

XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional
Educación Superior y Desarrollo Sustentable

El Género y su Influencia en la Asimilación del Control Laboral

Mesa Temática: Género y Organizaciones

Modalidad: Protocolo de Investigación

Autora: Korina Santana Becerra

Correo electrónico: kory.santana@gmail.com

Universidad Autónoma Metropolitana.

Dirección de la institución: San Rafael Atlixco No. 186, Col. Vicentina. Delegación

Iztapalapa, Ciudad de México. C.P. 09340

Teléfono: (55) 5804-4600

Guanajuato, Gto.

8 al 11 de noviembre de 2016.

El Género y su Influencia en la Asimilación del Control Laboral

El hombre parece haber estado siempre preocupado por entender y desentrañar el mundo que lo rodea, por penetrar en sus conexiones y en sus leyes, por atisbar hacia el futuro, descubriendo las relaciones y el posible sentido de las cosas que existen a su alrededor.

Carlos Sabino (1992, pág. 17)

Resumen

Reconociendo la bondad de los Estudios Organizacionales como campo pluridisciplinar para el estudio de fenómenos organizacionales complejos, se realiza el mapeo de una investigación en proceso que busca en el marco de la multicausalidad, simbolismo y poder, describir las conexiones entre el género y el control laboral. Se muestran algunos argumentos que permitan observar la riqueza de incorporar la perspectiva de género al estudio del control laboral; debido a que se observa que han sido fenómenos analizados separadamente. El argumento principal es que la construcción de diferencias de género esta permeada por valores y construcciones comunes que posiblemente "dotan" al individuo de una subjetividad que lo hará rechazar, sobrellevar e incluso disfrutar que se ejerza control sobre su conducta. La investigación aquí bosquejada busca dar respuesta a la siguiente pregunta general ¿Cómo son asimilados los mecanismos de control laboral por el personal en relación a su género? Los argumentos teóricos parten de reconocer a la organización empresarial como un campo de acción social en donde los individuos interactúan entre sí en una situación mediada por simbolismos compartidos. La conceptualización de control laboral se realiza sobre la perspectiva de poder, reconociéndolo como una técnica de dominación y disciplina más que como instrumento para la gestión de la producción. El tema de género se conceptualiza y contextualiza a partir de la construcción cultural de las diferencias entre los sexos, lo cual permite reflexionar sobre las diferencias construidas entre los roles femeninos y masculinos y cómo permean las actividades laborales.

Palabras clave: Poder, mecanismos de control, roles, cultura.

Introducción

Los ritmos y continuidades de las investigaciones sociales y humanas están generalmente en función de los cambios en los hechos económicos, políticos, sociales o culturales, es decir, las transformaciones de la realidad desencadenan nuevos intereses de investigación. Es por ello que recientemente se está hablando de diversos cambios en el mundo del trabajo, en particular se reconoce que la gestión organizacional se está dando sobre bases distintas, que la relación capital/trabajo sigue siendo contradictoria pero que se deben buscar nuevas técnicas de coordinación; en este sentido es diversa la literatura que reconoce que las técnicas de control del proceso de trabajo se están transformando (relegando, adoptando o reajustando) con la finalidad de asegurar el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos empresariales y además, lograr una asimilación positiva de los mecanismos de control laboral; es más, se habla de una búsqueda por la introyección del control. Se podría considerar de forma preliminar que las relaciones de control (poder) dentro de una organización toman como base la relación laboral de subordinación para intentar obtener el máximo beneficio a favor de los capitalistas, por lo tanto, mayores beneficios para el capitalista implica reducciones salariales a los trabajadores, por lo tanto, los empleadores buscarán técnicas de retribución que garanticen ganancias (en términos de plusvalor) para ellos. Sin embargo dado que los trabajadores no son sujetos inmóviles y acríticos, muestran resistencia ante el ejercicio de control. Esta y otras situaciones muestran la relevancia de indagar los cambios del ejercicio de control laboral, la transformación de sus técnicas de disciplina y las características de asimilación

por parte del personal ante dicho control; es decir se hace evidente la riqueza de analizar el ejercicio de control laboral como un fenómeno complejo.

