

IDENTIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
INVERSIONES TRANSTURISMO S.A.S.

EVELYN ALEXANDRA CORDÓN LÓPEZ

BLANCA NEYLA ROMERO CRUZ

MARÍA CRISTINA RODRÍGUEZ FORERO

KAREN LIZETH SIERRA CORTÉS

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ D.C
2016

IDENTIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
INVERSIONES TRANSTURISMO S.A.S.

EVELYN ALEXANDRA CORDÓN LÓPEZ

BLANCA NEYLA ROMERO CRUZ

MARÍA CRISTINA RODRÍGUEZ FORERO

KAREN LIZETH SIERRA CORTÉS

Trabajo de grado para obtener el título de Especialistas en gestión humana
de las organizaciones

Asesora: MÓNICA LILIAN CANTILLO QUIROGA
Psicóloga

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ D.C
2016

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	7
ANTECEDENTES	11
OBJETIVOS	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
MARCO TEÓRICO	19
Reseña histórica de Transturismo S.A.S	19
Concepto de la Identidad Social	21
Clasificación de la Identidad Social	21
Definiciones de algunos autores sobre Identidad Laboral	22
Factores que se relacionan con la identidad laboral	23
Trabajo y sus distintas dimensiones	25
MÉTODO	31
Tipo de Investigación	31
Población	31
Validación del instrumento	32
Técnicas para la Recolección de la Información	32
Tratamiento de la información	33
Aspectos éticos	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

Lista de Tablas

Tabla 1. Factores de la identidad social	24
Tabla 2. Dimensiones de la identidad laboral y social	26
Tabla 3. Categorías	28

RESUMEN

El trabajo ha sido concebido históricamente como uno de los principales mecanismos de integración social y el otorgador por excelencia de identidad; es por esta razón, que la presente investigación tuvo como objetivo analizar la identidad laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Transturismo S.A.S. El trabajo estuvo enmarcado en el tipo de investigación cualitativa, fundamentada a nivel interpretativo; se emplearon como instrumentos de recolección de información entrevistas semi-estructuradas y grupos focales, aplicados a cuatro empleados de la organización. La información fue tratada por medio del análisis del discurso a través de repertorios interpretativos, dando como resultado tres repertorios: El inconformismo como rutina y supervivencia laboral, la empresa como escampadero y la identidad como imagen, y proyecto de vida frustrado y dificultades para alcanzar la autorrealización; estas construcciones conllevan a describir la identidad laboral en dos formas; una identidad laboral fuerte que ha logrado adaptarse a los diferentes cambios de la organización, y una identidad negativa donde el trabajador no se siente identificado con la labor que realiza; concluyendo, que cada discurso de cada empleado, refleja la construcción de una realidad subjetiva, basada en sus experiencias y expectativas.

Palabras claves: Trabajo, Identidad laboral, análisis del discurso, repertorios interpretativos.

ABSTRACT

The work has been conceived historically as one of the principal mechanisms of social integration and to granted as excellence of identity; that is why, the present research had as aim analyze the labor identity of the workers of the company Inversiones Transturismo S.A.S. The work was framed in the type of qualitative research, based to interpretative level; are used as instruments of compilation of information the semi-structured interview and focus groups applied to four employees of the organization. The information was treated by means of the discourse analysis across interpretative repertoires, resulting three repertoires: The non-conformity as routine and labor survival, the company as “escampadero” and the identity as image, and project of life frustrated and difficulties to reach the self-fulfilment; these constructions carry to describing the labor identity in two forms; a labor strong identity that has managed to adapt to the different changes of the organization, and a negative identity where the worker doesn't feel identified with the labor it's realized; concluding, every discourse of every employee, reflects the construction of a subjective reality, based on your experiences and expectations.

Keywords: Work, work identity, discourse Analysis, interpretative repertoires.

INTRODUCCIÓN

Por ser el trabajo una actividad tan antigua como el mismo hombre, la reflexión alrededor de este, ha estado presente en la mayoría de las civilizaciones y se ha considerado como un elemento prioritario en la constitución de funciones y estratos sociales. En la sociedad actual, el trabajo se ha convertido en uno de los factores más importantes y casi en el más importante al hablar de la identidad personal y social; lo que justifica el creciente interés por el análisis de este tema, en específico, la identidad y su relación con el trabajo; dos conceptos que en sí mismos ya son sumamente complejos dado que contienen, al mismo tiempo múltiples dimensiones de la vida social, conviviendo en ellas elementos objetivos y subjetivos, estructuras, y acciones tanto individuales como colectivas; considerando así a la identidad como uno de los fenómenos que mejor muestra la relación compleja y recíproca entre los individuos y las estructuras (Garabito, s.f.).

El trabajo constituye un elemento relevante de estratificación y status a los diferentes miembros de la sociedad, configura una buena parte de la estructura social, es por tanto importante que el análisis de este fenómeno no se limite a una conducta individual ni a la concepción macroscópica que lo contempla como fenómeno económico, político o social (Peiro, 1996). Es así como el trabajo se fundamenta en la interacción social, la interpretación cultural, la construcción de símbolos que dan origen a las creencias y valores compartidos; desde una perspectiva psicosocial, el trabajo se define como la principal actividad de la sociedad industrial; ya que la persona se planifica, se prepara y se forma para el trabajo.

La identidad entendida desde una perspectiva individual expresa el sentido de sí mismo o la autoimagen, la cual orienta y hace significativas las acciones que lleva adelante un sujeto; esta identidad permite que las personas se reconozcan a sí mismas, visualizarse en el futuro respecto a lo que quieren ser y verse en relación con los demás desde lo que la persona significa para los otros.

La identidad se ha conceptualizado atendiendo a elementos como el papel que juegan los otros en su configuración, su fundamentación en intereses, experiencias o prácticas comunes, la influencia que tiene en ella los significados compartidos y las condiciones contextuales. De esta manera se ha definido la identidad laboral como el modo en que el sujeto elabora un sentido para sí partir de la multiplicidad de relaciones sociales implicadas en su trabajo (Martínez, 2003).

La relación entre identidad y trabajo se construye en un contexto laboral; el trabajador es portador de habilidades, capacidades, conocimientos, características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, e historias de vida particulares. Por consiguiente, es importante que a través de los discursos de los trabajadores de Transturismo se pueda comprender cómo se construye la identidad que estos han asumido dentro de la organización; intentar entender los discursos de los trabajadores implica interpretar la realidad desde el significado subjetivo del individuo y este es precisamente el principal interés del presente trabajo, el cual se desarrolla desde un estudio cualitativo con enfoque fenomenológico.

Aunque es un tema de gran interés, la identidad laboral no ha sido muy abordada recientemente y específicamente en nuestro país son pocos los estudios que han permitido analizar este fenómeno; es así como este trabajo de investigación podría ser útil para contribuir al abordaje de este tema desde una perspectiva actual, desde la sociedad colombiana y más específicamente desde una organización de servicio de transporte especial de pasajeros.

De acuerdo a la descripción del problema se determinó la pregunta de investigación de la siguiente forma: ¿Cuál es la identidad laboral de los conductores de la empresa inversiones Transturismo S.A.S? planteándose como principal objetivo en el presente trabajo, analizar la Identidad de los trabajadores de la empresa Inversiones Transturismo SAS.; a partir de la revisión teórica realizada, se identificaron tres categorías de análisis de las cuales partió la

investigación, que fueron: Condiciones laborales, Significado del trabajo y Construcción del yo; estas categorías fueron exploradas desde dos instrumentos: Entrevistas semi-estructuradas y un grupo focal realizado a cuatro empleados de cargos tanto operativos como tácticos. Luego de la aplicación de los instrumentos la información obtenida fue tratada por medio de un análisis del discurso, específicamente por medio de repertorios Interpretativos, lo que permitió identificar tres repertorios interpretativos, los cuales se relacionan con las categorías inicialmente planteadas, de la siguiente manera: El inconformismo como rutina y supervivencia laboral corresponde a la categoría de condiciones laborales, la empresa como escampadero y la identidad como imagen, relacionadas con la categoría de significado del trabajo y; proyecto de vida frustrado y dificultades para alcanzar la autorrealización vinculada con la categoría de construcción del yo.

Los resultados obtenidos aportan en la comprensión del trabajo, como ámbito de la vida social en el que confluyen diversas dimensiones tanto sociales, culturales, económicas, históricas, como psicológicas; las construcciones discursivas de los trabajadores vinculados a Transturismo, conlleva a describir la identidad laboral en dos formas; la primera descripción hace énfasis en una identidad laboral fuerte que ha logrado adaptarse a los diferentes cambios de la organización y la segunda descripción se enfatiza en la construcción de una identidad negativa donde el trabajador no se siente identificado con la labor que realiza, ve poco reconocimiento, pocas posibilidades de ascenso y no percibe factores motivacionales. Se puede afirmar que esta variación se debe a que el discurso de cada empleado refleja la construcción de una realidad subjetiva, que cada uno ha construido a partir de sus experiencias y expectativas conformando así su identidad laboral.

Con todo lo anterior se puede concluir que el éxito de la organización está en lograr un complemento entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales; de esta manera se lograría concienciar a las personas de la importancia de efectuar inversiones personales como: buen desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, generar valor, lo que a su vez repercutirá en

la organización, la cual retribuirá con remuneración, compensaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos, ascensos y otros beneficios. Precisamente como lo indican Coronel & Fárez, (2010), si el propósito de una organización es ser más eficiente y eficaz, se deben adoptar nuevos valores, buscar soluciones, administrar inculcando el liderazgo participativo y no la obediencia, diseñar organigramas más horizontales, escuchar a los trabajadores, especialmente a los de niveles operativos, hacerlos parte del proceso decisorio y partir de la base que quien mejor conoce a la empresa es su personal.

ANTECEDENTES

El trabajo ha sido constituido como la aportación personal a la sociedad, tradicionalmente el mundo del trabajo y de las organizaciones ha sido considerado desde la disciplina psicológica en una perspectiva en la cual lo fundamental no son las condiciones objetivas en las que se trabaja, sino las percepciones que el trabajador tiene de las actividades y de las relaciones que se establecen en los ámbitos laborales (Hollway, 1991).

La construcción de la identidad laboral, ha sido uno de los enfoques fundamentales para el ser humano, permitiéndole establecer una relación afectiva con su trabajo; incluso el trabajo menos atractivo es vivido como una cuestión personal. Actualmente, la forma en que las personas buscan la construcción y su satisfacción en el trabajo, la comodidad del ambiente, las buenas relaciones interpersonales, influyen considerablemente en el desempeño de cada trabajador y en los resultados consolidados de toda la empresa.

La identidad ha sido un tema abordado desde diferentes autores y enfoques, es así como para Kramer (1997), citada por Mórtola (2006), la identidad es un aspecto indispensable para la reproducción cultural, es la cultura internalizada en los sujetos, subjetiva, apropiada y con significados compartidos con otros sujetos.

La identidad entendida desde una perspectiva individual expresa el sentido de sí mismo o la autoimagen, la cual orienta y hace significativas las acciones que lleva adelante un sujeto; esta identidad permite que las personas se reconozcan a sí mismas, visualizarse en el futuro respecto a lo que quieren ser y verse en relación con los demás, desde lo que la persona significa para los otros. Las identidades personales suponen siempre las identidades colectivas, es decir que los individuos definen lo que son a partir de reconocer que pertenecen a ciertos colectivos o grupos sociales con los que se siente identificado (Mórtola, 2006).

La identidad se ha conceptualizado atendiendo a elementos como el papel que juegan los otros en su configuración, su fundamentación en intereses,

experiencias o prácticas comunes, la influencia que tiene en ella los significados compartidos y las condiciones contextuales. De esta manera se ha definido la identidad laboral como el modo en que el sujeto elabora un sentido para sí partir de la multiplicidad de relaciones sociales implicadas en su trabajo. En la identidad se halla vinculada a las representaciones y al modelo cultural dominante, entendiendo las representaciones como formas de conocimientos, socialmente elaborados y compartidos, con una parte práctica que permite construir una realidad común en un conjunto social (Martínez, 2003).

Los procesos de construcción identitaria que llevan a cabo los sujetos en sus espacios laborales constituyen un foco de creciente interés, a pesar de esto y de la consolidación de ciertos núcleos de investigación en los últimos años, aún existe un déficit de investigación orientada a dar cuenta de esta problemática, específicamente, de los procesos identitarios de trabajadores insertos en diferentes sectores productivos y en distintos escenarios laborales en el país.

En continentes como Europa se encuentran investigaciones principalmente en España y Alemania, en este último país se destaca la investigación realizada por Kirpal (2006); titulado identidades laborales comparativas: el papel de las variables contextuales, nacionales y sectoriales. Este estudio le dio enfoque a las nuevas exigencias del mercado laboral que impulsa significativamente a las nuevas necesidades que surgen específicamente en el sector de producción y servicios, determinando si las variables estudiadas dentro de la investigación, son las causales de generar un entorno favorable o adverso para aquellos trabajadores que buscan adquirir la capacidad de cambio dentro de su trabajo.

Dentro de la investigación se hace una integración histórico-cultural de las identidades laborales, entorno a la influencia que ha tenido desde la Edad Media en Europa, resaltando como la industrialización ha formalizado y centralizado las mismas condiciones laborales. También, han partido desde los contextos nacionales que integran de manera estructural las identidades laborales en los países como: Alemania, Francia, Estonia, España y Reino Unido, teniendo en cuenta la educación y formación profesional, el perfil de capacitación laboral, y las

características especiales que llevan a la adquisición o cambio de los sistemas de empleabilidad. Dicho análisis, conllevó a determinar que se necesita desarrollar identidades ocupacionales y que los mismos sectores influyen de manera significativa en la formación de la identidad laboral de cada trabajador.

