

Relaciones culturales, interculturales y socio-educativas en el contexto organizacional: Una visión antropológica para la comprensión y adaptación en la diversidad

Cultural, intercultural and socio-educational relations in the organizational context: An anthropological view to understanding and adaptation in diversity

Ofelia Gómez Niño¹

Carmen Luz Cely López²

Recibido: 23 de octubre de 2014

Aprobado: 5 de febrero de 2015

-
- 1 Contadora Pública. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Magister en Administración. Universidad Santo Tomás. Doctorando en Administración. Universidad Nacional de Rosario. Argentina. Profesora Facultad de Contaduría Pública. Universidad Cooperativa de Colombia - Sede Bucaramanga. Correo electrónico: Ofelia.gomez@upb.edu.co
 - 2 Antropóloga. Universidad Nacional de Colombia. Magister Universidad. Santo Tomás Bucaramanga. Especialista en Investigación en las Ciencias Sociales. Profesora. Facultad de Contaduría Pública. Universidad Cooperativa de Colombia - Sede Bucaramanga. Correo electrónico: carmen.cely@campusucc.edu.co

Resumen

Este documento contiene los resultados de una investigación, cuyo objetivo se orientó en identificar las relaciones culturales, interculturales y socio-educativas, producto de las interacciones que se generan en el contexto organizacional; a partir de la comprensión y adaptación de la diversidad laboral en las organizaciones. La investigación se desarrolló mediante un estudio de caso en una Institución de Educación Superior [IES] en Bucaramanga-Santander, esta se realizó a través del paradigma de la investigación cualitativa, teniendo como base este enfoque; por un lado se manejó la etnografía (observación, entrevistas semi-estructuradas y charlas informales), aplicadas a la organización seleccionada y también con los grupos focales desde la perspectiva cualitativa, para comprender las complejas dinámicas sociales que se producen dentro de la vida de las organizaciones, ya que por medio de este enfoque se pueden promover procesos sistemáticos de transformación organizacional. Además, se tuvieron en cuenta elementos teóricos de la antropología desde la cultura y las organizaciones, destacando teóricos como Clifford Geertz y Maruyama, a partir de las organizaciones.

Palabras claves

Cultura, interculturalidad, adaptación, contexto, organizaciones

Clasificación JEL

D 22, M 14, M49

Abstract

This document contains the results of a research whose aim was oriented to identify the cultural, intercultural and socio-educational relations, product of interactions that are generated in the organizational context; from understanding and adapting labor diversity in organizations. The research was developed through a case study at a higher education institution [IES] in Bucaramanga Santander, this was done through the paradigm of qualitative research, based on this approach; on the one hand ethnography (observation, semi-structured interviews and informal conversations), applied to the selected organization and focus group from the qualitative perspective was handled, to understand the complex social dynamics that occur within the life of the organizations because through this approach can promote systematic process of organizational transformation. They were considered theoretical elements of anthropology from culture and organizations, emphasizing theoretical and Clifford Geertz and Maruyama, from organizations.

Keywords

Culture, multiculturalism, adaptation, context, organizations

JEL Classification

D 22, M 14, M49

1. Introducción

Una de las finalidades de la Antropología, según (Geertz, 1992) es ampliar el universo del discurso humano y descubrir el orden natural de la conducta del hombre. En éste orden la antropología busca entender, comprender, explicar, hacer análisis y comparaciones culturales, vislumbrar la realidad social y captar su carácter normal sin reducir a particularidades, mirando objetos de la vida social de manera integral y subjetiva. Desde esta perspectiva, la investigación se orientó a identificar las relaciones culturales, interculturales y socio-educativas en la interacción que se genera en el contexto organizacional y la comprensión y adaptación de la diversidad en las organizaciones para la satisfacción laboral. Esta investigación, tiene en cuenta los aportes desde la Antropología y su mirada de la cultura. Una de sus funciones es que su conocimiento sea aplicado en sus diferentes campos de acción; por tanto, la antropología aplicada enfoca su horizonte de estudio hacia las organizaciones y la vida empresarial, enfatiza hacia la descripción y análisis de la vida en estas, dentro del contexto social-cultural. Por ende, se preocupa por la comprensión de las diversas actividades de los individuos, en la vida de las empresas y el comportamiento humano en el marco de las organizaciones.