En efecto los ejercicios de comprensión de la realidad basados en hipótesis de correspondencia lineal entre los fenómenos, uncausalidad y estabilidad, resultan insuficientes ante un contexto de interconexión, ambigüedad y cambio constante; por tal motivo la forma de conocer, describir y aprehender la realidad ha mostrado cambios radicales a través de los años; la capacidad de establecer preguntas reflexivas sobre nuestro paso en esta realidad llamada vida y, la necesidad de darles respuesta, han marcado ritmos, continuidades y rupturas entre los distintos campos del conocimiento a través del tiempo.

Es por ello que con la finalidad de realizar un aporte al campo de los Estudios Organizacionales y posterior al reconocimiento de que los fenómenos organizacionales son en sí mismos un entramado de eventos, se observa la riqueza de analizar la relación existente entre el género y la introyección del control laboral como fenómenos caóticos, ambigüos y complejos, es decir como fenómenos impredecibles y que pueden interpretarse de distintas formas a través de sus interacciones con eventos o acciones de un tejido más amplio (las construcciones socio-culturales). Estos dos fenómenos han sido analizados por separado bajo el lente teórico de disciplinas como la sociología, la psicología y la administración, por lo que para explorar su posible interconexión, es necesario retomar los aportes teóricos de estas disciplinas y observar a los Estudios Organizacionales (EO) como un campo de conocimiento que permite el libre tránsito de disciplinas sociales y humanas.

Es así como a la luz de los EO a continuación se realiza un bosquejo de una investigación en proceso que tiene por objetivo: analizar si los trabajadores del Call Center NI asimilan diferenciadamente el ejercicio del control laboral en relación a su género. La investigación en proceso busca incorporar la perspectiva de género al estudio del control en el proceso de trabajo (control laboral).

Por lo tanto se considera como ángulo de análisis la búsqueda de posibles diferencias entre el género femenino y masculino en la introyección de los mecanismos de control; y se reconoce que dicha diferencia se encuentra enmarcada culturalmente por entes como las instituciones.

En los últimos años las investigaciones académicas han mostrado cierta tendencia a incorporar la perspectiva de género al análisis de fenómenos más complejos; sin embargo no se muestran evidencias explícitas de la incorporación del género como construcción cultural al estudio del control dentro del proceso de trabajo; es por ello que en los apartados que conforman este documento se presentan de forma global algunos parámetros teóricos y metodológicos que servirán como amalgama para analizar conjuntamente al género (desde su perspectiva cultural) y al control laboral (como un tipo de poder).

Planteamiento de la Problemática

La preocupación científica no es tanto ahondar y completar el conocimiento de un solo objeto individual, como en cambio lograr que cada conocimiento parcial sirva como puente para alcanzar una comprensión de mayor alcance. Carlos Sabino (1992, pág. 22)

Las interrogantes ¿Quién soy?, ¿Quiénes somos? podrían considerarse, en sentido general interrogantes filosóficas, sin embargo, en este documento se presentan como la inspiración inicial para realizar una investigación en el ámbito de lo organizacional, debido a que se considera que las posibles respuestas ante dichos cuestionamientos no pueden ser determinantes y acabadas, es decir, la delimitación de lo que un sujeto es, apela más a un proceso inacabado y dinámico que cambia a través del tiempo y reacciona ante diferentes estímulos presentes en el contexto de su propio desenvolvimiento como sujeto, es por ello que ante la necesidad de conocer y aprehender la realidad, recientemente se está apostando en el campo de las ciencias sociales por reconocer la complejidad de los fenómenos que rodean a los sujetos. La complejidad como característica inherente a los fenómenos naturales y sociales puede ser entendida de acuerdo a Edgar Morin (1998, pág. 32) como un tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones y azares, que se pueden entender como: los constituyentes heterogéneos e inseparablemente asociados que constituyen nuestro mundo fenoménico. En efecto los ejercicios de comprensión de la realidad basados en hipótesis de correspondencia lineal entre los fenómenos, unicausalidad y estabilidad resultan insuficientes ante un contexto de interconexión, ambigüedad y cambio constante; por tal motivo la forma de conocer, describir y aprehender la realidad ha mostrado cambios radicales a través de los años; la capacidad de establecer preguntas reflexivas sobre nuestro paso en esta realidad llamada vida y, la necesidad de darles respuesta, han marcado ritmos, continuidades y rupturas entre los distintos campos del