Aterrizándolo al continente Americano, específicamente sur América, ha sido Chile el país donde principalmente se han desarrollado investigaciones concernientes a la identidad laboral; dentro de estos estudios se puede destacar el realizado por Becker, De Sarratea, Laport y Ocampo (2010), el cual se titula Vinculación laboral flexible: Construcción de identidad laboral en psicólogos adultos jóvenes; este estudio se basó en una metodología cualitativa, la población fueron 9 psicólogos hombres y mujeres titulados, entre 25 y 34 años de edad, cuya mayor proporción de ingreso provenía de vinculaciones laborales no amparadas por contrato estable e indefinido y que tuvieran por lo menos 3 años de experiencia laboral. La información fue recolectada por medio de una entrevista activa reflexiva individual, para el análisis de la información se adoptó el análisis del discurso a través de repertorios interpretativos propuesto por Potter y Wetherell.

A partir de las entrevistas realizadas, emergieron una serie de discursos heterogéneos, que constituyen la identidad laboral de los psicólogos adultos jóvenes en el contexto de la flexibilización laboral; entre los que se destaca la relevancia de la recomendación dentro de las redes de contacto del sujeto, el mundo de los méritos es también el mundo de las oportunidades, un contexto que demanda al sujeto una continua movilidad, mostrándose ésta como la única forma de acción válida para desenvolverse; las narrativas muestran un espacio común donde el riesgo se hace presente, principalmente en el ámbito económico, hay una constante inestabilidad y cuestionamiento respecto al futuro, los espacios laborales son juzgados según su capacidad de generar satisfacciones individuales, el valor del tiempo cobra relevancia como un espacio para satisfacer las necesidades individuales.

Otro estudio realizado en Chile por Soto (2011), titulado Narrativas de profesionales chilenos sobre sus trayectorias laborales: la construcción de

identidades en el trabajo, permite dar cuenta de este fenómeno en América latina; en esta investigación se resalta como las trayectorias laborales en Chile se focalizan en contextos de alta precariedad laboral, constatando desigualdades en las oportunidades que se ofrecen a hombres y mujeres en el mercado del trabajo y fuertes exigencias para saltar entre empleos dependientes e independientes; este estudio tuvo como objetivo comprender los pilares de la construcción identitaria en el trabajo flexible chileno; la pregunta de investigación buscó identificar cuáles son las significaciones de los sujetos acerca de sí mismos y de sus trayectorias, su disponibilidad a la flexibilidad y sus expectativas acerca de las obligaciones mutuas en el intercambio profesional con las empresas.

Se utilizó una metodología cualitativa de carácter analítico relaciona; la muestra estuvo constituida por nueve profesionales, seis hombres y tres mujeres, entre 28 y 36 años de edad, de la ciudad de Santiago de Chile, quienes trabajaban en empresas flexibles o desarrollaban proyectos inmersos en ambientes flexibles; la recolección de la información se hizo a través de entrevistas individuales en profundidad; el análisis de la información se realizó por medio del método de comparación continua e implicó procedimientos sistemáticos de codificación para sistematizar propiedades e hipótesis acerca del fenómeno estudiado, a partir del principio de la saturación teórica.

En cuanto a los resultados se presentan dos ámbitos de resultados estrechamente vinculados entre sí: por una parte, el referido a la experiencia de trabajo de los profesionales y, por otra, la progresiva centralidad que adquiere la movilidad al momento de concebir las propias trayectorias laborales y las estrategias desarrolladas para asegurarla. Las narrativas de los profesionales acerca de sus trayectorias evidencian una concepción de la actividad de trabajo estructurada en una temporalidad de corto plazo, centrada en responder a desafíos inmediatos; se identifican procesos de acumulación de desgaste vinculado a sus trayectorias profesionales, lo que refiere a la experiencia individual de agotamiento y a consecuencias negativas a nivel social y familiar, producto de la vida laboral; se suele describir ambientes de alta competencia y conflictividad interpersonal, agudizados por las continuas transformaciones organizacionales

difíciles de administrar a nivel personal y grupal, las formas de vínculo social tienden a ser instrumentales y pasajeras. Los sujetos se apropian del lenguaje y de los objetivos organizacionales, pero en las representaciones de sí mismos se observan pocas referencias relativas a la apropiación y valoración de la imagen de la empresa; la empresa se concibe como un espacio de transición e intercambio de corto plazo y no como un universo social de pertenencia.

Otros países latinoamericanos donde se han realizado estudios sobre identidad laboral han sido Brasil y Argentina, de esto países se pueden resaltar investigaciones como la de Marcelo Alfonso Riveiro, acerca de: *Las Construcciones Identitarias en el Trabajo en la Contemporaneidad: Retrato de un Grupo de Trabajadores de São Paulo (Brasil)*, de la Universidad de Sao Paulo (2012), en la cual participaron 40 trabajadores: 23 hombres y 17 mujeres entre 35 y 60 años de edad, con 10 a 40 años de carrera, con formación superior (77,5%) y educación secundaria (22,5%). Se aplicaron entrevistas abiertas, en el primer momento de la entrevista es una narración de sí mismo, y en el segundo momento el investigador interviene para facilitar que la persona componga una narrativa con su ayuda. Esta entrevista permite que el proceso de construcción de la identidad a través de las diversas narrativas de cambio y permanencia. Siendo un instrumento que al permitir el diálogo entre el investigador y el participante, cada uno tiene que posicionarse en relación al otro, como sucede en los procesos de construcción de identidad.

Durante este estudio se definieron categorías relativas a la construcción identitaria en el trabajo, llevando el análisis de cada transcripción, a través de los significados sobre la experiencia de cada participante, sintetizando la información de cada categoría aportando los valores o significados comunes y logrando la clasificación de estas construcciones en las categorías de *nostalgia* (identidad organizacional), *cierre* (identidad profesional y ocupacional), *posibilidad* (identidad de red) e *instrumental* (des-identidad). La nostalgia construye su narrativa a partir de la búsqueda de la estabilidad, continuidad y control, obteniendo una zona de confort. En la categoría de posibilidad, se construye la narrativa a través de la elaboración de redes sociolaborales, valorando la oportunidad del cambio

constante y la novedad, validando aspectos como la imprevisibilidad, la competencia, la flexibilidad y multifuncionalidad, reflejando una sensación de autonomía y libertad. Los participantes de la categoría de cierre se definen como el sentido de la vocación y el reconocimiento profesional. En la categoría instrumental, se identifican los trabajadores con ausencia de proyectos, de decisiones aleatorias y trabajos transitorios, generando la des-identidad. Durante el desarrollo del estudio, se puede observar que la identidad laboral es una construcción personal, influenciada por aspectos como la experiencia, el sector económico donde se desempeña y la edad del trabajador.

En el estudio de Gustavo Mórtola, *Una aproximación narrativa a la construcción de la identidad laboral docente* (2006), se realizó un estudio con 8 maestras y 4 maestros de escuelas públicas de la ciudad de Buenos Aires, a través de entrevistas semiestructuradas en las cuales se reconstruye de manera espontánea la trayectoria laboral y en una segunda parte de la entrevista, de manera más estructurada se centran en las interacciones laborales. Se realiza el análisis y se definen los núcleos temáticos, teniendo en cuenta las experiencias biográficas, los modelos y las experiencias previas de enseñanza.

Las experiencias de la niñez muestran las influencias que reciben los maestros objetos del estudio como el interés o el gusto por la niñez y las relaciones éticas de los docentes, generando respeto y cuidado por el otro. En el apartado de *los propios docentes como modelos*, se resalta la influencia recibida por sus propios maestros, debido al sentido altruista o idealista que éstos dejaron, haciendo referencias al discurso positivo y potente y a la construcción de los propios proyectos y experiencias sobre el significado de la enseñanza. En el último discurso *experiencias de enseñanza previas al ingreso a la formación inicial*, se observa como algunas prácticas previas a la formación como el cuidado de niños y las clases particulares, orientan y fortalecen el ejercicio de la profesión docente y colaboran para la formación inicial del concepto de identidad laboral.

En esta construcción de la identidad laboral se observa que la profesión de docente inicia con un imaginario que se va formando desde las experiencias iniciales y se desarrolla desde las nociones de lo que significa enseñar para ellos,

además de la importancia que se da a la influencia recibida a través de su propio proceso de formación, lo que fortalece el concepto identitario a nivel personal y colectivo.

Finalmente en Colombia se encuentra el trabajo realizado por Bonilla, Mora y Saavedra, un grupo de estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia, las cuales enfocaron su trabajo de grado al tema de interés del presente trabajo; dicho estudio se tituló Discursos por trabajadores vinculados cooperativas en torno a la identidad laboral, (2010). Este grupo de estudiantes, se enfocaron en identificar las condiciones laborales de los trabajadores vinculados a cooperativas y realizaron una aproximación a los discursos construidos en relación con el pasado laboral de los trabajadores vinculados a cooperativas.

Su metodología fue de tipo cualitativa facilitando la comprensión del fenómeno por medio de la lectura, interpretación y conceptualización de los discursos construidos por los trabajadores vinculados, basándose en la orientación epistemológica, a través de las experiencias de los sujetos de investigación. Lograron evidenciar como los trabajadores que pertenecen a las cooperativas, consideran que no obtienen garantías, donde se refleja la desregulación laboral, puesto que algunas empresas se aprovechan de los empleados y no cumplen con lo establecido en el Código Laboral, lo que genera inconformismo y desmotivación por parte de los trabajadores que laboran para dichas cooperativas; la cual se evidencia que muchos de esos trabajadores ven el trabajo como una forma de ganarse el sustento diario, donde no pueden tomar otra posición social diferente a la que ocupan en la actualidad.

La identidad laboral, si bien es un tema de gran interés para las organizaciones, son pocos los estudios e investigaciones aplicadas que permitan conocer a profundidad este fenómeno, la información encontrada está orientada principalmente al abordaje teórico y conceptual de este, por lo que resulta pertinente la presente propuesta.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la identidad laboral de los trabajadores de Inversiones Transturismo S.A.S.

Objetivos específicos

- ✓ Describir los elementos que conforman la identidad laboral en Transturismo S.A.S.
- ✓ Identificar las percepciones que los trabajadores tienen de las relaciones que se establecen dentro de la empresa.

MARCO TEÓRICO

Los procesos de construcción de la identidad se dan al interior de campos sociales institucionalmente estructurados y atravesados por relaciones de poder (Thompson, 1993, citado por Stecher, 2013), es así como diferentes ámbitos pueden funcionar como mediadores para la conformación de una identidad, ya sea social, cultural o laboral; esta última corresponde al tema principal de la presente investigación. Es por ello, que en este aparte, se presentará de manera inicial, la breve reseña histórica de la empresa Transturismo S.A.S; así como el desarrollo del concepto de identidad y el trabajo en sus dimensiones sociales y culturales, partiendo de diferentes definiciones y posturas de varios autores que han desarrollado el tema.

Reseña histórica de Transturismo S.A.S

Transturismo nació el 05 de Octubre de 1998, como una Empresa dedicada a brindar el servicio de transporte especial a clientes pertenecientes a todos los sectores sociales y económicos, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes a través de la prestación de un servicio oportuno, confiable, seguro y competitivo.

Esta satisfacción se logra mediante la experiencia y participación de un recurso humano calificado, comprometido con la calidad, seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente, el mejoramiento continuo y que realiza todas sus actividades con honestidad, responsabilidad y ética.

Cuenta con certificación con licencia de funcionamiento definitiva expedida por el Ministerio de Transporte según Resolución No 002134 del 15 de Junio de 2001 y la licencia del Ministerio de Comunicaciones No 001371 de Septiembre 17 de 2001.

Pensando en sus clientes, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y siendo consecuente con la naturaleza de sus servicios, Transturismo ha tomado como bandera fundamental la certificación de su sistema de gestión Integrado, cumpliendo con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y NORSOK:S-006, basado en estándares que aseguren una óptima prestación del servicio de transporte especial de pasajeros, resultante de la interacción de los procesos definidos por la experiencia y que van enfocados a la satisfacción de las necesidades de los clientes, mejora del desempeño ambiental y la gestión de los riesgos. (Disponible: www.transturismo.com)

Acerca del concepto de Identidad

La identidad es un concepto ampliamente trabajado en la psicología por diversos autores, muchos de ellos ponen énfasis en perspectivas que la comprenden como una suma pasiva de roles a lo largo de toda la vida de las personas. Longo (2006)

Para abordar el concepto de identidad, se tomarán como referencia diferentes autores que lo desarrollaron tanto a nivel individual como social; es decir, como la misma persona ha construido su propia identidad entre dimensiones personales y sociales. Según Barbier (1996), la identidad puede entenderse como las construcciones o representaciones que otros hacen de un sujeto (identidad construida por otro), y las construcciones que un actor efectúa acerca de sí mismo (identidad construida por sí).

Es propio del concepto de identidad su carácter dinámico y de transformación permanente, contextos de transición o de cambio, situaciones amenazantes, nuevos referentes, nuevas experiencias y los permanentes intercambios con el medio que realiza el sujeto y sus necesidades de adaptación, llevan a las personas a reacomodar aspectos de su identidad, tratando siempre de mantener una cierta coherencia y valorización de la misma. Camilleri (1999).

Según Dubar (1991), la identidad no es otra que el resultado a la vez estable y provisorio, individual y colectivo, subjetivo y objetivo, biográfico y estructural, de los diversos procesos de socialización que, conjuntamente construyen los individuos y definen las instituciones.