La investigación, estuvo enmarcada en el paradigma de la investigación cualitativa, en cuanto el papel de este enfoque, no solo es la investigación en sí, sino la comprensión de la realidad en la vida cotidiana, al trabajar con las cualidades de los seres humanos, capaces de pensar, reflexionar y comprender ese entorno, desde sus relaciones, problemas, adaptaciones y satisfacciones. Así que, teniendo con base en este enfoque, se manejó la etnografía (observación, entrevistas semi-estructuradas y charlas informales), aplicada a la organización seleccionada. Así mismo, se utilizaron grupos focales desde la perspectiva cualitativa, para comprender las complejas dinámicas sociales que se producen dentro de la vida de las organizaciones, ya que por medio de este enfoque se pueden promover procesos sistemáticos de transformación empresarial. Esta visión lleva a que los mismos actores sean los protagonistas principales de la investigación; lo cual hace que se involucren en la realización de un trabajo metódico y ordenado de registro y análisis de las percepciones, juicios, comprensión de la realidad que viven en la cotidianidad de la vida laboral.

Además, llevan a reflejar aspectos que con otra orientación, se escaparían a los ojos del investigador, en cuanto son los mismos participantes los investigadores como se ha dicho, entonces llevan a contribuir en la producción del conocimiento teórico, en este caso desde la antropología en la vida organizacional. Se destacan las siguientes categorías de análisis, relaciones laborales, satisfacción laboral diversidad cultural (interculturalidad) y adaptación. Estas caracterizaciones llevan a entender las diversas creencias y conductas de los grupos sociales dentro de una organización simple o compleja en un mundo multicultural que converge en las organizaciones. Reafirmando que las organizaciones por lo general son de carácter multicultural, donde configuran diversidad de profesiones, ocupaciones, género, clase social, creencias e ideologías, interrelacionadas y unidas por diversos parámetros cambiantes configurados en el tiempo. En síntesis, el artículo plantea el aporte de la antropología, la cultura y la interculturalidad y el papel de esta disciplina en las organizaciones, resultados y conclusiones.

2. Metodología

Este tipo de proyecto, tiene una doble mirada desde la investigación de corte cualitativo- descriptivo. La primera hizo referencia a la etnografía como método y como enfoque y la segunda se basó en los grupos focales, para comprender desde el punto de vista de los actores las caracterizaciones socio-culturales de la empresa y las relaciones que se entretienen en ella, con el fin de poder interpretar los diferentes hechos económicos generados. Este tipo de investigación centra su atención en la descripción, interpretación y comprensión de los aspectos culturales como lo sustenta Martínez (1994), cuando intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva, al conocer e identificar las relaciones de tipo cultural, intercultural y socio-educativo que favorece el contexto organizacional. Para posteriormente dar cuenta de lo que piensan, sienten, dicen y hacen los diferentes actores involucrados, con respecto al contexto organizacional, desde una visión integral, dando las propias significaciones e interpretaciones de acuerdo con la información recogida en el trabajo de campo. Guber (2001) expresa al respecto, que una buena interpretación es aquella que no malinterpreta y según Briones (2002) *“descubre algunas preocupaciones epistemológicas comunes, tales como intentar la construcción de un tipo de conocimiento, que permita captar el punto de vista de quienes producen y viven la realidad social”* (p.31).

En este estudio se tomó como unidad de análisis una institución educativa de la ciudad de Bucaramanga, en la que se observaron los procesos a la luz de la antropología con el fin de identificar las relaciones culturales, interculturales y socio-educativas y la dinámica de éstas, en el contexto organizacional. Para tal fin, se hizo un “mapeo” con el que se logró un acercamiento al objeto de estudio, de esta manera se identificó el actor participante, como se denomina en palabras de Schwartz y Jacobs (1984, citado en (Sandoval, 2002) *“cartografía Social”* (p.119).