conocimiento a través del tiempo. Es por ello que con la finalidad de realizar un aporte al campo de los Estudios Organizacionales (en lo subsecuente EO) y posterior al reconocimiento de que los fenómenos organizacionales son en sí mismos un entramado de eventos, se observa la riqueza de analizar la relación existente entre el género y la introyección¹ del control laboral; estos dos fenómenos han sido analizados por separado bajo el lente teórico de disciplinas como la sociología, la psicología y la administración, por lo que para explorar su posible interconexión, es necesario retomar los aportes teóricos de estas disciplinas y observar a los Estudios Organizacionales como un campo de conocimiento que permite el libre tránsito de disciplinas sociales y humanas.

Con la finalidad de resaltar la importancia de introducir la perspectiva de género al análisis del ejercicio de control laboral en los espacios empresariales, a continuación se presenta la delimitación del objeto de estudio.

Como punto previo es importante resaltar que el control como ejercicio dentro de las organizaciones puede ir enfocado hacia dos puntos: al control de los procesos o al de los sujetos; interesando en esta investigación el control hacia los sujetos. Este tipo de control en particular reconocido aquí como control laboral, es conceptualizado como el control que se ejerce dentro de las organizaciones en torno a las actividades de trabajo. En esta línea es posible determinar que las actividades que engloban la función del control laboral como técnica de producción son: realizar un seguimiento del avance o curso para el logro de los objetivos,

¹ Ferenczi (1912) en *El concepto de introyección*, define introyección en términos de inclusión de aspectos del mundo exterior a la esfera del Yo. La introyección amortigua la frustración de los deseos insatisfechos y constituye una operación defensiva.

detectar desvíos respecto del plan de trabajo original y determinar las acciones correctivas que deberán tomarse. Sin embargo no es pertinente acotar los intereses de investigación a esta conceptualización, por el contrario la perspectiva que muestra mayor riqueza para el estudio del control laboral es la que se desarrolló a la luz de la sociología del trabajo en la que se reconoce al control como una técnica de dominación más que de gestión de la producción. Por tal motivo, desde la base del ejercicio de poder, se puede encontrar en Giddens un primer acercamiento a la definición de control, para él “poder es el medio de obtener que se hagan cosas y, como tal, está directamente envuelto en la acción humana [...] el control es la capacidad que ciertos actores, grupos o tipos de actores poseen de influir sobre las circunstancias de acción de otros” (Giddens, 2011, pág. 309), es decir, se entiende al control como un tipo de poder. Por lo tanto, para efectos de esta investigación, se retoma la conceptualización de control desde la perspectiva de poder como una condición y capacidad que permite influir sobre el otro, y atendiendo a un tipo en particular dado en torno a las actividades laborales y de organización del trabajo.

La presencia del ejercicio de control hacia el trabajador principalmente en las organizaciones privadas implica por parte de la gestión “distribuir sus recompensas y sanciones según la actuación, de manera que aquellos cuya actuación se ajusta a las normas de la organización sean recompensados, y aquellos cuya actuación se desvíe de ellas sean castigados” (Etzioni, 1972, pág. 105). En este sentido, se puede afirmar que para “conducir las conductas” de los trabajadores hacia el logro de los objetivos organizacionales, en palabras de

Foucault: ejercer poder, se requiere de observar a la organización no sólo como un campo de confrontación entre dos adversarios o la vinculación de uno con otro, sino como una cuestión de gobierno. Gobernar en este sentido, “es estructurar el posible campo de acción de los otros” (Ibarra, 2001, pág. 321) es decir, lo que se busca en última instancia es el consenso de los sentidos del capitalista y del trabajador, lograr sinergia por medio del involucramiento; en esta línea de ideas, un discurso que se ha legitimado muestra como adecuado que el empleador cuente con un abanico de mecanismos para ejercer control sobre el trabajador. Estos mecanismos se pueden esquematizar en un continuum que vaya desde la planeación de su tarea por medio de un control jerárquico (lo cual podría encerrarlo en una “jaula de hierro”²) hasta mecanismos disciplinarios más sutiles que lo envuelven en ideologías de inclusión y adhesión.