La identidad que existe en las personas dentro de las organizaciones, no solo es un mecanismo útil para establecer cambios como respuestas a las nuevas necesidades del ser humano, para aumentar la satisfacción entre el personal y las empresas, sino que también está abierta a permanentes definiciones de acuerdo a lo que la persona vive a diario en su entorno laboral; la identidad se constituye y se construye por las mismas personas.

Concepto de la Identidad Social

El concepto de identidad social fue propuesto por Tajfel (1982), quien entiende la identidad social como aquella parte del auto-concepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo (o grupos) social junto con el significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia. Permite ordenar el ambiente social reduciendo la complejidad de estímulos del medio, y orientando al individuo a crear y definir su lugar en la sociedad. La sociedad no solo define sino también crea la realidad psicológica, el individuo se da cuenta de sí mismo en la sociedad, reconoce su identidad en términos socialmente definidos y estas definiciones se convierten en realidad en la medida que el individuo vive en sociedad.

Clasificación de la Identidad Social

Brewer (2001), identifica cuatro tipos de Identidad donde se evidencia las principales características de cada una equivalente a la identidad social.

La primera es identidad social basada en la persona, donde las propiedades de un grupo se interiorizan por el individuo como parte de su auto-concepto. Mientras que el segundo tipo, es catalogado como identidad social relacional,

basado en las características de la persona en relación con otras con las que interactúa en un contexto social. El tercer tipo, hace referencia a la identidad social basada en el grupo, que es el equivalente a la identidad social y al sí mismo colectivo (de las anteriores clasificaciones). Debe entenderse cómo el proceso a través del cual cada individuo dentro de la gestión grupal construye un vínculo laboral donde se conoce internamente los factores de identidad social que los llevan a un mismo fin. En este caso, este tipo de identidad es la que será estudiada en el presente trabajo; y por último, se encuentra el cuarto tipo, conocido como identidad colectiva, donde se comparten atributos auto-definitorios del grupo y enmarcan en un contexto.

Definiciones de algunos autores sobre Identidad Laboral

De acuerdo con la postura de diferentes autores, se pretende llegar a la comprensión actual que tiene la identidad laboral, lográndose identificar las posturas más relevantes en cuanto al tema para la construcción del marco teórico.

Según Gorz (1991), el trabajo ha sido concebido históricamente como uno de los principales mecanismos de integración social y el otorgador por excelencia de identidad; es a través de la interacción con otros que se construye la identidad. El ámbito laboral es un espacio propicio para que las personas constituyan su identidad, si se considera que esta es una construcción que emerge desde el espacio social, y que el trabajo es el lugar donde el sujeto pasa la mayor parte de su tiempo. Es entonces apropiado afirmar como lo indica Garay (2001), citado por Becker, De Sarratea, Laport & Ocampo, (2010), que el ámbito laboral se constituye como espacio fundamental de la construcción dinámica de identidad, a partir del valor adquirido como principal mecanismo de integración social.

Para Brown (1997), las identidades laborales están sujetas a cambios y adaptaciones, son muy dinámicas y dependen de diversos factores y circunstancias, no son rígidas ni estables; como también lo indica Dubar, (2000), quien la identificó como una negociación interactiva y significativa, dejando de lado su carácter estable y rígido para dar pie a un espacio en construcción y

eminentemente dinámico. Por el contrario, para Longo (2006), la identidad a pesar de ser un concepto ampliamente trabajado en la psicología, muchos de los autores que la abordan ponen énfasis en perspectivas que la comprenden como una suma pasiva de roles a lo largo de toda la vida de las personas, como algo estable y rígido que se mantiene a lo largo del tiempo.

Es entonces que, la identidad ha sido comprendida por diversos autores como una conformación que se encuentra entre lo individual y lo social, pues lo individual emergería de una historia de interacciones sociales (Vygotski, 1978; Brunner, 1990). Para Gergen (1996), citado por Arcila, Cañón, Jaramillo & Méndez, (2009), la identidad surge por las interpretaciones que realiza el sujeto de la realidad y que, según supone, dan cuenta de las relaciones que ha establecido a lo largo de su existencia; por otro lado, plantea que las relaciones no sólo se refieren a las que se establecen con otros sujetos, sino que también se reconoce la importancia de lugares, momentos u objetos que están presentes. En estas relaciones un elemento central es la negociación, pues es justamente allí cuando surgen los significados; para este autor el ser humano desde su nacimiento se encuentra bajo la influencia de las relaciones de la sociedad, y en las acciones coordinadas es que empieza a construir, deconstruir y reconstruir de manera constante los significados, y está poco a poco van conformando su identidad.

Factores que se relacionan con la identidad laboral

La construcción de la identidad laboral implica mencionar una serie de factores que han determinado que los trabajadores se sientan cómodos dentro de su trabajo. Para ello, es importante tener en cuenta cuándo las condiciones laborales son adversas y la insatisfacción laboral es elevada. Los factores que se encuentran relacionados con la degradación de las condiciones laborales son: la intensificación del ritmo de trabajo, el incremento de la presión, la eficacia y la producción. En cuanto a la insatisfacción laboral, esta se asocia con una falta de interés en el trabajo, mala actitud en el desarrollo de sus labores, no se preocupa por realizar un trabajo en equipo y no contribuye a la productividad de la empresa.

Para comprender mejor los factores que se relacionan con la Identidad laboral es preciso resaltar los siguientes conceptos:

Tabla 1. Factores de la identidad social

FACTORES	
<p>Orientación organizacional: Calidad de los funcionarios en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de la entidad, y de la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor. (Vásquez, 2008).</p>	<p>Satisfacción laboral: Para Castells (2000), es un motivo en sí mismo, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral, es decir, sentirse bien con su trabajo y la organización donde lo ejecuta.</p>
<p>Comportamiento organizacional: Según Hellrieg y Slocum (2002), el comportamiento organizacional es el estudio de la conducta, actividades y desempeño humano en las organizaciones.</p>	<p>Liderazgo: Para Vidrio (2000), es tarea y capacidad gerencial en la función de dirección a cualquier nivel puede considerarse como ventaja competitiva en la medida que posibilite la consecución de los objetivos planteados por las empresas. Mientras que James Stoner (1999), manifiesta que el liderazgo es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros del grupo relacionadas con la tarea.</p>
<p>Comunicación e integración: Es el intercambio retroalimentador de ideas,</p>	<p>Sentido de pertenencia: Cuando el individuo proporciona habilidades,</p>

<p>pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades, orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad. (Vásquez, et,al. 2008).</p>	<p>conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización. (Chiavenato, 1994).</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia (2016)

Trabajo y sus distintas dimensiones

La identidad laboral, no solo se maneja en las organizaciones, sino que también busca llegar al público externo de cada organización para influir positivamente en ella, promoviendo y contribuyendo a una nueva cultura que dé a conocer el significado y la importancia que tiene este tema hoy en día y cómo influye dentro del verdadero concepto que se tiene del trabajo.

Enrique de la Garza (2005, 2001) hace una esquematización del concepto del trabajo y el no trabajo como construcción social. Más allá de su concepción primigenia, es decir, el trabajo como la actividad transformadora del hombre sobre la naturaleza, este autor señala cuatro contextualizaciones históricas del trabajo:

En cuanto al objeto de trabajo; es decir, el trabajo en tanto transformación y producción material (la producción de cosas, de bienes) y/o transformación y producción inmaterial (servicios –de salud, educativos, turísticos, etc., el trabajo intelectual y artístico, y producción simbólica). En cuanto a la actividad de trabajar; referida al desgaste físico y mental que ocasiona el trabajo. Ello conlleva aspectos objetivos (el producto o bien elaborado) y subjetivos (la concepción –integral o fragmentada de dicho producto o bien). Además subyacen valores, sentimientos, formas de razonamiento y discursos. La actividad laboral como interacción inmediata y mediata entre los sujetos; con el desarrollo de las telecomunicaciones

y el Internet, dichas interacciones no necesariamente están dadas cara a cara. Estas interacciones se articularían en formas específicas de relaciones sociales. No sólo trabajador-patrón, sino clientes y proveedores, las relaciones al interior del trabajo familiar, relaciones entre trabajadores cuenta propia, de trabajo y estudio, etc.

Dicho lo anterior, el autor resalta la importancia de la orquestación de las mismas relaciones sociales en las cuales se encuentra vinculado el ser humano dentro del contexto del trabajo, donde se puede incrementar y mejorar el mismo. Es importante conocer todo lo que el hombre ha desarrollado para su beneficio en gestión de un ambiente laboral agradable, aumentando así, la implementación estratégica y la búsqueda para mejorar el funcionamiento tanto de la misma organización como la de los colaboradores que se integran a la participación de convertir la identidad laboral en una verdadera cultura laboral.

En síntesis, la visión correcta para comprender las diferentes dimensiones que involucra el concepto de la identidad es el espacio donde las dimensiones del trabajo parten no solo desde la concepción de la sociedad, sino también desde el valor que tiene el trabajo dentro de las capacidades personales impulsadas por el ambiente cultural y social (Ver tabla 1). Sin embargo, no cualquier modelo de análisis de identidad permitiría contemplar esta variedad simbólica del trabajo.

Tabla 2. Dimensiones de la identidad laboral y social

LAS DIMENSIONES DE LA IDENTIDAD LABORAL Y SOCIAL			
Tipo	Concepción de Sociedad	Valor del Trabajo	Identidad laboral / Identidad social
Trayectorias precarias	Sociedad naturalizada: imposibilidad de salir de la pobreza	Trabajo como medio para lograr la subsistencia día a día	Identidad vinculada a la posición social. El tipo de ocupación es un atributo de esa posición. Las expectativas se limitan a lo cotidiano

IDENTIDAD LABORAL TRANSTURISMO

Trayectorias cuentapropistas	Sociedad meritocrática basada en el esfuerzo individual para progresar	Trabajo como medio para progresar	Identidad ligada a las capacidades personales. Fuerte diferenciación con los pares que no sostienen ideas meritocráticas. Las expectativas están puestas en un esfuerzo continuo por estar mejor
Trayectorias precarizadas	Sociedad meritocrática cuestionada. El nuevo contexto estructural restringe los antiguos valores de la sociedad del trabajo	Trabajo como garantía de buen pasar. Se diferencia de las 'changas' y el 'rebusque'	Identidad cuestionada por la ruptura de los horizontes proyectados con anterioridad. El desempleo pone en crisis la identidad como trabajador y fragmenta la identidad social. El mañana es visto con incertidumbre
Trayectorias fluctuantes	Los valores meritocráticos como base de la posición social pero insertos en un contexto atravesado por múltiples dimensiones que los limitan o los promueven	Trabajo como forma de ganarse la vida y cumplir metas	Debido al tipo de ocupación -por cuenta propia- la identidad laboral se vincula a la identidad social. Se mira a los "clientes" como pares en cuanto a la posición social. Las expectativas permiten proyectar metas a mediano o largo plazo.
Trayectorias protegidas	Sociedad basada en el trabajo pero tensionada por lo político	Trabajo como forma de ganarse la vida y como garante del porvenir	La identidad laboral se vincula a la actividad cuando hay un estudio que la respalda. La identidad social se limita a lo cercano. La estabilidad permite proyectarse a mediano o largo plazo.

Fuente: http://www.catedras.fsoc.uba.ar/salvia/lavbo/textos/14_2.htm

Como se evidencia en la Tabla 1, el concepto de identidad laboral y social, ha sido crucial para la formación y construcción de la identidad de cada persona. Según Ciampa (2007) explica que el nombre no es la identidad, sino una representación, que está precedida por una actividad, concepto traducido por proposiciones sustantivas, que se manifiestan a través de él; así como lo sustenta también Ferdman (2003), cada persona tiene diferentes fuentes para construir su identidad, incluidos los aspectos relacionados con la religión, la espiritualidad, la

salud, la educación, la capacidad física o mental, factores geográficos y políticos, características fenotípicas o genotípicas, orden de nacimiento, los idiomas, la raza, el origen étnico, nacionalidad, género, familia, identidad profesional, la clase social y edad, entre otros.

Por lo tanto, la identidad ya sea laboral o social es un fenómeno en el que las mismas relaciones interpersonales pueden ser vistas como las diferencias que conducen a diversas categorías individuales y sociales, así como las similitudes que conectan a las personas en la misma categoría social.

A partir de la información teórica recolectada, se procede a definir otras categorías, que permiten analizar los discursos de los trabajadores de la empresa Transturismo de acuerdo a su entorno laboral y a la concepción de identidad. A continuación se especificará las más relevantes:

Tabla 3. Categorías

Categorías	Definición
<p>Significado del trabajo</p>	<p>El trabajo se constituye como el conjunto de valores y creencias relacionados y que se encuentran influidos en cada época de la historia como resultado de las características sociales, económicas, culturales, políticas y tecnológicas y que pueden sufrir modificaciones o cambios a causa de las experiencias a nivel laboral y personal y las situaciones (Salanova, Gracia y Peiró, 1996). A partir de este concepto es importante analizar este fenómeno no sólo como un concepto a nivel individual, también como un evento a escala social.</p>

<p>Condiciones del trabajo en el sector transporte</p>	<p>La modernización de flotas de transporte, diversas legislaciones que surgen y se adoptan en el país, convenios y contratos adquiridos, salarios y la misma competencia del sector a nivel general, donde permiten obtener y formar un concepto de identidad en la empresa</p>
<p>Construcción del yo</p>	<p>En la organización social del yo es muy importante el concepto de estabilidad grupal que se forma en cuanto a la armonía y persistencia individual que se construye a través de diferentes fuentes como valores culturales, influencias, actitudes que son compartidas y transmitidas en la sociedad y que permiten la particularidad de cada ser humano a través de la construcción de la personalidad y la realidad en caso de las identidades.</p>

Fuente: Elaboración propia (2016)

Finalmente, el desarrollo del marco teórico interioriza la acción del trabajador dentro de su entorno laboral para la construcción de su identidad laboral. Tanto los factores como las dimensiones que sobresalen cuando se habla de identidad y trabajo, influyen significativamente no solo desde la concepción de la sociedad, sino también desde el valor que tiene el trabajo dentro de las capacidades personales impulsadas por el ambiente cultural y social.

