceptadas, normalizadas y parte del contexto laboral.

6. Conclusiones

El objetivo general del presente trabajo fue mostrar las representaciones sociales de los trabajadores sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones. Por trabajadores, se delimitó a mostrar los discursos únicamente de aquellos miembros de las organizaciones que no pertenecían a posiciones altas, ni los propietarios de ellas. De esta manera se mostró la otra perspectiva a la forma frecuente de abordar el problema desde la óptica de la organización. La división entre la organización y sus miembros, reflejada en los antecedentes del estudio de la problemática antisocial en las organizaciones, fue un claro elemento que sirvió para establecer dicho objetivo y la elección de los participantes correspondientes.

Se hizo uso de la teoría de las representaciones sociales, específicamente por medio del enfoque procesual, el cual está vinculado con un tipo de investigación cualitativo. El hecho de haber designado dicho enfoque, pertenece a la misma intención del trabajo, un abordaje particular, un acercamiento a cada uno de los participantes desde su propia perspectiva, su forma de pensar, comprender, es decir a sus formas de interpretación del comportamiento antisocial dentro de dichos contextos.

La naturaleza del enfoque procesual permitió establecer tres objetivos específicos; identificar los conocimientos y clasificaciones que las personas tienen sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, identificar el contenido de las representaciones sociales sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, en cuanto a sentidos y significados, y conocer el proceso, es decir, la funcionalidad de las representaciones sociales en los planes de acciones dentro del contexto organizacional.

Se considera que se logra dar respuesta a los objetivos gracias al uso de la entrevista en profundidad como herramienta que permitió captar la perspectiva de cada participante sin limitar sus respuestas y al uso del procedimiento de análisis de contenido, lo que permitió rescatar los elementos mencionados dentro de los objetivos. A través de lo anterior se pudo plasmar cada dimensión de las representaciones sociales; información, campo de representación y actitud y su relación inseparable con los dos procesos, objetivación y anclaje.

En la primera dimensión, considerada como el conjunto de conocimientos que tienen las personas sobre un objeto social determinado, fueron relegadas el contexto de producción. Se muestra como este objeto social es conocido y discutido por los trabajadores dentro del contexto organizacional. A partir de eso se obtiene su propia forma de clasificación, en donde más que una elaboración de un término académico se vislumbran las diferencias que puede existir para entender un solo fenómeno, influenciado por las posiciones sociales y aspectos culturales, por las diferencias de cada uno de estos grupos que pueden ser parte de una organización.

Para este abordaje, las diferencias entre cada uno de estos grupos y el papel que juega para las representaciones sociales de estas acciones antisociales son importantes. Su propia forma de comprensión permitió encontrar nuevas formas de clasificación no solo por las consecuencias sino por las características de cada persona dentro de las organizaciones y lo que cada una de esas posiciones les permite realizar en relación al objeto social estudiado. En los resultados del presente trabajo para los participantes, hay acciones antisociales o clasificadas previamente como negativas por la organización, relacionadas con cada tipo de trabajador, lo que refleja que para ellos no solo ocurre en dirección; trabajador organización. En este sentido, se muestra en las representaciones sociales estudiadas, los comportamientos antisociales que ocurren también de forma indirecta desde posiciones altas y por parte de la misma organización, de aquí la ya marcada distinción entre cada uno de los grupos que pueden existir dentro de una misma organización.

La imagen de las representaciones sociales sobre el comportamiento antisocial, ha permitido a través del proceso de anclaje reflejar los significados y las asociaciones y su relación con los usos y la funcionalidad en las prácticas sociales, ya que siempre son situadas en el mismo contexto donde son formadas de manera dinámica. Han sido distintos aspectos dentro de la misma organización y también fuera de ella mencionados por los participantes, que les permite explicarse dicho fenómeno. Se pudo reflejar como dentro de las representaciones sociales del comportamiento antisocial organizacional, más que una acción negativa, como comúnmente es clasificado lo que es “antisocial“, para los participantes es una forma de respuesta ante distintas demandas, laborales, económicas, sociales, y personales, así como a características propias del grupo de pertenencia y de la

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

misma naturaleza o exigencias del trabajo. Lo anterior, les permite realizar la normalización de ellas dentro del contexto de trabajo como algo parte de estos.