En la institución estudiada, se tuvo en cuenta las diferentes personas que allí laboran; por un lado, se identificó el personal directivo y administrativo y por otro, el resto de personal cualificado y no cualificado (personal de servicios generales), hasta cuando se presentará saturación de la información. En cuanto a las técnicas utilizadas, se tuvo en cuenta la etnografía y los grupos focales, como instrumentos se utilizaron:

- Entrevistas semi-estructuradas: Dirigidas al personal directivo, administrativo y al resto del personal de la organización. Tiene como objetivo hacer que hablen, sobre lo que saben, piensan y creen son las relaciones que se establecen en el contexto institucional, desde lo cultural, intercultural y socio-educativo.
- Observación participante: Su objetivo es detectar las situaciones de los hechos que acontecen y generan relaciones de tipo cultural, intercultural y socio-educativo en el contexto empresarial. Se utilizó una guía, de las diferentes situaciones en el interactuar diario de las personas que integran las organizaciones empresariales.
- Charlas informativas: Con las personas que laboran en la empresa para conocer sus percepciones y aportes para la misma empresa.
- Grupos focales: Donde se organizaron por género, para diferenciar las distintas percepciones de los integrantes.

3. Referente Teórico

Para fundamentar la investigación se hizo necesario un acercamiento a fuentes teóricas, con el fin de precisar los aspectos de mayor relevancia y definir significados que orientaran la investigación; entre los factores de referencia se revisó lo relacionado a la antropología, la cultura en términos generales y la cultura organizacional.

3.1 El papel de la antropología

La antropología, es la ciencia de la diversidad cultural, dice Geertz (1996) de las identidades culturales, es decir, es la ciencia de las formas singulares y específicas en que se expresa la diversidad cultural. De esta manera ha incursionado hoy en día en todas las actividades que el hombre realiza, entre ellas su vida laboral y esta disciplina entonces entra a jugar un papel importante en la empresa, para comprender los comportamientos, costumbres creencias, normas valores y estilos de vida, nivel educativo de las personas que interactúan en ella; teniendo en cuenta la interculturalidad como un hecho fundamental en que se mueven los seres humanos, se mueven hoy en día en un mundo globalizado; y así, comprender las relaciones de tipo cultural, intercultural y socio-educativo en el contexto organizacional el papel que juega en las organizaciones, como eje dinamizador. De ahí que, la cultura es factor fundamental en las relaciones de las organizaciones en el ámbito interno y externo de la misma.

3.2 La cultura

Es la expresión del comportamiento de una comunidad y de las acciones que sustentan el comportamiento; es vista como aquel conjunto de las pautas transmitidas mediante el aprendizaje; establece una serie de descripciones básicas hablando desde la perspectiva más clásica. (Geertz, 1992), la considera como la urdimbre que se entreteje en una sociedad y su análisis debe estar en busca de significaciones. Por lo anterior, se trata de desentrañar la trama que se entreteje en relación con las percepciones acerca de salud-enfermedad para buscar las significaciones, que los diversos actores le dan en su cotidianidad; haciéndolas parte de su contexto cultural para comprenderlas y transformarlas cuando sea necesario.

La cultura hace referencia a las conductas, actitudes y pensamientos del hombre aprendidos dentro de un grupo social o más exactamente en la sociedad donde se ha desarrollado, ya que el individuo nace con la capacidad de adquirir cultura, normas de comportamiento, lenguaje, idioma, religión, establecer relaciones entre otras caracterizaciones.

3.3 Cultura organizacional

Se tiene en cuenta la percepción de Cáceres y Villacrés (2010), sobre cultura organizacional, en la cual plantean que surge de la agrupación de seres humanos, que persigue una finalidad específica, implica una organización socio-cultural, donde se establecen normas y valores que orienten la conducta colectiva. Con base en lo anterior se puede ratificar que, el análisis y reflexión sobre la cultura organizacional y su implementación es determinante, para un mejor conocimiento de las caracterizaciones socio-culturales que inciden en el clima laboral y el rendimiento productivo de la organización.