Tanto la identidad como el trabajo, surgen en contextos específicos donde las personas se encuentran y se reconocen, donde encuentran referentes y repertorios para construir sus identidades y subjetividades; la identidad, así como el trabajo, se constituye y se construye por las mismas personas.

MÉTODO

Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo Cualitativa- Interpretativa, ya que como lo indica Guardián (2007), la principal característica de este tipo de investigación es su interés por captar e interpretar la realidad, a través de los ojos de los sujetos, es decir por medio de las percepciones que las personas tienen acerca de su propio contexto. Por ésta razón, se pretendió obtener, identificar e interpretar información que permitiera dar cuenta de la identidad laboral que tienen los colaboradores de la organización y de las relaciones que se establecen dentro de ella, así como también llegar a evidenciar las fortalezas y aspectos por mejorar de compañía.

El método aplicado fue el fenomenológico, entendido como el estudio de los fenómenos (o experiencias) tal como se presentan y la manera en que se vive por las propias personas. Este método no parte del diseño de una teoría, sino del mundo conocido, del cual hace un análisis descriptivo con base en las experiencias compartidas. Del mundo conocido y de las experiencias intersubjetivas se obtienen las señales, indicaciones para interpretar la diversidad de símbolos. A partir de allí, es posible interpretar los procesos y estructuras sociales (Trejo, 2012). De esta manera se convierte en un método apropiado para abordar el tema de investigación, ya que se fundamenta en el análisis de una realidad compartida por un mismo grupo de personas, que para el presente caso son los trabajadores de Transturismo S.A.S.

Población

La población objeto de investigación fueron 4 colaboradores de la empresa Transturismo S.A.S, tanto de la planta administrativa como operativa y de niveles misionales como tácticos; específicamente un conductor, una recepcionista, un auxiliar de facturación y el jefe de gestión de calidad, con edades comprendidas entre los 25 y 45 años de edad, de estratos socioeconómicos entre 1 y 4, sin

escolaridad, bachilleres, técnicos y profesionales, se eligieron de esta manera para abordar el problema de investigación de diferentes perspectivas, tanto de edad, como de escolaridad y estrato socioeconómico y de esta manera realizar el proceso de recolección de datos e información acerca de la identidad laboral por medio de la aplicación de entrevistas semi-estructuradas y grupos focales.

Validación del instrumento

Para la construcción y aplicación correcta de los instrumentos; se tuvo en cuenta el proceso de validación por jueces, donde la asesora de la presente investigación fue la responsable de evaluar cada una de las preguntas y determinar su grado de coherencia, claridad y redacción. Dicho procedimiento, sirvió para eliminar preguntas irrelevantes y modificar aquellas que eran imprescindibles para la investigación.

Una vez revisadas y ajustadas las preguntas de acuerdo a lo sugerido por la asesora, se procedió a realizar una prueba piloto con dos colaboradores de la empresa Transturismo, teniendo como objetivo identificar, eliminar o ajustar aquellas preguntas que no eran concisas o no eran válidas para el foco investigativo; logrando de esta manera una forma confiable de validar el instrumento para su efectiva aplicación y obtención de resultados. Una vez se realizó la prueba piloto, se observó que no requería de ajustes, por lo que era viable su aplicación.

Técnicas para la Recolección de la Información

Se utilizó como instrumento de recolección de información la entrevista semi-estructuradas. Según Hernández Sampieri (2002) las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados; y grupos focales a través de

las cuales se recolectó las percepciones y los elementos que conforman la identidad laboral de los Colaboradores de la empresa Transturismo S.A.S.

Estos métodos fueron seleccionados ya que son pertinentes en la investigación cualitativa, proporcionan una mayor profundidad en las respuestas y a su vez, una mayor comprensión del fenómeno estudiado.

La entrevista semi-estructurada permitió abordar preguntas relacionadas con las categorías de análisis planteadas, pero también facilitó el abordaje de nuevas temáticas que iban surgiendo en el transcurso de esta, lo que proporcionó mayor información para la comprensión del tema de estudio. El grupo focal fue elegido con el fin de lograr una participación de los trabajadores y sus diversas experiencias, lo que aportó una visión más amplia del objeto de estudio.

Tratamiento de la información

Después de realizar la respectiva recolección de la información, fue analizada para establecer los elementos clave a tener en cuenta frente a las percepciones actuales que se evidencian dentro de la empresa, lo que facilitó la identificación de aspectos importantes que conllevaron a la investigación a especificar los elementos que componen la identidad laboral de los trabajadores de Transturismo. Para esto se propuso una triangulación de la información y datos recopilados por medio de los instrumentos aplicados; lo que permitió como lo afirman Gómez & Okuda (2005), fortalecer la información obtenida, generando mayor validez y, mejor acercamiento y comprensión de la realidad del objeto de estudio; ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos; y un análisis del discurso por medio de Repertorios Interpretativos, propuesta de Potter y Wetherell, (1987, 1995), citados por Acuña, Camino, Estrada & Traverso, (2007), para quienes el análisis se orienta concretamente al establecimiento de los recursos lingüísticos que se utilizan para la explicación de un fenómeno; permite estudiar de manera fina los sistemas de argumentación que las personas emplean en la vida cotidiana, los efectos retóricos de tales sistemas, así como las construcciones que posibilitan.

Aspectos éticos

Para la presente investigación se tomó como referencia la resolución 8430 de 1993, específicamente los artículos 5 y 6 referentes al respeto, dignidad y protección a los derechos humanos, así como también el bienestar de los seres humanos que debe propender en toda investigación.

Durante el estudio se explicó claramente a los participantes el ejercicio a realizar, se les trató con total respeto y honestidad, manifestándoles desde el inicio el objetivo para que tuvieran la certeza de la utilización ética de sus entrevistas y de la información obtenida durante el grupo focal. A los participantes se les presentó un consentimiento informado cuyo modelo se encuentra en los anexos de este trabajo; en él se les explica el uso de la información obtenida durante el estudio, aclarando su fin académico y garantizando su anonimato, es decir que la información obtenida no será utilizada por ningún motivo con nombre propio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de analizar cada una de las entrevistas aplicadas y la información encontrada en el grupo se focal, se evidenciaron tres repertorios interpretativos, a partir de las categorías planteadas que son: Condiciones de trabajo, significado del trabajo y construcción del yo. A continuación, se presentarán los repertorios interpretativos con las categorías mencionadas anteriormente, haciéndose un análisis con los fragmentos más representativos obtenidos de los instrumentos de recolección de información aplicados a los trabajadores de Transturismo S.A.S.

Condiciones de trabajo

El inconformismo como rutina y supervivencia laboral.

Esta categoría hace referencia a las nuevas concepciones que surgen a través de la ambigüedad laboral a la que se encuentran sujetos los trabajadores, generando su propia supervivencia dentro de las rutinas laborales y a las que los trabajadores ya están adaptados.

El trabajo según Gaete y Soto (2012), aparte de permitir una supervivencia, otorgar un significado a la vida y ser una de las dimensiones centrales que posibilitan la integración y participación en la sociedad, posee la función de proporcionar una identidad personal y social a los individuos. Tal cohesión, hace que los trabajadores perciban que para tener una mejor calidad dentro de las condiciones laborales y ambigüedades que surgen dentro de la organización, se deba iniciar por mejorar las relaciones interpersonales que se tienen entre superiores y trabajadores; ya que es clave para cultivar un ambiente laboral estable y que aporte a la construcción individual del trabajador.

“No es 100% adecuado, pues creo que la empresa en lo que está fallando mmm... que te digo yo, mmm... no se han concentrado en capacitar seguido a la personas, ni motivarlas, y en generar valores de ambiente laboral, ya que entre muchos trabajadores, pues... lo que yo he visto sí, el ambiente no es el mejor y hay días que son

complicados de trabajar y eso desmotiva o me genera no sé cierto descontento”.

Las condiciones de trabajo, según Hollway, (1991) son menos influyentes en la construcción de la identidad laboral, al ser ésta un conjunto de percepciones de las actividades y relaciones establecidas, sin embargo, observamos de acuerdo a los discursos de los trabajadores que aspectos como el mantenimiento que se da a los vehículos, la legislación vigente en el país y los convenios que adquiere la empresa influyen en la construcción del concepto de identidad.

Es por ello, que las condiciones laborales que se han creado a partir de la misma ambigüedad laboral en la que se encuentran los trabajadores, debería ser un espacio propicio así como una opción trascendental para que las personas constituyan su identidad, si se considera que esta es una construcción que emerge desde el espacio social, y que el trabajo es el lugar donde el sujeto pasa la mayor parte de su tiempo, dándose como resultado, condiciones laborales que motiven a cada uno de los trabajadores dentro de la organización. Adicional, la empresa descuida el ambiente laboral porque considera que no es un factor importante; para generar un ambiente laboral adecuado se debe suministrar a sus colaboradores las condiciones y el trato justo, debe contar con las herramientas necesarias, de esta forma será un trabajador que se sentirá cómodo en su trabajo, con sus compañeros y jefes.

“Con los jefes pues yo considero que si es una buena relación en términos generales, es una relación de todas formas que pues... Ahí sí como dicen también considero yo que sí es de mucho respeto y que de todas formas si pues independientemente de que de pronto uno se equivoque en las tareas y que ahí sí como dicen le peguen su regañada”.

Los comportamientos de ajuste colectivo, que tienen que ver con el tipo de relaciones que se instauran en un grupo de trabajo y las normas de comportamiento que se construyen en este. Los comportamientos relacionales

pueden ser verticales, con la autoridad y horizontales, entre colegas; y las actitudes hacia el trabajo, especialmente la vinculación afectiva más o menos satisfactoria y el compromiso efectivo mayor o menor en el desempeño de la función (Martínez, 2003).

Significado del trabajo

La empresa como escampadero y la identidad como imagen

La empresa es percibida como el escampadero perfecto, donde los trabajadores encuentran un resguardo provisional, donde buscan satisfacción e identidad para luego buscar nuevas experiencias que les genere plenitud fuera de la organización.

“Aquí es solamente la experiencia que podemos tener y el conocimiento que poco a poco podemos adquirir en la operación que realizamos a diario”

Los trabajadores se han visto casi obligados a cumplir única y exclusivamente con los intereses y objetivos de la organización. Muchos han estado esperando adquirir experiencia y aprender lo necesario para construir sus propios intereses personales, para luego enfrentarse a nuevas estrategias y objetivos empresariales en otras organizaciones. No se trata de solo resguardarse y esperar por nuevas oportunidades, se trata de encontrar su identidad y perfilarla con sus prácticas laborales, cuyo fin los llevará a nuevos cambios de valoración y crecimiento.

Es importante destacar que según Martínez (2003), la identidad se fundamenta en los intereses, experiencias o prácticas comunes, la influencia que tiene en ella los significados compartidos y las condiciones contextuales; de esta manera la identidad laboral puede definirse como el modo en que el sujeto elabora un sentido para sí a partir de las diversas relaciones sociales implicadas en su trabajo.

Los trabajadores buscan dentro de la organización, tener reconocimiento tanto laboral como personal, buscan encontrar el verdadero sentido que tiene trabajar y así mismo hacer que sus relaciones sociales sean un factor importante para aportar a su verdadera identidad como trabajador. Muchos perciben que al tener un reconocimiento, la organización está valorando sus esfuerzos, los cuales aportan considerablemente al crecimiento de la misma, así como promueven el sentido de pertenencia y la identidad laboral.

Una buena imagen y un buen concepto son los puntos de partida para desarrollar el sentido de pertenencia de un empleado con la compañía en la que laboral. Cuando el trabajador tiene claridad en conceptos como los valores, objetivos, metas y funciones es más significativa su relación laboral con la empresa y con los ideales que esta representa. Si el empleado se siente parte de la organización e interioriza que su trabajo aporta a la producción y servicio de la empresa, y forma parte de esta situación de mejoramiento, lo que crea reconocimiento de la empresa, sentirá satisfacción al realizar las tareas asignadas de forma adecuada. El correcto desempeño conlleva al éxito laboral y por consiguiente al personal.

“Me siento bastante comprometido, mmm... te responderé fácil, siento que tengo sentido de pertenencia con la empresa y cualquier esfuerzo demás que tenga que hacer por ayudar a la empresa lo haría con gusto, por supuesto que sí.”

Con el anterior apartado, se evidencia como los trabajadores pueden sentir gusto y apropiación de lo que hacen, pero a la vez entran a contradecirse en los lineamientos que tiene la empresa para la construcción de aquella identidad que busca cada trabajador para crecer y seguir aportando a la misma, buscando ser reconocido dentro de la organización. Para llegar a la construcción idónea del trabajo que se realiza, para alcanzar la satisfacción, es clave precisamente comprender cada uno de los roles que se ejecutan dentro de las funciones para que el empleado se sienta autónomo de su labor sin que afecte su calidad de su

trabajo como principal mecanismo de integración social y de desarrollo personal como lo evidencia el siguiente fragmento:

“Me siento muy satisfecho, la verdad que el proceso que he llevado a nivel laboral e inclusive de la formación académica que he llevado a la par de la empresa, para mí ha sido muy satisfactoria, para mí crecimiento personal y profesional”.