Tomando como base a Etzioni (1972, pág. 106) es posible realizar una clasificación de los mecanismos de control utilizados en el proceso de trabajo, como: físicos, materiales y simbólicos; los primeros tienen que ver con aspectos tangibles como bienes y servicios que afectan al cuerpo y que dan cuenta del ejercicio de poder coercitivo, los medios materiales tiene que ver con aspectos económicos por lo que podrían encasillarse en el poder utilitario, y por último, los medios simbólicos hacen alusión al poder normativo porque utilizan el prestigio y la estimación de los iguales para ejercer control. Además de recuperar esta clasificación, resultaría pertinente retomar la categorización propuesta por

² Metáfora utilizada por Max Weber en *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, para referirse al aumento del control y el cálculo racional en el sistema capitalista crecientemente burocrático.

Edwards (1979) quien divide al control en: simple o jerárquico (supervisión directa), tecnológico (control a través de la máquina) y burocrático (condiciones jerárquicas). Se muestra como pertinente retomar estas dos clasificaciones como complementarias debido a que para realizar la investigación se tomará como botón de muestra a los trabajadores de un Call Center, por lo que se considera de forma preliminar que los mecanismos de control a los que están sometidos podrían ubicarse en alguno de estos tipos.

Para continuar, el reconocimiento de los cambios en el mundo del trabajo puede contribuir a analizar los cambios relativos en materia de control laboral, y luego entonces visualizar que los mecanismos de control laboral están siendo renovados y, en su caso, intensificados. Principalmente en las organizaciones privadas el ejercicio del control tiene como objetivo controlar las actividades físicas del trabajador y además se habla de una búsqueda por introyectar la cultura organizacional para provocar que las metas y objetivos corporativos se transformen en las directrices personales del trabajador; se pretende tener un dominio simbólico, moldear sus sentidos no sólo su cuerpo. Sin embargo, será posible afirmar que existe una resignificación³ de lo que implica ser trabajador y formar parte de una organización y, además, indagar si afecta el género ante dicha resignificación.

Hablar de ¿Quién soy? y ¿Quiénes somos? remite necesariamente a la consideración de la persona como sujeto social y de la organización como escenario de interacción social, es decir considerar a la organización como teatro

³ Entendida en términos de encontrar un nuevo significado y sentido a las relaciones de trabajo.

y a sus miembros como actores comprometidos con varios roles escritos culturalmente (Goffman, 1993). Lo anterior permite considerar a la cultura como marco contextual de ésta investigación y como la base simbólica sobre la cual los sujetos en sociedad construyen sus referentes, sentidos y formas de “actuación”. De acuerdo al diccionario Webster’s (Deal & Kennedy, 1985, pág. 4) la cultura es entendida como: “el patrón integrado del comportamiento humano que incluye el pensamiento, los actos, el habla y los artefactos, y depende de la capacidad del hombre para aprender y para transmitir conocimiento a las generaciones siguientes”. Este concepto resalta, por un lado, la construcción social y antropológica de símbolos y roles y, por el otro el papel de las organizaciones en la configuración y transmisión de los mismos a través del lenguaje como instrumento para la creación de discursos verdad y como transmisor de realidades, pensamientos y anhelos.