La cultura organizacional, por su carácter contextual según Maruyama, (1998, citado por Rodríguez, 2005), se expresa de muchas maneras, adquiriendo representaciones multiculturales que permiten analizar la mentalidad empresarial de manera polivalente, por su carácter situacional o coyuntural; es relevante mencionar que el estudio de la cultura organizacional, se efectúa desde las ciencias sociales como la Antropología, la Sociología, la Psicología, la Lingüística, la Etnología, entre otras.

Los antropólogos de empresas y de las organizaciones, llevan desarrollando los recursos humanos en las empresas prácticamente desde la década de los treinta, así que no es nueva su incursión, sino que hasta ahora por la interculturalidad y diversidad de personas que interactúan en las industrias y empresas se ha tomado importante su aporte. Allí hay organizaciones diferentes con las demandas que las nuevas tecnologías lo exigen, personas con actitudes diversas y estas son las que cambias y por tanto llevan a que cambie la cultura empresarial.

4. Resultados

De acuerdo con los instrumentos aplicados y el procesamiento de los resultados, que se organizaron por categoría en una matriz, se consideraron cuatro categorías de análisis que comprende: relaciones laborales, entorno-socio-cultural, interculturalidad y adaptación, donde en cada una de ellas se integraron dimensiones correspondientes de acuerdo con los resultados, ver Figura 1.

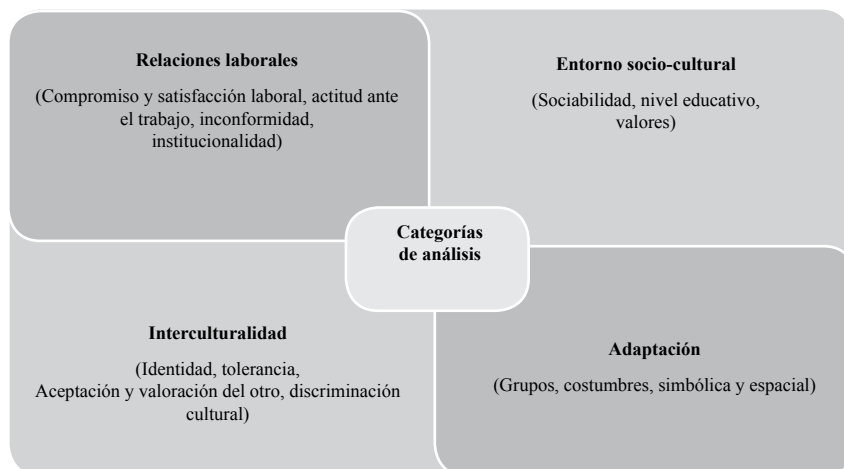


Figura 1. Categorías emergentes de los resultados

Fuente: Construcción propia.

4.1 Relaciones laborales

Abarcó el compromiso, satisfacción laboral, actitud laboral, inconformidad, identidad institucional. La identidad conforma vínculo entre el orden social de la institución y sus integrantes para la conformación de un orden social y por consiguiente, del establecimiento de relaciones grupales, donde esta indica aceptación de las partes.

Fue evidente con relación a la mirada por parte de los directivos, las enmarcaron desde un compromiso total con relación a las relaciones laborales, las expresaron en términos de respeto, responsabilidad, compañerismo, segunda casa, trabajo en equipo. Mientras que el personal de otras condiciones las miraron falta de integración, bajos salarios, horario laboral. A partir de lo anterior es preciso resaltar, que las personas son parte integral de las organizaciones, es a través de ellas que las organizaciones aprenden y este aprendizaje se convierte en conocimiento y el conocimiento se vuelve un activo para la organización. Por tal razón, es de suma importancia generar un ambiente acorde en las instituciones, que armonice las relaciones y propicien el aprendizaje, de éste se deriva el conocimiento y a su vez procede a generar el capital intelectual que está integrado por el capital humano y el capital estructural; en donde el conocimiento de las personas y las estructuras organizacionales se complementan y son el insumo para ir construyendo el aprendizaje en cuanto a la administración de los clientes, la organización y administración de los recursos, la innovación y aplicación de tecnología para automatizar procesos y convertir las organizaciones en unidades más productivas y competitivas, ver Figura 2.