En este sentido, se encuentra como las acciones que son clasificadas como negativas para la postura de las organizaciones, para los mismos trabajadores pueden ser diferente, llegando a ser algo normal, algo común, aceptado y tolerado muchas veces por el hecho de tener que permanecer en el contexto laboral. Por lo tanto, las valoraciones afectivas ya mostradas reflejan claramente esta posición normalizada de un fenómeno que es considerado negativo para las organizaciones, pero como algo que ocurre de dentro de ellas de forma cotidiana.

De aquí, se desprende la funcionalidad que brindan la conformación de las representaciones sociales entorno al objeto social ya mencionado. De este resultado final de las representaciones sociales como algo integrado se encuentran tanto la función de comprensión, el hecho de una propia forma de entendimiento y clasificación del objeto social, en función de lo ya mencionado, las posiciones sociales y aspectos culturales. Este fenómeno ya no solo es clasificado por la óptica de la organización, la cual se ha centrado en clasificar las acciones antisociales a partir de sus consecuencias, sobre los impactos en el desempeño laboral y sobre todo con la postura de comportamientos contraproducentes y comportamientos desviados, en remarcar la división entre organización y sus miembros como aspectos aislados.

En el mismo sentido, se encuentra la función identitaria, ya que en el mismo contexto organizacional más que una división entre miembros y organización, entre daños dirigidas a cada una de ellas, las representaciones sociales han brindado aún más diferencias que pueden existir entorno a como se concibe un mismo aspecto en ese contexto. Los estereotipos en cuanto a los tipos de personas que cometen acciones antisociales y ante el tipo de acciones antisociales permite reflejar la función de diferenciación entre los grupos sociales dentro de una organización y por lo tanto las conveniencias e intereses sobre cómo entender un mismo fenómeno.

Finalmente, el fenómeno que es considerado negativo, a partir del abordaje ya explicado, posibilita encontrar todo un conjunto de creencias, percepciones opiniones y actitudes, que contribuyen a la función de la orientación del comportamiento, aunque no de forma lineal. El hecho de existir representaciones sociales del problema estudiado, permite

la inferencia sobre las acciones que ocurre en relación a lo que se ha estudiado y las practicas sociales dentro de las organizaciones. Por este motivo es que muchas de las categorías mencionadas, reflejaban estos planes de acción y a su vez la explicación y justificación de los mismos. Aquello considerado negativo para las organizaciones adquiere otro sentido, desde la otra perspectiva y otra función en las prácticas sociales, como algo totalmente justificado e incluso necesario para las dinámicas laborales en las que las personas se encuentran.

Para cerrar con el trabajo realizado, se considera pertinente también mencionar algunas limitaciones y consideraciones que representan áreas de oportunidad para futuros trabajos entorno a este fenómeno dentro de la misma línea de la psicología social. En primer lugar, el presente trabajo si bien, aborda las posiciones sociales, no considera las relaciones de poder que pueden ocurrir dentro de las organizaciones, lo cual puede ser considerado como una forma también de entender esta problemática. Por otra parte, se consideró importante rescatar la postura de los trabajadores, sin embargo, no se accedió a toda la posibilidad de personas que están dentro de una organización, es decir desde lo que son las posiciones de arriba hasta abajo. Esta limitación es importante, resultando también como una oportunidad para futuros trabajos sobre esta línea, ya que como un primer acercamiento se ha vislumbrado la diversidad de interpretaciones que un mismo fenómeno puede tener, por lo tanto, se considera este aspecto como algo a considerar para poder obtener una visión más global del problema.

Finalmente, como una limitación y a su vez una consideración, el presente trabajo no realiza una intervención como tal para mejorar esta problemática dentro de una organización determinada. Sin embargo, el obtener una serie de elementos por medio de las representaciones sociales, de los trabajadores sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones como los ya mencionados, permite establecer pautas a seguir tanto para investigaciones como para intervenciones.

Se considera necesario comenzar a realizar en futuros trabajos de esta problemática, una perspectiva social y no limitarse solo a los aspectos individuales en relación a los aspectos del entorno organizacional, ni a realizar divisiones entre organización y trabajador. Si bien, se ha tomado en cuenta dentro de los antecedentes sobre el estudio del problema, características del ambiente laboral, es bastante común que la

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

forma de entender este problema sea a partir de como el trabajador a partir de sus rasgos de personalidad expuestos ciertas situaciones laborales sea visto como el ejecutor de estas acciones antisociales. La división entre objeto y sujeto, entre estímulos del ambiente y las respuestas hacia estos permite solo tener esta visión del problema.