La cultura transmite símbolos a través del lenguaje y otros procesos socializadores valiéndose de las instituciones (entendidas como marcos de lo prohibido y permitido) para hacerlo; por lo tanto, se podría afirmar que las Instituciones en general y las organizaciones en particular son los entes principales a través de los cuales se transmite la cultura en su forma antropológica. En este sentido las instituciones vistas no como un tipo de aparato o de organización, sino como el dispositivo necesario y por lo tanto indispensable para la transmisión de sentimientos, marcos cognitivos y *habitus* específicos, se convierten en un instrumento para la socialización simbólica del orden instituido (Dubet, 2007). Por lo tanto las instituciones, de acuerdo a Mauss, son entendidas

como “las prácticas sociales más o menos rutinarias y ritualizadas, todos los sistemas simbólicos, como las religiones y las lenguas, que se imponen a los actores como <<hechos>> sociales que preceden a su acción” (Dubet, 2007, pág. 40). De acuerdo a lo anterior la cultura es reconocida como marco contextual en el cual se desarrollan distintas relaciones sociales y se pone de relieve la importancia sustancial que tiene como constructora de las diferencias de género. Por otro lado de acuerdo a Linda Smirchich (1983) las organizaciones son vistas como instrumentos sociales que producen bienes y servicios, y como producto residual además producen artefactos culturales distintivos como rituales, leyendas y ceremonias.

Ahora bien, el género debe ser considerado como producto de la cultura y el pensamiento humano a través del cual se realiza una identificación de los roles femeninos y masculinos; por lo tanto, el género no es lo mismo que el sexo (referido a las diferencias anatómicas sexuales) sino más bien es una categorización social. Es decir, “la existencia de distinciones socialmente aceptadas entre hombres y mujeres es justamente lo que da fuerza y coherencia a las diferencias de género” (Lamas, 1996, pág. 189); al referirse al sexo se hace alusión a la categorización de hombre y mujer, al referirse en términos de género se realiza la categorización de femenino y masculino (al menos en términos generales).

Si las diferencias de género no están dadas por las diferencias anatómicas, y por el contrario éstas se construyen artificialmente como mecanismos estratificadores que marcan las diferencias en términos socio-culturales y dotan al

sujeto de simbolismos distintos, sería posible de acuerdo a Butler afirmar que “el origen del género no es temporalmente discreto precisamente porque el género no se origina súbitamente en algún punto del tiempo después del cual su forma quedaría fijada” (Butler, 1996, pág. 308), de acuerdo a esto resulta imprescindible comprender que la asignación y adopción de roles de género se desarrolla en un marco cultural específico. La ubicación psicosocial en un género determinado implicará la asignación de roles específicos, los roles tienen que ver con los papeles asignados a cada persona, el cual alude a la configuración de características y comportamientos impuestos a través de procesos de socialización.

En el marco de esta investigación se considera que las instituciones⁴ sirven como mecanismos de socialización de lo que es deseable, aceptado, valorado, premiado o castigado por la sociedad. Es así como la construcción de diferencias de género esta permeada por valores y construcciones comunes que posiblemente “dotan” al individuo de una subjetividad que lo hará rechazar, sobrellevar e incluso disfrutar que se ejerza control sobre su conducta. Las instituciones pueden ser consideradas como los instrumentos por medio de los cuales son transmitidos los marcos significativos y cognositivos socialmente contruidos y englobados como la base fundamental de la cultura; y de esta forma ubicar una primera relación entre la cultura y las instituciones en la conformación de diferencias de género.

⁴ Las instituciones son las reglas del juego en una sociedad o, más formalmente, son las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana (North, 2006, pág. 13).

La perspectiva de género reconoce la existencia de al menos 5 géneros distintos, sin embargo, para términos de ésta investigación se considerarán únicamente los géneros femenino y masculino como las dos categorizaciones principales sobre las cuales se buscará hacer una exploración sobre las diferencias entre los sujetos en la asimilación de los mecanismos de control laboral ejercidos sobre ellos al incorporarse a una empresa. Sin embargo, una vez conceptualizada la diferencia entre sexo y género es pertinente resaltar que como dato de identificación personal la empresa solicita al sujeto identificarse con un sexo, no así con un género; situación que pone de manifiesto la relevancia de realizar la investigación aquí bosquejada, por considerar que en el proceso de comprensión de sí mismo, el individuo se encuentra con tensiones entre lo que es y lo que las instituciones y la organización esperan que sea. De acuerdo a lo anterior podría considerarse que cuando el individuo ingresa a una organización laboral se incorpora a una cultura organizacional específica, que puede convertirse en un proceso que incluya de manera global las etapas de: adecuación, rechazo o asimilación selectiva de valores y prácticas; este proceso se convierte por lo tanto en la continuación de un proceso ya iniciado de asignación de género y delimitación de roles. Es decir los actores organizacionales no pueden ser considerados como sujetos pasivos que aceptan y ejecutan los roles asignados y diseñados socialmente; por el contrario se muestran como sujetos activos, como agentes de cambio y transformación social