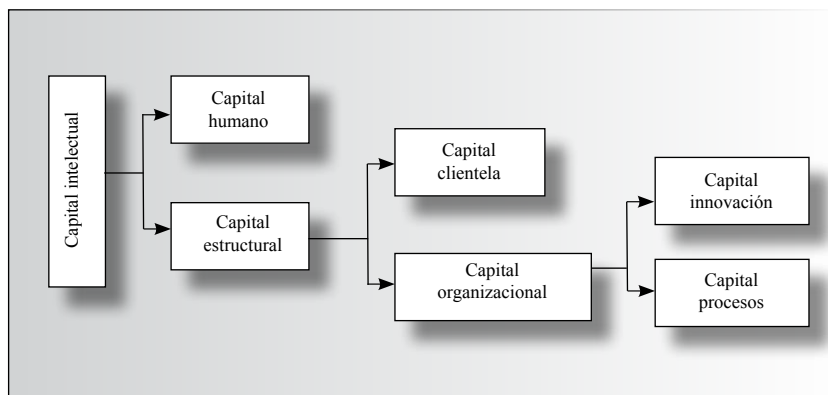


Figura 2. Capital intelectual

Fuente: Tomado de (Rodríguez M., 2004, p. 152).

4.2 Entorno socio-cultural

La cultura describe y explica un saber ser y un saber estar en el mundo, un significado de algo y sus comportamientos asociados. Es cultural las acciones, las creencias, actitudes que mueven hacer algo a los seres humanos. Se asocia con la diversidad, por tanto, se debe hablar de culturas; y eso es lo que se encuentra en las organizaciones. Gran diversidad de culturas, con estilos de vida diferentes, comportamientos y acciones.

En esta categoría, se identificó más homogeneidad de apreciación, aunque el personal de servicios generales manifestó por ejemplo, la falta de saludo por parte de algunos directivos hacia ellos. Uno de los grandes problemas que se debe evitar en la administración de las organizaciones, se refiere a la baja motivación de quienes trabajan para ellas. La motivación puede ser de tipo económica o afectiva, un saludo inclusive contribuye a fortalecer las relaciones de confianza entre los jefes y los subalternos; sin embargo, se observa, que no es muy frecuente que las personas asuman actitudes de cordialidad para comunicarse en las organizaciones; a pesar, que esta fluye de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y horizontal. Teniendo en cuenta que la comunicación se define como un intercambio de información entre dos o más personas y sirve para crear interdependencia entre las distintas partes de la organización, y reforzarlas, es un mecanismo vinculante de diversos subsistemas de la organización, es una característica central de la estructura de los grupos y de las organizaciones. Esta coadyuva a coordinar tareas y actividades dentro de las organizaciones y entre ellas (Gordon, 1997). Una forma de mejorar estas deficiencias en una organización, es mediante la propuesta de modelos de comunicación claramente definidos, estructurados, realimentados y socializados.

En tal sentido, la comunicación cumple funciones como: control, motivación, expresión emocional e información (Robbins & Judge, 2009). En una organización es clave saber comunicar la eficiencia, de esta manera se mantiene a todos los miembros de una corporación integrados a los diversos procesos que se realizan y sobre la función que debe cumplir cada miembro en el desarrollo de las actividades. La comunicación se da de dos formas: formal e informal, cualquiera que sea cumple las mismas funciones, sin embargo la formalidad eleva el nivel de eficiencia y eficacia. Por otra parte, la comunicación requiere un código para enviar el mensaje en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas, símbolos) a través de determinado canal (aire, alambre, papel), a un receptor que lo decodifica e interpreta su significado (Chiavenato, 2010). Es bueno que las organizaciones se ocupen de mejorar los procesos de comunicación, para evitar conflictos de intereses en las relaciones organizacionales, ver Figura 3.