Al hablar de una perspectiva social y desde un abordaje cualitativo, se refiere a considerar lo mostrado en este trabajo. Rescatar los sentidos, significados e interpretaciones por medio de estudios cualitativos de problema. Solo limitarse a modificar condiciones laborales, no tendrá resultados óptimos. El problema no está en el exterior, en algo ajeno a las personas, sino en cómo son representados los aspectos de la organización, es decir como son apropiados los objetos sociales. El solo centrarse en los rasgos de personalidad y evaluarlos dentro del proceso de reclutamiento o en la trayectoria del trabajador dentro de la organización como forma de prevenir los comportamientos antisociales, se considera limitante, ya que se descartan todas aquellas creencias, opiniones, aspectos actitudinales que pueden ser tomadas en cuenta como en el caso del presente estudio. Las representaciones sociales rescatan ese proceso dinámico de construcción social continua de un aspecto que rodea a las personas.

Es importante entender que las organizaciones deben ser consideradas como entornos sociales y esto demanda que las problemáticas dentro de ellas se estudien de esta manera y por lo tanto que las intervenciones también vayan en este sentido. Por esta razón y como ya se mencionó, hay que comenzar a realizar formas de abordar las problemáticas en el contexto organizacional sobre los comportamientos antisociales en las organizaciones, rescatando las distintas formas distintas de pensar, interpretar y comprender los fenómenos, las construcciones realizadas por los miembros dentro de dichos contextos, permitiendo rescatar elementos que solo pueden ser obtenidos a partir de estas formas de estudio desde la psicología social y desde la investigación cualitativa.

Considerando esto, se podrá lograr formas de intervención más integradas, en las que incluso se tomen en cuenta aspectos que no solo son parte del ambiente laboral sino también aspectos externos a los trabajadores, y que pueden tener relación en el problema expuesto dentro de esta investigación. Esto último, en relación a la NOM 035 ya mencionada, la cual plantea condiciones psicosociales de riesgo y formas de análisis, prevención en intervención como algo integrado entre individuo y organización, no como

aspectos aislados. Es decir, las aportaciones para las problemáticas sobre salud mental, y comportamientos antisociales en las organizaciones o en el trabajo deben ir dentro de este marco psicosocial establecido.



Referencias

- Abric, J. C. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Coyoacán.
- Ain Mohd Firdaus, N., Zaharah, S. y Rahman, A. (2013). The Relationship of Big Five Personality Traits on Counterproductive Work Behaviour among Hotel Employees. *Behavior and personality, Society for Personality Research*, 40 (8),1341.
- Alcover de la Hera, C. Martínez, D., Rodríguez F., Domínguez, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Aldea, R. (2013) Antecedents and mediators of employees, counterproductive work behavior and intentions to quit. *Procedia Social and Behavioral Sciences: An Exploratory Study. Procedia Economics and Finance*, (7),181 – 187.
- Appelbaum, S. H. Iaconi, G. D. y Matousek A. (2014). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance International Journal of Business in Society*, 7, (5), 586-598.
- Araya Umaña, S. (2002). *Cuaderno de Ciencias Sociales 127. Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. San José de Costa Rica: Asdi.
- Banchs, M. A. (2000). Aproximaciones Procesuales y Estructurales al estudio de las Representaciones Sociales. *Papers on Social Representations. Textes sur es représentations sociales*, (9), 3.1-3.15.
- Bennet, R. y Robinson, S. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, (3), 349-360.
- Blumer, H. (1937). *Symbolic interaction*. En E.P. Schmidt (Ed.), *Man and society*. Nueva York: Prentice Hall.
- Bowling N. A. y Eschleman K. J. (2010) Employee personality as a moderator of the relationships between work stressors and counterproductive work behavior. *Journal of occupational health psychology*,15, (1), 91–103.
- Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30 (1), 1-12.
- Cisneros A. (1999) Interaccionismo simbólico, un pragmatismo acríptico en el terreno de los movimientos sociales. *Sociológica*, 14, (41), 104-126.