Probables Preguntas de Investigación y Objetivo General

Es así como a la luz de los EO como campo disciplinar se pretende realizar una investigación que dé cuenta de la posible relación existente entre dos fenómenos, hasta el momento estudiados separadamente: el género y el control laboral. Buscando describir la relación existente entre el género y la reacción individual ante los mecanismos de control laboral⁵, todo ello sobre las bases de los procesos de construcción de roles de género (femenino, masculino), de pertenencia y de exclusión de los individuos inmersos en un contexto organizacional.

Los EO toman a la organización, a sus procesos y a los fenómenos que suceden fuera de sus fronteras; separada o conjuntamente como objeto de estudio, considerando como lo menciona Barba (2013) a la organización como una construcción empírica del sujeto, separándose de esta forma de la visión de la Teoría de la Organización quien ubica al sujeto como objeto de la organización. Por las razones anteriores el objeto de la presente investigación es: La asimilación de mecanismos de control laboral en un marco de diferencias de género; ante lo cual se reconoce que los EO son una herramienta que permite dar respuesta a la pregunta general de investigación: ¿Cómo son asimilados los mecanismos de control laboral por el personal en relación a su género? Con base en lo anterior, el objetivo general es: Analizar si los trabajadores del Call Center NI asimilan diferenciadamente el ejercicio del control laboral en relación a su género.

⁵ Como ejemplo de mecanismos de control laboral pueden considerarse la utilización de bienes, servicios o recompensas económicas con la finalidad de disciplinar al personal. Otro ejemplo sería el control entre pares a través del trabajo en equipo.

De la pregunta general se desglosan las siguientes preguntas secundarias ¿Los mecanismos de control laboral utilizados en el Call Center NI son aplicados de forma general o particular entre su personal? Si son aplicados diferenciadamente ¿Cómo influye el género en la ejecución del control laboral? Por otro lado, en un marco de diferencias de género ¿El personal reacciona de forma distinta ante los mecanismos de control laboral en función a su género? Responder estos cuestionamientos tiene como objetivos particulares: Explorar si los superiores aplican los mecanismos de control laboral de forma impersonal o particular; y analizar si el género del personal influye en la ejecución de los mecanismos de control laboral

De esta forma se estará en condiciones de explorar si los símbolos y valores culturalmente transmitidos a cada género, dotan a hombres y mujeres de características particulares que provocan diferencias en la asimilación, introyección o en su caso rechazo de los mecanismos de control laboral.

Justificación

Realizar esta investigación permitirá incorporar la perspectiva de género al estudio del control laboral dentro de los espacios organizacionales. A través de esta investigación se podrá reflexionar sobre la situación que viven algunos trabajadores de Call Center ante la utilización de distintos mecanismos de control laboral en un espacio empresarial enmarcado en diferencias de género y no sólo de sexo. Esta investigación permitirá visualizar los cambios en los mecanismos de control laboral y dar cuenta de las situaciones experimentadas por hombres y

mujeres en el ámbito laboral, analizando específicamente las diferentes reacciones, de acuerdo a su género, ante los mecanismos de control laboral. Resulta importante analizar si las creencias y comportamientos transmitidos a través del género dotan a los sujetos de características diferenciadas que determinan su reacción ante los mecanismos de control laboral.

Es a través de los EO que se puede observar la importancia de analizar estos fenómenos de forma holística e integrada, debido a que muestra una riqueza sustancial para la mejor comprensión de la realidad. Estas temáticas por sí solas muestran una riqueza en sus planteamientos y posibles hallazgos al ser reconocidos como fenómenos derivados de diversas vetas de investigación organizacional.