“Pues yo sí he crecido en la parte laboral y en la parte económica; siento que... he logrado más cosas y por esta razón para mí, trabajar en Transturismo ha sido... una gran experiencia ya que me ha permitido adquirir mayor conocimiento y me siento identificada con la labor que hago, me gusta lo que hago”.

Martínez (2003), refiere la construcción del concepto como una realidad común, en la forma en que las relaciones laborales son llevadas dentro de la organización y como éstas influyen en el ambiente. Se identifica a través de las entrevistas, que los empleados no se encuentran conformes en este sentido ya que refieren diferencias en los diferentes niveles jerárquicos e incluso situaciones incómodas.

Es importante mencionar, que así como se percibe un alto grado de adaptación laboral, como lo mencionan los trabajadores, se ha evidenciado que se encuentran contradicciones, en el sentido de la apropiación del rol que desempeñan dentro de una organización, así como los niveles jerárquicos ya establecidos como se mencionó en un apartado anterior contribuyen al logro de las metas de la organización. La identidad se ha conceptualizado atendiendo a elementos como el papel que juegan los otros en su configuración, su fundamentación en intereses, experiencias o prácticas comunes, la influencia que tiene en ella los significados compartidos y las condiciones contextuales.

“Yo creo que una de las cosas que más nos ha faltado a nosotros... desde nivel gerencial hasta la parte operativa es el hecho de que faltan definir roles y funciones claros que estén planteados no

solamente para necesidades momentáneos, sino que estén definidos para que cualquier persona que ocupe cualquier cargo pues ya sepa sus funciones y todo lo que es el proceso de inducción y de ingreso pues a la empresa no sea tan traumático"... "De acuerdo a lo que te decía anteriormente de los perfiles las personas en algunos casos no tienen un perfil para el cual fueron contratados y terminan realizando labores que no son, generándoles insatisfacción a nivel laboral".

Según Dubar (1991), la identidad no es otra que el resultado a la vez estable y provisorio, individual y colectivo, subjetivo y objetivo, biográfico y estructural, de los diversos procesos de socialización que, conjuntamente construyen los individuos y definen las instituciones.

La identidad que existe en las personas dentro de las organizaciones, no solo es un mecanismo útil para establecer cambios como respuestas a las nuevas necesidades del ser humano, para aumentar la satisfacción entre el personal y las empresas, sino que también está abierta a permanentes definiciones de acuerdo a lo que la persona vive a diario en su entorno laboral; la identidad se constituye y se construye por las mismas personas, generándose como la pieza clave para surgir dentro de un empresa, o ser el escampadero perfecto para salvaguardar a un trabajador.

Construcción del yo

Proyecto de vida frustrado y dificultades para alcanzar la autorrealización

En esta categoría se encuentran los repertorios relacionados con la construcción del proyecto de vida y la autorrealización. Para Martínez (2003), dos de los espacios donde se construye el concepto de identidad son la trayectoria profesional y el proyecto personal, el sentido de autorrealización de los trabajadores se construye en la medida que pueden desarrollar sus actividades a partir de la aplicación de sus conocimientos y ejecución de sus ocupaciones,

garantizar una estabilidad económica, actividades de formación y mantenimiento del empleo, entre otras actividades.

El trabajo es un elemento esencial en la construcción del proyecto de vida de las personas y en el desarrollo de su personalidad; es uno de los medios para alcanzar metas, propósitos, ideales y sueños, es así como también el trabajo se convierte en uno de los caminos para alcanzar la autorrealización. Este ideal o deber ser en muchas ocasiones no se evidencian o se observa en el ámbito laboral, por el contrario en muchos casos se convierte en un obstáculo, en una barrera, en un impedimento para alcanzar o desarrollar el proyecto de vida que los empleados tienen, como se evidencia a continuación:

“Yo no creo que tenga oportunidades laborales ya que es una empresa plana el cual no permite la posibilidad de ascensos de los trabajadores.”

En este repertorio se identifica que hay una percepción negativa, acerca de la posibilidad de ascender y desarrollarse dentro de la organización, se evidencia también que el tipo de estructura de la organización impide que haya esa opción de ascenso laboral, debido a que es una estructura lineal, así como también se manifiesta en el siguiente fragmento extraído del grupo focal:

“Es que la empresa no da una opción de escalar en ella, no hay un crecimiento... No veo la opción de ascender ni de aprender cosas nuevas”.

Sin embargo, se encuentran también contradicciones u opiniones diferentes respecto a las oportunidades de crecimiento que se generan en la organización, que si bien no se orientan hacia el ascenso, sí dan cuenta de la percepción que tiene los empleados respecto a un crecimiento personal y profesional como se menciona a continuación:

“Ha sido una organización que me permitió hacer mi carrera profesional y en este momento ejercerla dentro de la empresa.”

Pienso que... por el tiempo que llevo acá me ha permitido hacer lo que me gusta. Pero soy consciente que no tengo posibilidades de acceder a cargos superiores.”

Es clara la percepción que hay frente a la imposibilidad de ascender, pero en repetidas ocasiones los empleados también afirman que han encontrado en la organización la oportunidad de aprender, de adquirir mayor experiencia, de aportar al crecimiento de esta desde su cargo y sus conocimientos, y de acuerdo a Chiavenato(1994), cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto en la organización, como se evidencia en los siguientes fragmentos:

“Para mí trabajar en Transturismo, es una gran oportunidad, ya que es un camino para crecer como profesional y crecer en el ámbito laboral.”

“Pues yo sí he crecido en la parte laboral y en la parte económica; siento que... he logrado más cosas y por esta razón para mí, trabajar en Transturismo ha sido... mmm una gran experiencia ya que me ha permitido adquirir mayor conocimiento y me siento identificada con la labor que hago, me gusta lo que hago”.

Respecto al futuro de los empleados dentro de la organización, sus afirmaciones son desesperanzadoras y se evidencia un claro deseo por pertenecer a otra organización, por buscar otro empleo que les brinde mejores y mayores oportunidades, que les permita desarrollarse y alcanzar sus metas, así como se manifiesta en el siguiente apartado:

“Yo aspiro realmente a poderme ubicar en una multinacional que es lo que me merezco por los títulos que tengo, por el momento yo pienso que aquí es una manera buena de uno aprender todo lo que es la parte operativa.”

Esta percepción se ratifica y se pone en evidencia en otro de los fragmentos extraídos:

“... realmente desarrollo o crecimiento no se nota. La expectativa es salir de aquí a una empresa más grande.”

El desarrollo del empleado a través de su trabajo y el reconocimiento de su individualidad influyen en la construcción del yo, partiendo de las ideas expuestas, se crean historias de vida laboral y también proyectos que pueda desarrollar el trabajador haciendo a la empresa participe de esta construcción a través de la ejecución del trabajo y los objetivos desarrollados en el mismo.

En este sentido, los trabajadores de la organización cumplen con la construcción del proyecto de vida dentro de los parámetros establecidos y deseados, adicionalmente, estos proyectos incluyen sus aspiraciones a futuro, siendo esta proyección una de las debilidades que se presenta a raíz de la poca posibilidad de ascenso que se manifiesta en los discursos de los empleados de Transturismo. Es aquí donde el proyecto de vida de los trabajadores, se desliga de la empresa y vuelve sus ojos a otras organizaciones con mayor reconocimiento y renombre, y en las cuales según ellos mismos afirman, puedan desarrollar aún más sus capacidades y aplicar sus conocimientos.

En este repertorio se identifica que el trabajo en Transturismo no parece ser un medio seguro para alcanzar los propósitos personales de los empleados, para desarrollar su identidad, ni su proyecto de vida. En sus discursos se evidencia que sus expectativas giran en torno a nuevas oportunidades laborales; esta relación precisamente entre identidad y trabajo debe hacerse no solo desde la base de que el empleado aporta habilidades, conocimientos, experiencia, sino también que posee unas características de personalidad, expectativas, objetivos y metas; que es un ser orientado hacia la satisfacción de sus necesidades, al logro de objetivos y aspiraciones que aparentemente no son satisfechas en la organización.

CONCLUSIONES

En esta investigación se partió de la base de la identidad laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Transturismo S.A.S. la cual permitió identificar cómo es su ambiente de trabajo y cómo se sienten identificados en la labor para la cual fueron contratados. La identidad laboral permite que las personas se sientan identificadas dentro de la organización y la sociedad, el trabajo es un integrador social que permite indagar, cómo las personas se ven y son vistas a través la labor que realizan.

En el momento de entrevistar a los trabajadores de Transturismo se pudo percibir que estos ven el trabajo como una forma de ganarse el sustento diario, como una posibilidad de paso, sin ningún tipo de proyección, siempre ocupando los mismos cargos en los cuales se sienten insatisfechos, ya que no perciben que la empresa les brinde la posibilidad de un reconocimiento, que les permita ascender y aportar nuevos conocimientos.

En las entrevistas y en el grupo focal también se pudo identificar que otros trabajadores perciben que su trabajo es un factor altamente contribuyente a la organización, por lo que les genera satisfacción y sentido de pertenencia; esto relacionado con el tiempo de antigüedad de los empleados, ya que las personas que mayor sentido de pertenencia manifestaron, llevan más de cuatro años en la organización y le han apostado a la empresa para contribuir en su progreso. Dentro de esta organización y a pesar de que no se abordaron todos los trabajadores, existen unas pocas personas con una trayectoria de más o menos ocho años, personas que han tenido ascensos y que han permitido que la organización les ofrezca una estabilidad laboral.

Por otra parte, las personas que no se sienten identificadas con la labor que realizan, son personas que de acuerdo al análisis realizado, quieren que sean reconocidos de manera inmediata. No se pretende desconocer el aporte tan

importante que esta organización le ofrece a la sociedad, ya que en la actualidad de esta depende más de trescientas familias directas e indirectas.

Uno de los profundos procesos que se llevan dentro de la organización y que afectan en gran cantidad a los trabajadores; es el hecho de sentir que no son tenidos en cuenta en las diferentes decisiones que se toman y en muchos casos estas decisiones son tomadas de forma arbitraria. En estas transformaciones están aquéllos trabajadores que muestran rupturas más profundas en su trayectoria; ven el futuro como sinónimo de incertidumbre, en ellos se producen fuertes cuestionamientos a los valores que constituían parte importante de su identidad; muchos de ellos prefieren abandonar su trabajo y conseguir nuevos empleos que les permita ejercer sus conocimientos y ampliarse laboralmente. Sin embargo, para otros el trabajo les proporciona una identidad, se sienten a gusto con lo que hacen y aunque no se ven proyectados dentro de la organización son personas que llevan mucho tiempo ejerciendo su labor.

Se pudo evidenciar que la mayoría de los empleados coinciden en que sienten que no son tenidos en cuenta por sus jefes inmediatos y que siempre son alejados de las decisiones importantes; perciben que su jefe es uno más de los grandes jefes que no permiten que sus trabajadores acudan a ellos. Respecto a la remuneración, consideran que la organización les cumple con lo pactado en su contrato laboral, sienten que la organización ha sido muy puntual en sus pagos y esto hace parte importante de la motivación de los trabajadores.

Ahora bien, en cuanto al trabajo, se pudo identificar que se percibe una falta de colaboración entre compañeros, son pocos los equipos de trabajo que se han conformado, en algunos casos y de acuerdo a lo que ellos manifiestan cada uno se dedica a su labor y no hay posibilidades de un trabajo en equipo, cada uno realiza su tarea acorde a lo contratado de manera individual. También indican que no hay muchas opciones de una integración y de conocer un poco más a los compañeros de trabajo, y que este sería un punto importante para poder desarrollar un mejor trabajo y desarrollar precisamente estos equipos que faciliten el logro de los objetivos de la organización

Las construcciones discursivas de los trabajadores vinculados a Transturismo, conllevan a describir la identidad laboral en dos formas; la primera descripción hace énfasis en una identidad laboral fuerte que ha logrado adaptarse a los diferentes cambios de la organización, hay un cumplimiento a sus trabajadores y también perciben la importancia que ellos le dan a la organización por la labor que realizan. La segunda descripción se enfatiza en la construcción de una identidad negativa donde el trabajador no se siente identificado con la labor que realiza, ve poco reconocimiento, pocas posibilidades de ascenso y no percibe factores motivacionales. En últimas se puede concluir que esta variación se debe, a que el discurso de cada empleado refleja la construcción de una realidad subjetiva, que cada uno ha construido a partir de sus experiencias y expectativas conformando así su identidad laboral.

El significado de trabajo construido en los diferentes discursos se entrelaza con el sentido de pertenencia hacia la organización y la necesidad de reconocimiento como fuente de satisfacción personal. Se evidencia que no existe en todos los casos un sentido de pertenencia marcado, y que algunos perciben poco reconocimiento por su labor; la identidad de los trabajadores ha cambiado pues no hay una perspectiva firme de su futuro, lo cual provoca una incertidumbre que se transforma en una poderosa fuerza de individualización y deseo por pertenecer a otras organizaciones.

La percepción de los trabajadores vinculados a Transturismo permite evidenciar los elementos que conforman la identidad y que conllevan a la construcción de los discursos con relación al pasado y al futuro laboral. Se logra identificar en la percepción de los empleados, que resaltan cómo la organización se enfatiza en darle prioridad al cumplimiento de las labores y políticas y, no a mejorar las relaciones laborales; que su principal interés es el cumplimiento de los objetivos organizacionales, pero no los personales.

Se puede afirmar como lo indica Mortola (2006), que la identidad es una creación narrativa que involucra una trayectoria pasada, un presente y una noción de futuro que se refleja en un plan de vida posible, esperado o deseable. Se

constituye en relatos que tienen temporalidad, personajes, rutinas, fortalezas y debilidades; se puede considerar como un relato múltiple, susceptible a cambios a lo largo del tiempo y de las situaciones vividas, narrado y realizado en coautoría o coproducción con otros. Estas elaboraciones personales subjetivas se relacionan con condiciones objetivas sostenidas en relaciones grupales, familiares, institucionales. En el relato individual se plasma el escenario más amplio de la sociedad, la historia, la cultura. En síntesis, en el relato de la propia identidad se advierten marcos estructurales más amplios en los que ese “yo” se ha constituido.