- Cuevas, Y. (2016). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. *Representaciones sociales e investigación*, (21).109-140.
- Eschleman, K. Bowling, N. Michel, J. y Burns, G. (2014) Perceived intent of supervisor as a moderator of the relationships between abusive supervision and counterproductive work behaviours. *Work and stress*, 28 (4), 362–375, <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2014.961183>
- Farr, R. M. (1986). *Las representaciones sociales*. En: S. Moscovici, *Psicología Social II. Pensamiento y vida social*. Psicología social y problemas sociales (pp. 495-534). Barcelona: Paidós.
- Firdaus, I. A. Safin, S.Z. Rahim, A. A. (2013) The relationship of big five personality traits on counterproductive work behaviour among hotel employees: An exploratory study. *Procedia economics and finance*, (7)181 – 187.
- Geertz, C. (2005), “Descripción densa: hacia una teoría interpretativa de la cultura”, en La interpretación de las culturas. *Gedisa*, pp. 19-40.
- Giacalone, R. Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organization*. EUA: Sage.
- Griffin, R. W. y O’Leary-Kelly, A. (2004). *The Dark Side of Organizational Behavior*. New York: Pfeiffer/Jossey-Bass.
- Griffin, R. y Lopez, Y. (2005) “Bad Behavior” in Organizations: A Review and Typology for Future Research. *Journal of Management*, (31), 988.
- Hai, C. y Tziner, L. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30 (1), 1-12.
- Jodelet, D. (1984). *La representación social: fenómeno, concepto y teoría*. En S. Moscovici (compilador). *Psicología social II*. España: Paidós.
- Jodelet, D. y Guerrero, A. (2000). *Develando la cultura: estudios en representaciones*
- Jodelet, D. (2003) “Pensamiento social e historicidad”. *Relaciones*, 24, (93). (disponible en <http://www.redalyc.org>).
- Justicia, F. Benítez, J. Pichardo, M. Fernández, E. García, T. Fernández, M. (2006) Aproximación a un nuevo modelo explicativo del comportamiento antisocial. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 4 (2). 131-150.

- Kelloway E. Francis L. Prosser M. y Cameron J. (2010) Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, (20), 18–25.
- Lau, V., Au, W. & Ho, J. (2003). A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behavior in organizations. *Journal of Business and Psychology*, (18), 73-100.
- Le Roy, J. Bastounis, M. Minibas, J. (2012). Interactional Justice and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Role of Negative Emotions. *Socialbehavior and personality, Society for Personality Research*, 40 (8),1341-1355.
- Materán, A. (2008) Las representaciones sociales: un referente teórico para la investigación educativa. *Geoenseñanza*, 13 (2),243-248.
- Mead, G.H. (1993). *Espíritu, persona y sociedad*. Barcelona: Paidós.
- Meier, L. y Spector P. (2013) Reciprocal effects of work stressors and counterproductive work behavior: A five-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 98 (3), 529–539.
- Michel, J. S. Newness, K. Duniewicz, K. (2016). How abusive supervision affects workplace deviance: a moderated-mediation examination of aggressiveness and work-related negative affect. *Journal Bussines Psychology*, (31), 1–22 DOI 10.1007/s10869-015-9400-2.
- Michell, J. Hargis, M. (2017). What motivates deviant behavior in the workplace? An examination of the mechanisms by which procedural injustice affects deviance. *Motiv Emot* 41:51–68 DOI 10.1007/s11031-016-9584-4.
- Moñivas A. (1994). Epistemología y representaciones sociales: concepto y teoría. *Revista de psicología general y aplicada*, 47(4),409-419.
- Moscovici, S. (1961). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Moscovici, S. y Hewstone, M. (1986). De la ciencia al sentido común. En S. Moscovici, *Psicología Social II. Pensamiento y vid social. Psicología social y problemas sociales* (pp. 679-710). Barcelona: Paidós.
- Nisar, M., Bashir, M. Fatima, T. Ali, S. (2018) The underlying mechanism between perceived organizational injustice and deviant workplace behaviors: Moderating role of personality traits. *Asia Pacific Management Review* 30, (1), 11.