Propuesta de Desarrollo Teórico

Esta investigación, en el marco del Posgrado en Estudios Organizacionales, estará enmarcada en la línea de investigación: vida simbólica en las organizaciones y por lo tanto el lente teórico que se ocupará puede visualizarse esquemáticamente en la Tabla 1.

Tabla 1*Marco teórico.*

Conceptos clave	Temas	Subtemas	Autores por revisar
1. Control	1.1 Poder y control	1.1.1 Conceptualización de control	Giddens; Foucault; Mintzberg
	1.2 Control del proceso de trabajo	1.2.1 Del control organizacional al control laboral	Aubert y de Gaulejac; Clegg; Coriat; Figari; Montes; Ouchi; Sewell; Torrent; Zangaro
	1.3 Mecanismos de control laboral	1.3.1 Tipología de Etzioni 1.3.2 Tipología de Edwards	Etzioni; Edwards
2. Género	2.1 Conceptualización	2.1.1 Sexo Vs género 2.1.2 Construcción histórica de la perspectiva de género. 2.1.3 Roles de género	Lamas; Stolke; Butler; Montesinos
	2.2 La cultura como marco contextual	2.2.1 Creación cultural de las diferencias sexuales. 2.2.2 Construcción histórica del predominio masculino. 2.2.3 Las instituciones como transmisoras de lo femenino y lo masculino. 2.2.4 La cultura mexicana en las relaciones laborales.	Beauvoir; Rueda; Serret; Stolke; Smirchich; Deal; Terreenese y Allan Kennedy; Montaña.
	2.3 El género desde una perspectiva organizacional	2.3.1 La organización como escenario de interacción social. 2.3.2 La división social del trabajo entre los sexos. 2.3.3 Hombres y mujeres en la empresa.	Goffman; Simone De Beauvoir; Guadarrama

Fuente: Elaboración propia.

El marco teórico aquí establecido (o marco de referencia) tiene la finalidad de “dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea” (Sabino, 1992, págs. 59-60).

Aspectos Metodológicos Generales

Metodológicamente se observa como una alternativa recurrir a la metodología cualitativa para dar respuesta a la pregunta general de investigación, debido a que reconoce la capacidad del individuo como sujetos de investigación subjetivo e interpretativo; es así como de acuerdo a Ruiz Olabuenaga "Los métodos cualitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de *insider*, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático" (Olabuénaga, 2003, pág. 17), es decir al utilizar una metodología cualitativa se puede ingresar a la realidad, observarla, analizarla y realizar descripciones de la misma, permite estudiar cada caso particular y entender su relación con el sistema completo y complejo. Por su parte Taylor y Bogdan afirman que la investigación cualitativa puede entenderse como "aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (Taylor & Bodgan, 1986, pág. 20), sin embargo para que esta investigación sea científica debe procurar ser objetiva, sistemática, clara, organizada y verificable (Sabino, 1992, pág. 38). Es por ello que el paradigma adoptado es el constructivista- hermenéutico porque a través de éste lente interpretativo se puede comprender la realidad como una construcción social y se acepta que el sujeto-investigador mantiene una relación con su objeto de estudio (predominio de la subjetividad) (Sahutu, Bonolio, Delle, & Elbert, 2010). Además este paradigma es pertinente porque el objeto de estudio es un fenómeno social que se pretende comprender de forma holística y a través de interpretaciones

subjetivas. Es por ello que los instrumentos metodológicos que se pretenden utilizar en esta investigación son: entrevista a profundidad y observación participante, como parte de una técnica etnográfica. La primera se refiere a una entrevista que en la que el entrevistador conversa con otro actor social buscando encontrar lo que es relevante y significativo en las mentes de los informantes (el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo); por su parte, la observación participante presencia los acontecimientos y situaciones en escenarios naturales (Olabuénaga, 2003). Las dos técnicas de recolección de datos se observan como instrumentos complementarios para efectos de la presente investigación.

Factibilidad y especificación sobre dónde se realizará el estudio.