La identidad que existe en las personas dentro de las organizaciones, es un mecanismo útil para establecer cambios como respuestas a las nuevas necesidades del ser humano, para aumentar la satisfacción entre los trabajadores y la organización, de acuerdo a lo que la persona vive a diario en su entorno laboral. Comprender como a través del análisis del discurso de los trabajadores inmersos dentro de Transturismo se van construyendo sentidos, valores, expectativas, formas de concebir el trabajo, conlleva a reflexionar como estos cambios en la construcción de identidad laboral deben ser un tema emergente en las propuestas académicas, ya que estas transformaciones modifican la manera de comprender a las organizaciones, trabajadores y familias. Para finalizar, es pertinente considerar que este trabajo constituye un avance al explicar e identificar el momento en el cual se encuentran las empresas colombianas y cómo sus trabajadores se sienten identificados dentro de ellas.

RECOMENDACIONES

Una vez concluida la tesis, es importante que la empresa Transturismo S.A.S. tenga en cuenta varias recomendaciones, que permitirá que sus colaboradores se sientan más identificados con la organización.

Permitir que los colaboradores tengan un espacio importante dentro de la organización, donde puedan expresar sus inquietudes sin recibir ningún reproche. Otro punto importante es tener un buzón de sugerencias donde el trabajador pueda expresar su punto de vista con respecto a temas como jornadas, labores que se realizan, situaciones de inconformismo que permitan llegar a un análisis de causas y se desarrollen estrategias para un mejor desarrollo de la organización.

Se recomienda realizar entrevistas, incorporando en estas varias preguntas de cómo se siente identificado el trabajador en la labor que realiza. Estas entrevistas se deben realizar en un marco de confidencialidad, que permita al trabajador expresar sus ideas con confianza y libertad, y garantizando que la información pueda ser de fácil recopilación e interpretación.

Tener en cuenta el perfil de cada trabajador y que de acuerdo a la trayectoria, compromiso y logros obtenidos, se le permita acceder a otros cargos de igual importancia. Se recomienda realizar un plan de reconocimiento o incentivos a los trabajadores, ya que esto podría fortalecer el compromiso que cada uno tiene para con la institución.

Realizar análisis de los perfiles de los trabajadores donde se pueda identificar si cada funcionario se encuentra en la labor acorde al perfil que fue contratado; fomentar estrategias de participación para la toma de decisiones en la organización.

Fortalecer los canales de comunicación entre niveles jerárquicos, a través del desarrollo de estrategias como los feedback o reuniones periódicas en las cuales

los empleados de menor jerarquía puedan expresar sus opiniones y se puedan mejorar las relaciones con sus supervisores

Se observa que los estudios sobre identidad laboral son recientes en nuestro país, y se podría ampliar más en diversos sectores económicos, lo que permitiría obtener nuevos resultados y concepciones a través de los discursos de los trabajadores. Es importante abarcar variables como el mercado laboral en el sector a estudiar, las condiciones laborales que se generan y que pueden ser cambiantes como la flexibilización y los tipos de contratación. Aspectos como el teletrabajo pueden influir en la creación del concepto de identidad laboral por lo que sería importante analizarla.

Los grupos poblacionales objeto de estudio pueden construir el concepto de identidad de diferentes maneras, teniendo en cuenta factores internos y externos, tanto distales como proximales. La construcción del concepto de identidad laboral involucra diversos aspectos del individuo, inherentes a su naturaleza y que pueden ser tan amplios como diferentes, lo que lo convierte en un tema complejo, aún en desarrollo y con diversas posibilidades de estudio y análisis.

REFERENCIAS

- Acuña, M., Camino, L., Estrada, A, & Traverso, M. (2007). ¿Se nace o se hace? Repertorios interpretativos sobre la homosexualidad en Bogotá. *Revista de Estudios Sociales*, No. 28. Disponible en: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/414/index.php?id=414>.
- Arcila, P., Cañón, O., Jaramillo, J, & Mendoza, Y. (2009). Comprensión del significado desde Vygotsky, Bruner y Gergen. *Diversitas*. Vol. 6, No. 1. Disponible en: <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/>
- Barbier, J. (1996). "De l'usage de la notion d'identité en recherche, notamment dans le domaine de la formation". En: *Formation et dynamiques identitaires, Education Permanente*, N° 128, Paris, vol. 3, pp. 11-26.
- Becker, A., De Sarratea, A., Laport, N, & Ocampo, G. (2010): Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. *Psicoperspectivas*. Vol.9, no.1. Disponible en: <http://www.scielo.cl/>
- Bonilla, M., Mora, M., Ortiz, Y., Saavedra, M, & Torres, L. (2006). Discursos por trabajadores vinculados a cooperativas en torno a la identidad laboral (tesis de pregrado). Universidad Piloto de Colombia: Bogotá.
- Brewer, M. (2001). The many faces of social identity: Implications for political psychology. *Political Psychology*. Pp.115-125
- Brubaker, R. y Cooper, F. (2001). Más allá de 'identidad'. *Apuntes de Investigación del CECYP. Fundación del Sur*. Pp. 30-67.

- Brunner, J. (1999). *Competencias de Empleabilidad*. Revisión Bibliográfica.
- Camilleri, C. (1999). *Stratégies identitaires*. Puf, (3ª edición).
- Castells, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Fin de Milenio Alianza: Madrid.
- Castells, M. (2000). *El cambio social en la sociedad red en la era de la información: Economía, sociedad y cultura siglo XXI*. Editores, México.
- Ciampa, A. (2007). *A estória do Severino e a história da Severino: umensaio de psicologia social*. Brasiliense: Brasil.
- Coronel, T., Fárez, R. (2010). *Gestión del Talento Humano en base a Competencias Laborales requeridas aplicadas a la Empresa Duramas CIA, LTDA*. Universidad de Cuenca: Escuela de Administración de Empresas. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec>
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos*. McGraw – Hill 2 edición.
- De la Garza, E., Hernández, J. (2000). *Fin del trabajo o trabajo sin fin. Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*: México.
- De la Garza, E. (2001). *Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo*. CLACSO, ASDI: Buenos Aires.
- Dubar, C. (2001). *El trabajo y las identidades profesionales y personales*. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. No. 13. Recuperado de: http://relet.iesp.uerj.br/Relet_13/Relet_13.pdf

Ferdman, B. (2003). *Learning about our and others'selves: multiple identities and their sources*. Boyacigiller: New York.

Galindo, J. (1998). *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. México. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/>

Garabito, G. (S.f). El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo. Disponible en: http://www.iztapalapa.uam.mx/amet/congresoqueretaro/ponencias/4_trabajo_la%20identidad.doc

Gaete, T., Soto, A. (2012). Esta Es Mi Trayectoria, Este Es Mi Trabajo: Narrativas e Identidad en el Trabajo en Chile. *Psykhe vol.21 no.2*.

Gómez, C., Okuda, M. (2005). Métodos de investigación Cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de psiquiatría*. Vol. 34, No.1. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008

Gorz, A. (1991). *Metamorfosis del trabajo*. Sistema: Madrid.

Guardián, L. (2007). El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC). *Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)*. Recuperado de: <http://web.ua.es/es/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>

Hernández, S., Fernández, C. Baptista L. (2002): *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill: Chile.

Hollway, W. (1991). *Work Psychology and Organizational Behavior*. LSage: Londres.

Hellrieg, D. y Slocum, J. (2002). *Comportamiento organizacional*. Thomson Editores: México.

Kirpal, S. (2006). Identidades laborales en perspectivas comparativas: el papel de las variables contextuales nacionales y sectoriales. *Revista Europea de Formación Profesional*. Disponible en:<http:// Dialnet-IdentidadesLaboralesEnPerspectivasComparativasEIPa-2233705.pdf>

Longo, M. (2006). Trayectorias laborales de jóvenes: algunas implicancias de las nuevas modalidades de socialización en el trabajo. *Universidad Diego Portales de Santiago de Chile*.

Martínez. I. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero en la comunidad valenciana. Una aproximación de las narraciones y discursos*. Universidad de Valencia: España. Disponible en: <https://books.google.com.co/>

Mórtola, G. (2006). Una aproximación narrativa a la construcción de identidad laboral docente. *Educación, Lenguaje y Sociedad*. Vol. IV. Disponible en <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/ieles/n04a05mortola.pdf>

Peiró, J. M. (1996) *Tratado de Psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis S. A.

Ribeiro, M. (2012). Las construcciones identitarias en el trabajo en la contemporaneidad: retrato de un grupo de trabajadores de São Paulo (Brasil). *Psyche*.

- Roldán, R. (2011). La Construcción de la Identidad profesional del docente que trabaja con menores privados de la libertad. *Universidad Abierta Interamericana*. Disponible en <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104964.pdf>
- Soto, A. (2011). Narrativas de Profesionales Chilenos Sobre sus Trayectorias Laborales: La Construcción de Identidades en el Trabajo. *Psykhe*. Vol, 20. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282011000100002&script=sci_arttext
- Stecher, A. (2013). Un modelo crítico-interpretativo para el estudio de las identidades laborales. Contribuciones a la investigación psicosocial sobre trabajo y subjetividad en América Latina. Univ. *Psychol*. Vol. 12, No. 4. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/>
- Stoner, J. (1999). *Administración*. Prentice Hall: México
- Tajfel, H. (1982). Human groups and social categories. Cambridge: Cambridge University Press. Versión española
- Trejo, F. (2010). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería. *Enf. Neurol*. Vol. 11, No. 2. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122h.pdf>
- Transturismo. (s.f.). Recuperado el 08Marzo de 2016, de <http://www.transturismo.co/>
- Vidrio, F. (2000). *Satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo*. (Tesis de pregrado). Universidad centrooccidental, Bolivia.: Recuperado de: bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/T184D.pdf

Vygotski, L. (1978). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*.
Editorial Crítica: Barcelona.

Vásques, L., Zuluaga, B. (2008). *Clima Organizacional Asociado al Desempeño Laboral de los Funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot En El Periodo II Del 2007*. Tesis de Grado. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Sociales: Girardot.

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

MANIFIESTO:

Que he sido informado por las estudiantes: **Alexandra Cordón, Neyla Romero, Cristina Rodríguez y Karen Sierra**, respecto a la investigación titulada, *IDENTIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES TRANSTURISMO S.A.S.*, así como de la importancia de mi participación.

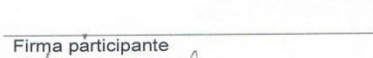


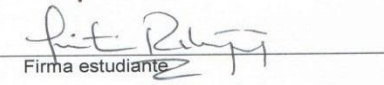

ACEPTO:

Participar en el estudio colaborando en los siguientes puntos para recolectar la información:

1. Entrevista semi-estructurada.
2. Grupo focal.

Las personas que realizan el estudio garantizan, que en todo momento la información recogida y los datos de los participantes será confidencial y sus datos serán tratados de manera anónima.

Después de haber sido informado, deseo libremente participar y me comprometo a colaborar en todo lo anteriormente mencionado de manera voluntaria.

Firma participante		
Firma estudiante		Firma estudiante 
Firma estudiante		

ANEXO 2. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA APLICADA
A UN COLABORADOR DE LA EMPRESA TRANSTURISMO S.A.S

Participantes en la entrevista

E: Entrevistadora (Alexandra Cordón)

A: Entrevistado (Auxiliar de facturación)

Desarrollo de la entrevista

(Presentación de la entrevistadora a la entrevistada)

E: Buenas tardes, antes de iniciar con la entrevista de hoy, queremos agradecer de antemano su colaboración para la realización de este ejercicio. Mi nombre es Alexandra cordón; soy estudiante de la Especialización de Gestión Humana de las organizaciones de la Universidad Piloto de Colombia, y seré la encargada de dirigir la presente entrevista.

El objeto de este ejercicio es con fines netamente académicos; donde se está realizando un estudio acerca de la identidad laboral de los trabajadores de la empresa Transturismo S.A.S.

A continuación, Se realizará una serie de preguntas sobre temas relacionados con la percepción del trabajo y como éste forma parte de la cotidianidad, la cual siéntanse en plena libertad de expresar sus opiniones. Les recordamos que la información suministrada por cada uno, será tratada de manera anónima.

E: ¿Cómo cree usted que su trabajo aporta a la organización?

A: Bueno, eh... Yo creo que mi trabajo aporta a la organización, mmm pienso o creería yo, no sé, que... mmm cuando yo realizo las revisiones de los bienes de la empresa, de sus ingresos, mm no sé, de eso depende todo el crecimiento de la empresa, entonces mi trabajo es de vital importancia.

E: ¿Se siente a gusto con la labor que realiza?

A: Si, me siento muy a gusto con las labores que realizo, (Se queda callado). Eh...de pronto no estoy de acuerdo con algunos lineamientos de mis superiores para llevar a cabos algunas labores.

E: ¿Cuáles son esos lineamientos en el cual usted no está de acuerdo?

A: Eh... los lineamientos que no comparto podrían ser para mí, las órdenes inmediatas, mmm tiempos de ejecución de mis labores y... (Se queda callado) el poco orden en las prioridades para cada una de las que dije.

E: ¿Cuánto tiempo lleva en la organización?

A: 6 meses

E: ¿Cómo define la organización para la que trabaja?