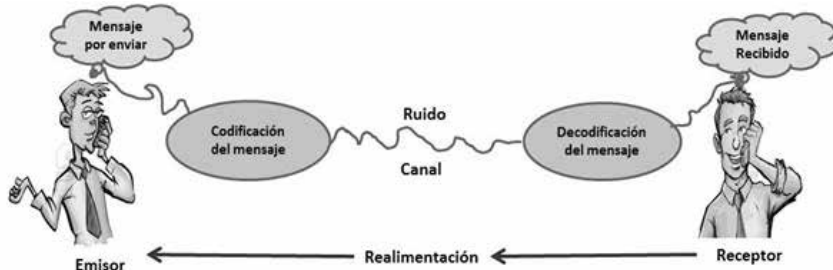


Figura 3. Proceso de comunicación

Fuente: Adaptado de (Robbins & Judge, 2009).

4.3 Interculturalidad

Esta categoría se expresa desde la comprensión de sí mismo y a los otros en su diversidad de credos, ideología, etnicidad y valorar el respeto y aceptación a la diferencia. En el estudio destacaron como factor predominante el respeto a la diversidad; la identidad se da en relación con el grupo y se genera más en el plano simbólico.

5. Conclusiones

Una investigación como la descrita anteriormente, a la luz del trabajo etnográfico ayuda a generar decisiones sobre el valor de la antropología socio-cultural, en las relaciones del contexto organizacional; de igual forma aporta a la mirada para la resolución de problemas de la organización y contribuirá a ampliar elementos teóricos de la antropología organizacional, para que esta sea más productivas. El comprender la realidad organizacional y las relaciones que se establecen en las organizaciones e instituciones puede encaminar las metas hacia cambios y transformaciones, para llevar a las personas que la integran a comprender su vida laboral de manera diferente, con compromiso y de esta forma sean más proactivas.

Se encontró diversidad de aportes por parte de los entrevistados para la conformación de las diferentes categorías de análisis, pero solo se ha expresado lo más determinante, tanto opiniones favorables de la organización como también en algunos aspectos desfavorables, hecho que se corroboró en los grupos de discusión. En síntesis, de lo trabajado en la investigación y en relación con los objetivos propuestos, se pudo identificar las relaciones culturales, interculturales y socio-educativas en la interacción que se genera en el contexto organizacional por la comprensión y adaptación en la diversidad por la satisfacción laboral en las organizaciones, desde la percepción de los actores involucrados

Referencias Bibliográficas

- Cáceres, F., & Villacrés, M. (Octubre de 2010). *Cultura organizacional y las fusiones empresariales*. Retrieved 15 de Octubre de 2014 from Fusión y Cultura Organizacional 1: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4045/131294.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Geertz, C. (1992). *La Interpretación de las Culturas*. Barcelona, España: Gedisa S.A.
- Geertz, C. (1996). *Los usos de la diversidad*. Barcelona: Paidós.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Guber, R. (2001). *La etnografía. Método, campo y reflexibilidad*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior [ICFES]. (2002). Investigación Cualitativa. In G. Briones, *Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social* (pp. 23-45). Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior [ICFES]. (2002). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. In G. Briones, *Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social* (pp. 113-128). Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Martínez, M. (1994). *La investigación cualitativa etnográfica en educación - Manual teórico-práctico* (2ª edición ed.). México D.F., México: Trillas.

Gómez - Cely. Relaciones culturales, interculturales y socio-educativas...

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. (Decimotercera edición ed.). (J. Brito, Trans.) México D.F., México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, M. (2004). Recursos intangibles e insuficiencia de la perspectiva financiera tradicional. *Revista Internacional LEGIS de Contabilidad y Auditoría* (18), 149-177.
- Rodríguez, A. (2005). La mentalidad empresarial como expresión de la cultura organizacional. *Entramado*, 1 (1), 6-17.
- Straus, C.-L. Estructuras elementales del parentesco. Buenos Aires: Paidós.

Para citar este artículo

- Gómez, O. & Cely, C. (2015). Relaciones culturales, interculturales y socio-educativas en el contexto organizacional: Una visión antropológica para la comprensión y adaptación en la diversidad. *Revista Colombiana de Contabilidad*, II (4), rango de páginas del artículo. Pp 11 - 22