Buscando dar respuesta a esta pregunta, se realizará un estudio de caso en el Call Center NI⁶ el cual está ubicado en la Ciudad de México y se dedica a operaciones de cobranza; se ha elegido esta organización en particular por encontrar en ella la factibilidad operativa (acceso a la información) necesaria para realizar la investigación y por la experiencia laboral en una organización del mismo giro. En este sentido se ha establecido un primer contacto con el supervisor del área de cobranza con la finalidad de ingresar a laborar en la organización y con ello utilizar la etnometodología como técnica de investigación.

⁶ Nombre ficticio adoptado para guardar la confidencialidad de la organización y los informantes.

Reflexiones Finales Respecto a la Incorporación de la Perspectiva de Género al Estudio del Control Laboral

Una vez conceptualizados el género y el control laboral, es importante reconocerlos como objetos de análisis que podrían aportar un nuevo enfoque de investigación a partir de diversas preguntas.

Como se estableció al inicio la empresa es un campo de interacción social y, podemos agregar que es un campo de interacción social disputado. Por estas razones resulta pertinente resaltar que una empresa debe hacerse allegar de integrantes que coadyuven al cumplimiento de diversos objetivos organizacionales, por tal motivo, para su ingreso se le realizan una serie de pruebas y cuestionarios que, entre otras cosas, den cuenta de que sus aspiraciones personales no se contraponen con los objetivos de la empresa. Por tal motivo, uno de los datos de investigación que se solicitan del empleado es su categoría de sexo a la que pertenece; sin embargo, incorporar el análisis en función del género permite reconocer alguna incongruencia con el hecho de que se pida al sujeto identificarse con una categoría biológica si lo que se espera es una adecuación de sus características, comportamientos, conocimientos y roles, es decir, en todo caso lo que se debería solicitar al sujeto al incorporarse a alguna empresa es su género porque es la categoría cultural que permitirá al sujeto interaccionar con los otros de determinada forma y a partir de sus instituciones, subjetividades y valores.

En los últimos años las investigaciones académicas han mostrado cierta tendencia a incorporar la perspectiva de género al análisis de fenómenos más complejos; sin embargo no se muestran evidencias explícitas de la incorporación del género como construcción cultural al estudio del control dentro del proceso de trabajo; es por ello que en los apartados que conforman este documento se han presentado de forma global algunos parámetros teóricos y metodológicos que servirán como amalgama para analizar conjuntamente al género desde su perspectiva cultural y a la asimilación del control laboral por parte del personal.

Bibliografía

- Barba, A. (2013). Conferencia. Administración, Teoría de la Organización y Estudios Organizacionales. Tres campos de conocimiento, tres identidades. *Gestión y Estrategia*(44), 139-151.
- Bunge, M. (1989). La ciencia. Su método y su filosofía. Buenos Aires: Ediciones Siglo veinte.
- Butler, J. (1996). Variaciones sobre sexo y género. En *El género. La construcción social de la diferencia sexual*.
- Deal, E., & Kennedy, A. (1985). Culturas corporativas. Ritos y rituales de la vida organizacional. 17-31.
- Dubet, F. (2007). El declive y las mutaciones de la institución. (U. C. España, Ed.) *Revista de Antropología Social*, 16, 39-66.
- Edwards, R. (1979). *Contested terrain*. Londres: Heinemann.
- Etzioni, A. (1972). *Organizaciones modernas*. México: Unión tipográfica Editorial Hispanoamericana.
- Ferenczi, S. (1912). *El concepto de introyección*. Madrid, España: Calpe.
- Giddens, A. (2011). *La constitución de la sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (1993). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Ibarra, E. (2001). Foucault, gubernamentalidad y organización: una lectura de la triple problematización del sujeto. (UAM-Iztapalapa, Ed.) *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*(50), 321-358.
- Lamas, M. (1996). La antropología feminista y la categoría de género. En *El género la construcción cultural de la diferencia sexual*. México: UNAM.
- Morin, E. (1998). *Introducción al pensamiento complejo*. España: Gedisa.
- North, D. (2006). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México: FCE.
- Olabuénaga, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa* (3a ed.). Bilbao: Universidad Deusto.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Sahutu, R., Bonolio, P., Delle, P., & Elbert, R. (2010). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: Promoteo.
- Smirchich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administration Science Quartely*, 3(28).
- Taylor, S., & Bodgan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.