A: La organización para la que laboro es organizada, segura, pero creo que falta algo mmm... un poco como de clima laboral, pues es que falta más relaciones entre los trabajadores, mmm... creería que la empresa debería enfocarse más a ese lado para que apoye más el ambiente laboral, no sé, creo que.... (Se queda callado) Podría ser eso ¿Sí?

E: ¿Qué aspectos considera que la organización debe cambiar para que los empleados se sientan más a gusto en la labor que realizan?

A: Eh... (Se queda callado un buen rato) creo que la compañía debe concentrarse más en dedicar tiempo a sus empleados, como brindarles calidad pensaría yo o darles apoyo, interés, igualdad y... no sé, respetar la autonomía de cada uno de ellos. ¡Ah!, también creo que eso conduciría a que sus empleados

estén satisfechos en su empleo y no abrían personas obligadas por una necesidad o por algo monetario ¿No?

E: ¿Cómo es su participación en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?

A: La verdad mi participación no es mucha, mmm... (Se queda callado)...los momentos que he tenido que hacerlo, son tenidas en cuenta y es algo que me gusta y me alegra.

E: ¿El ambiente laboral es el adecuado?

A: Eh... No es 100% adecuado, pues creo que la empresa en lo que está fallando mmm que te digo yo, mmm no se han concentrado en capacitar seguido a la personas, ni motivarlas, y en generar valores de ambiente laboral, ya que entre muchos trabajadores, pues... lo que yo he visto si, el ambiente no es el mejor y hay días que son complicados de trabajar y eso desmotiva o me genera no sé cierto descontento.

E: ¿Cree que los jefes deberían estar un poco más pendientes de las personas con cargos inferiores?

A: Si claro, es uno de las labores de ellos, de darnos órdenes y de exigirnos, entonces es obvio que ellos deben estar pendientes de todos sus empleados y apoyarlos en muchas de sus decisiones. Ah... también a estar muy pendientes de ellos, pues porque cada uno tiene una familia ¿No? cada uno tiene muchas cosas, y aquí vienen personas a trabajar pero no ven con que aspecto viene ¿Si me hago entender? cada uno en un día laboral mmm no sé... creo que un mismo jefe valora la persona y se da cuenta de todo lo que está pasando y ayuda a colaborar.

E: ¿Cree que necesitan más motivación?

A: Si, (Se ríe) se necesita más motivación, mucha motivación para realizar todas y cada una de las labores.

E: ¿Conoce usted la normatividad vigente del sector transporte? ¿En qué afecta esta normatividad a la organización?

A: No la conozco, (Se queda callado) estoy perdido con el tema pero intentaré responder, eh... que te digo, la empresa no me la ha dado a conocer y es algo que no es necesario dentro de mis labores (Se ríe)

E: Defina qué tan satisfecho se siente en la empresa. ¿En qué aspectos se basa para dar su respuesta?

A: Me siento satisfecho, aunque haya cosas que no afectan mi labor, hay sucesos que no comparto, (Se queda callado) mmm... sabes, hay cosas que pasan con compañeros de trabajo que no comparto pero que no afectan mi labor directamente si me hago entender, ósea mmm... no es que me afecte directamente pero pues son mis compañeros.

E: ¿Qué tipo de sucesos o situaciones son las que están afectando a sus compañeros?

A: Realmente para ser sincero, mmm... (Se queda callado)...es la forma déspota de dirigirse a los empleados y la presión que ejercen sobre ellos.

E: ¿ha tenido diferencias con sus compañeros de trabajo?

A: Muy pocas veces he tenido diferencias con mis compañeros, eh... pienso que son choques rutinarios tu sabes, o del día de acuerdo a nuestra carga laboral, o no sé, son tantas cosas que pasan a diario (se queda callado) pero... personalmente me la llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.

E: ¿Se siente usted comprometido con la empresa para responder por las obligaciones asignadas?

A: Si claro, me siento bastante comprometido, mmm... te responderé fácil, siento que tengo sentido de pertenencia con la empresa y cualquier esfuerzo demás que tenga que hacer por ayudar a la empresa lo haría con gusto, por supuesto que sí (Se ríe).

E: ¿Cómo son las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores de Transturismo?

A: Las relaciones entre mis compañeros... son estables, son normales, hay días de presión en las que no todos pueden estar bien es obvio ¿No? y eso es entendible, eh... a veces hay tensión pero pues que se le puede hacer y pues no siempre podemos llegar con buena cara.

E: ¿Cree que todos los compañeros se sienten identificados con la labor que realizan?

A: No todos, mmm... yo creo que hay gente que está más por una necesidad que porque le guste lo que está haciendo. No sé qué más responder (Se ríe)

E: ¿Por qué cree que sus compañeros no se sienten identificados laboralmente con lo que realizan?

A: La verdad mmm... buena pregunta, pues mira, eso se percibe en el ambiente laboral diario ¿no?, se escucha gente que habla de depresión, de estrés, de querer buscar nuevas, digo, ofertas de empleo. Ah... y sin contar con las ocasiones en las que nadie se hace responsable de sus errores por la falta de compromiso con su labor.

E: ¿Cómo son las interacciones entre jefes, subordinados y compañeros de trabajo en Transturismo?

A: La relación entre jefes y compañeros, es estrictamente laboral; aunque pienso que... No sé, no debería ser así. Mira, yo creo que los jefes deberían tener una relación más abierta como para que fluyan mejor las cosas, pero mmm... definitivamente se percibe como un ambiente estrictamente laboral.

E: ¿De qué manera son reconocidas y valoradas sus acciones por parte de sus superiores?

A: De una buena manera, (Se queda callado por un momento) yo creo que... mmm... bueno, me han escuchado en los momentos que he tenido que decir algo

y eso ya cuenta como algo, pues no es gran cosa (se ríe) pero... cuenta como algo.

(Despedida)

E: Queremos agradecerle por el tiempo que tuvo para responder las preguntas. Muchas gracias.

A: Con el mayor gusto, y gracias por darme este espacio.

Participantes en la entrevista

E: Entrevistadora (Cristina Rodríguez)

C: Entrevistado (Conductor)

Desarrollo de la entrevista

(Presentación de la entrevistadora a la entrevistada)

E: Primera pregunta, ¿cómo cree usted que su trabajo aporta a la organización?

C: Mi trabajo... Pues Srta., aporta en la parte operativa, ya que soy el que trabajo en la calle (Se ríe) digamos que hago el trabajo de calle o la parte operacional de la empresa, ese es mi aporte a la empresa y ya. No sé qué otra cosa responderle Srta.

E: ¿Se siente a gusto realizando esta labor fuera de la empresa?

C: Pues claro Srta., me encanta estar rodando por la ciudad, por Colombia (Se ríe)

E: ¿Cuánto tiempo lleva dentro de la organización?

C: Completo 4 años y medio (Se queda callado) Si, 4 años y medio.

E: ¿Cómo define la organización para la que trabaja?

C: Eh... es una organización muy buena, productiva, echada para adelante, con ganas de surgir y pues cada día va como mejorando para dar un mejor servicio a la clientela que tiene la empresa.

E: ¿Qué aspectos considera que la organización debe cambiar para que los empleados se sientan más a gusto en la labor que realizan?

C: Uy! el trato de la parte administrativa para los conductores debe ser más cordial, mmm... debe haber como una mayor armonía entre la parte administrativa y la parte operativa, porque grave Srta.

E: ¿Siente que no los tienen en cuenta dentro de la empresa?

C: Si, algunas veces, mejor dicho, siento que nos ignoran.

E: Para ello, ¿Ha puesto alguna vez esa percepción para que los tengan más en cuenta?

C: Alguna vez hicimos unos comentarios o hice yo también unos comentarios pero... nunca han sido tomados en cuenta como uno quisiera ¿Si?

E: ¿Existe algún representante de la parte operativa, en este caso de ustedes como conductores?

C: Ah... pues existe un compañero que es el que nos representa en el COPASO.

E: ¿Esa persona ha manifestado esas informidades al personal encargado del tema?

C: Si, se le comunicaron y se le sigue comunicando Srta., pero pues también lo ignoran por completo en las reuniones, entonces, uno dice...no hay respeto ni para él tampoco.

E: ¿Cómo es su participación en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?

C: Mmm... mi participación es mínima, pues yo trato como de aportar cuando tengo ideas para que el día sea más fácil o más llevadero (se ríe) pero muy pocas veces se tienen en cuenta esas ideas.

E: ¿Por el hecho de llevar tanto tiempo dentro de la organización no cree que de pronto tiene más posibilidades de aportar a que los escuchen y reciban más acompañamiento?

C: No, Srta., aquí siempre el trato ha sido igual para todos y con todos, Ud. Me entiende, vea, no importa que parte de la empresa usted desempeñe, aquí no son tomados en cuenta, se escuchan pero no son tomados en cuenta.

E: ¿Conoce usted la normatividad vigente del sector transporte y en que afecta esta normatividad a la organización?

C: Si, aunque no conozco el total de la normatividad, mmm... tengo información suficiente si podría decirse así, y lo digo porque forma parte de las actividad económica que desempeña la empresa.

E: Defina qué tan satisfecho se siente en la empresa.

C: Eh... calificando de uno a cien, en un 70%

E: ¿En qué aspectos se basa para dar esta respuesta?

C: En el trato para nosotros, pues como le venía contando, no se ha tenido como ese buen trato y eso lo desanima a uno. Ah, pero para el mantenimiento que se le dan a los vehículos, eso sí están como bien.

(Despedida)

E: Queremos agradecerle por su tiempo que tuvo para responder las preguntas. Muchas gracias.

C: Gracias a Usted por escucharme.

Participantes en la entrevista

E: Entrevistadora (Neyla Romero)

A: Entrevistado (Recepcionista)

Desarrollo de la entrevista

(Presentación de la entrevistadora a la entrevistada)

E: La primera pregunta es: ¿Cómo cree usted que su trabajo aporta a la organización?

A: Mi trabajo aporta mucho creería yo, porque yo soy la primera imagen que ven nuestros clientes, soy... como el trato amable y la imagen de la empresa y pues mi buen servicio refleja el aporte que le genero a la organización.

E: Y... ¿Se siente a gusto con la labor que realiza?

A: Claro, me siento a gusto con la labor que realizo, por eso es que llevo realizando este trabajo en la empresa desde hace mmm... tres años aproximadamente, si no me falla la memoria.

E: Bueno, ¿Cómo define la organización para la que trabaja?

A: La organización la defino como una empresa estable y que pues le cumple de alguna manera al trabajador como es el salario, mmm... si, por ahora de ejemplo en salario. ¡Ah! y que permite que cada uno de nosotros tengamos la seguridad de tener un empleo estable.

E: ¿Cómo se ve proyectada en un futuro dentro de la organización?

A: Por el momento llevo tres años dentro de la compañía, pero realmente... (Se queda callada)... no son mis planes llegar a quedarme definitivo porque es

que no dan del todo la posibilidad a los trabajadores de ascender a cargos que tengan mayor aprendizaje, y pues... quisiera aprender como más de todo un poco.

E: Ok, ¿Qué aspectos considera que la organización debe cambiar para que los empleados se sientan más a gusto en la labor que realizan?

A: Pienso que... o creo yo que los jefes deben cambiar como el trato que tienen hacia los empleados de cargos inferiores.

E: ¿Cómo es el trato de los jefes hacia los empleados con cargos inferiores?

A: En algunos casos los jefes no dan un trato amable a sus colaboradores, y por eso yo creo que se quedan con muchas cosas los trabajadores, pues por el por el temor a un regaño, ósea, que lo regañen por expresarse y se la monten como dicen aquí.

E: ¿Cómo es su participación en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?

A: Muy nula, pues por lo que digo, el mismo trato que la empresa le da a sus trabajadores no le permite participar en las diferentes opiniones o... en las diferentes actividades que se realizan, es más, contando que por el cargo que tengo, no tengo así como participación alguna en la toma de decisiones que se dan dentro de la empresa y sería chévere poder tener el chance de hacerlo.

E. ¿Cree que la empresa debería tener más en cuenta su opinión para la toma de decisiones?

A. Mmm... pienso que... no es que me tenga más en cuenta, solo que como te digo, en los momentos que tenga que ver con la labor que realizo, mis opiniones cuenten, ósea que me sienta que de verdad mi labor tiene peso aquí y mucha importancia.

E: ¿Conoce usted la normatividad vigente del sector transporte? ¿En qué afecta esta normatividad a la organización?

A: Eh... no la conozco.

E: Defina qué tan satisfecho se siente en la empresa. ¿En qué aspectos se basa para dar su respuesta?

A: Pues... yo me siento normal, no es algo que sea mi súper motivador pero me gusta lo que hago.

E: ¿Cuál sería ese factor que la motive y la haga sentir satisfecha dentro de la empresa?

A: mmm... para estar más satisfecha dentro de la organización, sería que me den la posibilidad de pronto de un ascenso ¿no?, pues por aquello del tiempo que llevo laborando para la empresa, y creería (se ríe)... que es el momento para tenerme en cuenta y poder desempeñarme en otras áreas, eso sí que sería chévere.

E: ¿Se siente usted comprometido con la empresa para responder por las obligaciones asignadas?

A: Súper comprometida, me gusta lo que hago.

E: Ok, ¿Cómo son las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores de Transturismo?

A: Eh... no son muy buenas, porque es que la carga laboral que se maneja muchas veces... ¡uy! no da tiempo para compartir y conocer mis compañeros.

E. Perfecto... ¿Cree que debe haber un ambiente laboral más amplio para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados?

A: Bueno, yo pienso que la integración es muy importante, como conocer más a nuestros compañeros, creo que eso nos va a permitir tener mayor confianza, mejorar mucho más las relaciones interpersonales y a la vez impulsar el trabajo en equipo ¿no?