- Omar, A. (2010) Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional Investigaciones y análisis*, 29 (1), 32-53.
- Omar, A. Vaamonde, J. Uribe H. (2012) Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Divers Perspect. Psicol*, 8 (2) 249-265.
- Patlan Pérez Juana, García Velázquez, Ma. Del Rosario, Navarrete Zorrilla Dolores Margarita. (2011) El lado oscuro de las organizaciones y del comportamiento organizacional. *Gest. Soc.*, 4 (2), 81-92.
- Patlán, J., Navarrete D. M., García M. (2010). El lado oscuro de las organizaciones: efectos negativos en el factor humano. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 9 (34), 71-86.
- Peña Fernández, M.E. Graña Gómez, J.L. (2006). Agresión y Conducta Antisocial en la adolescencia: una integración conceptual. *Psicopatología Clínica legal y Forense*. 6 (1-3), 9-24.
- Peterson, D. (2002) Deviant organizational behavior and the organizations ethical climate. *Journal of business and psychology*, 17, (1).
- Priesemuth, M. Arnaud, A. y Schminke, M. (2013). Bad behavior in groups the impact of overall justice climate and functional dependence on counterproductive work. *Group and Organization Management*, 38 (2), 230–257.
- Rahman, S. Ferdausy, S. Karan, R. (2012). Relationship among emotional intelligence, deviant workplace behavior and job performance: An empirical study. *Portuguese journal of management studies*, 7 (1).
- Ramana, P. Sambasivan, M. y Kumar, N. (2016) Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, (32), 25–37.
- Robinson, S. L. y O'Leary-Kelly A. M. (1998). Monkey see, monkey do. The Influence of Work Groups on the Antisocial Behavior of Employees. *The Academy of Management Journal*, 41(6)658-672.
- Robinson, S. y Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.

- Rodríguez T. García M. (2007). *Representaciones sociales teoría e investigación*. Guadalajara, Jalisco: CUCSH-UDG.
- Romero de Loera, B. Tapia Tovar, E., Valencia Abundiz, S. (2016) Una teoría para comprender la maternidad temprana. *Clivajes. Revista de Ciencias Sociales*. 3 (6), 111-134.
- Sackett, P. R., y DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of Industrial, Work, & Organizational Psychology*. Vol 1 (pp. 145-164). London, UK: Sage.
- Shkoler, O. y Tziner, A. (2017) The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33 157–164.
- Spector, P. Fox S. Penney L. Bruursema K. Goh, A. y Kessler S. (2006) The dimensionality of counterproductivity: ¿Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal of Vocational Behavior* 68, 446–460.
- Spector, P. y Zhou, Z. (2013). The Moderating Role of Gender in Relationships of Stressors and Personality with Counterproductive Work Behavior. *Journal of Business and Psychology*, (29), 669–681.
- Sulea, C. Fine, S. Fischmann, G. Sava, F. Dumitru, C. (2013) Abusive supervision and counterproductive work behaviors the moderating effects of personality. *Journal of Personnel Psychology*, 12 (4) 196–200 DOI: 10.1027/1866-5888/a000097
- Syaebani, M. I. y Sobri, R.R. (2011). Relationship between organizational justice perception and engagement in deviant workplace behavior. *The south east Asian journal of management*. 5, (1).
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos*. Barcelona: Paidós.
- Ugwua, L. I. Enwereuzora, I.K. Fimbera, U. S. Ugwub D. I. (2017). Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a Nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence. *International journal of africa nursing sciences*, (7), 106–113.
- Valencia Abundiz, S. (2007). Elementos de la construcción, circulación y aplicación de las representaciones sociales. En: T. Rodriguez Salazar y M. DE L. Garcia Curiel,

Representaciones sociales. *Teoría e investigación* (pp. 51-88). México: CUCSH- UDEG.

Vardi, Y. y Weitz, E. (2003) *Misbehaviors in organizations: A dynamic approach*. USA: Routledge.

Vergara M. (2008) La naturaleza de las representaciones sociales. *Revista latinoamericana ciencias sociales. Niñez y juventud*, 6 (1)55-80.

Villarroel, G. (2007) Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad Fermentum. *Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17 (49),434-454.

Zoghbi P., Caamaño G (2010) El Impacto de la alienación laboral sobre las conductas desviadas en el trabajo: Un estudio exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (26), 79-92.