E: ¿Cómo son las interacciones entre jefes, subordinados y compañeros de trabajo en Transturismo?

A: Mmm... se puede decir que son buenas, pero el problema aquí es que no hay o no se siente esa suficiente confianza como para expresar todos los inconvenientes que se puedan presentar aquí.

E: ¿De qué manera son reconocidas y valoradas sus acciones por parte de sus superiores?

A: Este...no son muy reconocidas, porque como te he estado diciendo hace rato, por la labor que realizo, poco se detallan en las cosas buenas que hago por la organización y eso me baja de nota un poco.

E: ¿Le gustaría que se le reconociera sus acciones por parte de sus superiores? ¿Por qué?

A: Pues claro, para mí es importante poder recibir un gran reconocimiento por parte de mis superiores, porque sé que eso me va a motivar para seguir haciendo lo que tengo que hacer en la empresa. Mmm... creo que cualquiera se motiva con un reconocimiento verbal o monetario (Se ríe).

(Despedida)

E: Agradecemos de antemano su colaboración y participación para la realización de la presente entrevista.

A: De nada, muchas gracias a ti.

Participantes en la entrevista:

E: Entrevistadora (Karen Sierra)

S: Entrevistado (Jefe de Sistema de Gestión de Calidad)

Desarrollo de la entrevista

(Presentación de la entrevistadora a la entrevistada)

E: Primera pregunta, ¿cómo cree usted que su trabajo aporta a la organización?

S: Pues considero que a través del sistema de gestión se establece, pues todos los procedimientos, como para que primero se haga un trabajo seguro para determinar los niveles de desempeño y que... sirvan para tomar decisiones por parte de la gerencia hacia la organización y se dé ese mejoramiento continuo.

E: ¿Cómo define la organización para la cual trabaja?

S: Es una empresa que está en crecimiento, la verdad que no solamente a nivel de tamaño de sus operaciones sino también en crecimiento de estándares de seguridad y salud en el trabajo, en ambiente y que está anexando personal para poder lograr mmm... pues los objetivos estratégicos que tiene hacia 2018.

E: ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la organización?

S: En este momento llevo ya dos años y un mes, ya desde el ocho de agosto de 2013.

E: ¿En qué área trabaja?

S: Trabajo en el área de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, eh... estoy propiamente con todo lo que es la parte de calidad, las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.

E: ¿Qué aspectos considera que la organización debe cambiar para que los empleados se sientan más a gusto en la labor que realizan?

S: Yo creo que una de las cosas que más nos ha faltado a nosotros, porque pues también ahí nos incluimos, desde nivel gerencial hasta la parte digamos operativa, es el hecho de que faltan definir roles y funciones claros que estén planteados y no solamente para necesidades momentáneos, sino que estén

definidos para que cualquier persona que ocupe cualquier cargo pues... como que ya sepa sus funciones y todo lo que es el proceso de inducción y de ingreso pues a la empresa no sea tan traumático.

E: ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

S: La verdad personalmente sí, pues en la trayectoria de vida que yo he llevado a nivel laboral es todo alrededor de los sistemas de gestión y pues ahorita ya con todo lo que es seguridad y salud en el trabajo, y ambiente pues se ha llevado, se ha llegado a fortalecer ese sistema.

E: ¿Cómo ve el ambiente laboral entre los compañeros de trabajo?

S: Pues yo creo que a veces va desde el tema de que es una tensa calma a presentarse muchos conflictos entre ellos y pues no es que sea digamos lo mejor pero a veces como que no existe esa promoción de un ambiente digamos laboral más adecuado y no creo que solamente sea una parte de responsabilidad, solamente de la parte mía en seguridad y salud, sino que también debe haber un compromiso gerencial en ese sentido porque mmm... realmente se ve que el problema empieza desde esa parte y si no se inculca eso desde allá, si no hay un compromiso para esa parte desde la gerencia, pues las demás partes por más esfuerzo que se haga no la van a tomar en serio.

E: ¿Por qué cree que existe tanto conflicto?

S: Pues, por lo que, de acuerdo a lo que te decía anteriormente de los perfiles las personas en algunos casos no tienen un perfil para el cual fueron contratados y terminan realizando labores que son.

E: ¿Cómo es su participación en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?

S: Bueno, entre la parte del sistema de gestión lo que yo apoyo es todo lo que es el presupuesto, la asignación de recursos, o sea yo soy quien informo a la gerencia que es lo que se necesita para desarrollar en el sistema, eh... mejor

dicho, tanto destinar tiempo para capacitaciones, destinar tiempo para las intervenciones de los sistemas de vigilancia epidemiológica, todo lo que se necesita de pronto.... en cuanto a recursos para cumplir con la normatividad ambiental y la de seguridad y salud aplicable a la empresa.

E: ¿Ha tomado decisiones de pronto que sean importantes en cuanto al departamento que usted maneja?

S: Sí, pues a partir de lo que a nosotros nos rige en cuanto a la legislación que ha salido este año para el sector transporte, tanto el decreto 348 y el que se viene manejando ahorita con la resolución 1565 del año pasado, con el plan estratégico de seguridad vial mmm... una de las decisiones más importantes fue haber llevado a cabo la certificación laboral para los conductores de la empresa, entonces esto se está haciendo a través del Sena y se está adelantando, eso con el fin de que así como reciben su título profesional en administración de empresas y en derecho, y las ingenierías, que los conductores también reciban su certificado profesional.

E: ¿La empresa para la cual labora en este momento se encuentra en algún proceso de certificación?

S: En este momento no, estamos es ya para auditorías de re certificación que es con lo que tenemos en ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.

E: ¿Conoce usted la normatividad vigente del sector transporte?

S: Bueno, dentro de la parte más importante sí, pues la que nos aplica directamente porque pues el tema de la legislación de transporte es muy amplio y realmente pues se necesita de muchísimos años para poder dominarla en su totalidad, pero lo que es la parte digamos así que nos afecta inmediatamente y que le aplican a seguridad y salud en el trabajo si estamos enterados en ella.

E: Defina qué tan satisfecho se siente en la empresa.

S: Muy satisfecho, la verdad que el proceso que he llevado digamos a nivel laboral e inclusive de la formación académica que he llevado digamos a la par de la empresa, para mí ha sido muy satisfactoria para mí crecimiento personal y profesional.

E: ¿Qué se encuentra haciendo en este momento para ampliar sus conocimientos?

S: En este momento estoy realizando una especialización en salud ocupacional, el cual me ha permitido como adquirir mayor conocimiento y aplicarlo al área que dirijo.

E: ¿Siente que la empresa ha aportado para que usted tome la decisión de ampliar sus conocimientos?

S: Yo creería que sí, la verdad es que existen muchos requerimientos día a día que vienen no solamente por parte del estado, sino que viene inclusive por parte de los clientes y con el apoyo que nosotros hemos recibido durante este año y medio con la ARL, hace que uno identifique que tiene que mejorar sus conocimientos, que tiene que hacerlo y no solamente por eh... como una necesidad para la parte de pronto de incrementar sus ingresos, su asignación salarial como tal, sino para poder desempeñarse mejor en su trabajo, entonces mmm... creo que la empresa ha sido muy exigente en eso y la cual yo le agradezco mucho en ese sentido.

E: ¿Se siente usted comprometido con la empresa para responder con las obligaciones?

S: Sí, claro porque es que aquí el tema no es solamente el hecho de cumplir, yo me siento muy comprometido con la organización, ya que estoy liderando el proceso de certificación de calidad, y para mí es muy importante, pero muy importante que la compañía logre esta certificación, (Se queda callado)... por esta razón mi compromiso es total para la organización.

E: ¿Se siente a gusto en la labor que realiza?

S: Sí mucho, la verdad que siento y no solamente desde este momento sino desde hace ya varios años que empecé con todo lo que es el trabajo en Sistemas de Gestión de la Calidad eh... que es lo mío, que realmente pues para mí eso es el... Ahí si como dicen lo que más me gusta hacer en la vida.

E: ¿Cómo son las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores de Transturismo?

S: Yo creo que como toda relación es compleja y más cuando pues la verdad de las cosas es que pues uno no elige los compañeros que le va a tocar, ni en esta ni en ninguna empresa, entonces, como... siempre el tener que enfrentarse a diferentes personalidades, diferentes caracteres, diferentes eh... Opiniones, y estilos de vida y pensamientos pues eso hace que de pronto pues haya unas relaciones que pues van desde muy buenas hasta algunas que toca llevarlas con mucha seriedad porque pues podemos generar digamos que conflicto como tal.

E: ¿Con qué frecuencia usted tiene conflictos?

S: Pues, rara vez, a veces es... es que sucede y pasa que el cargo mío a diferencia de lo que sucede de pronto con otros, es el hecho de que, yo puede ser que no sea el jefe de muchos, pero yo si tengo que exigirle resultados a varias personas a nivel de sus procesos, a nivel de sus áreas... y a veces es complejo uno saber llegar porqué lo uno es, saber llegar y lo otro es también esa persona cómo te recibe a ti las cosas, porque independientemente de que tú lo hagas bien, muy amable, muy cordial pues también está la percepción debida y también como... esa conciencia que tiene cada uno del trabajo.

E: ¿Por el cargo que tiene, usted motiva a los trabajadores de rangos inferiores?

S: Honestamente, (Se queda callado) ... eso sí ha sido una de las debilidades que de todas formas sí me ha fallado, que debería digamos también ser así, un trabajo motivacional en el que se establece... en el que se debería establecer digamos como esa motivación, pero creo que también por lo que

hablamos anteriormente del tema organizacional, como de definir un poco más claramente los roles y las funciones... creo que eso sí que se dificulta mucho, el ser a veces uno un motivador porque al no definirse digamos esas funciones y esas responsabilidades claramente lo que hace es que las personas traten de digamos, ahí sí como dicen de sacar de taquito sus responsabilidades, entonces por qué no está claramente, entonces siempre es... como decimos a botarnos la pelota entre el uno y el otro.

E: ¿Trabajaría en algún proyecto para motivar a los empleados?

S: Yo creería que sí, pero tiene que ser algo que sea, mmm... mejor dicho, tiene que empezar desde la misma gerencia, que sea un trabajo inclusive de la mano de Gestión humana, pero tendríamos que empezar por ahí definiendo sistemáticamente y no coyunturalmente la parte de las funciones y responsabilidades de cada uno, y en esa medida si lo definimos a nivel organizacional pues ya dejaríamos de tanta informalidad que nosotros tenemos en el trabajo.

E: ¿Cómo son las relaciones entre jefes, subordinados y compañeros de trabajo?

S: Pues desde mi punto de vista.... entre compañeros se puede decir que hasta cierto punto es muy cordial, hasta el punto que llegue yo de pronto a exigirles pues porque tengo que exigirle los resultados, entonces toca hacerlo con mucho tacto y también digamos uno tiene que mirar a veces coger trabajo de los demás, porque pues obviamente yo estoy es con todo lo que es el Sistema de Gestión, pero los otros compañeros tienen inclusive hasta a veces tareas que no tienen el alcance del sistema entonces hay que llenarse de mucha comprensión y de mucha paciencia aunque eso es complicado, con los jefes pues yo considero que... si es una buena relación en términos generales, es una relación de todas formas que pues.. Ahí sí como dicen también considero yo que sí es de mucho respeto y que de todas formas si pues independientemente de que de pronto uno se equivoque en las tareas y que ahí sí como dicen le peguen su regañada, pero

de todas formas si se hace con mucho respeto, creo que.... mmm.... de pronto eso se ha dado principalmente, digamos en mi caso personal porque de pronto si se plantearon las reglas claras desde el inicio, entonces yo creo que si del modo digamos de ser mío, de pronto yo si no digamos no respondo ante de pronto o sea hay gente que responde ante la presión como tal que de pronto le dicen, qué hubo lo necesito para ya y se pueden parar al lado y responden, yo soy.... yo soy de las personas que de pronto no respondo así, entonces parte de ese digamos, de ese entendimiento se dio al inicio y creo que por eso también se ha facilitado muchas cosas, porque pues ellos también saben que no pueden estar como que presionando mucho porque fijo me equivoco.

E: ¿De qué manera son reconocidas y valoradas sus acciones por parte de sus superiores?

S: Por parte del resultado, (Se queda callado) lo que pasa es que el resultado del desempeño mío es a partir de las auditorías, o sea dependiendo de ese resultado pues ahí si se dan las buenas felicitaciones o las observaciones en caso de que algo no salga tan bien como se desea.

(Despedida)

E: Muchas gracias por haber participado en la entrevista, le agradezco por cada una de sus intervenciones.

ANEXO 3. TRANSCRIPCIÓN EL GRUPO FOCAL

TRANSCRIPCIÓN ALGRUPO FOCAL APLICADA A UN GRUPO DE COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSTURISMO S.A.S

Participantes del grupo focal

M: Moderadora (Karen Sierra)

P: Participantes (Auxiliar de facturación, conductor, recepcionista, jefe de sistema de gestión y calidad)

Desarrollo del grupo focal

(Presentación de la moderadora a los participantes)

Buenas tardes y bienvenidos a nuestro grupo focal. Antes de iniciar con la sesión de hoy, queremos agradecer de antemano su colaboración para la realización de este ejercicio. Mi nombre es Karen Sierra; soy estudiante de la Especialización de Gestión Humana de las organizaciones, de la Universidad Piloto de Colombia y seré la encargada de dirigir y moderar este ejercicio.

En esta actividad no habrán respuestas buenas o malas, solo queremos conocer su punto de vista. Siéntanse en plena libertad de expresar sus opiniones, y no se cohíba si su opinión difiere de la de sus compañeros.

El objeto de este ejercicio es con fines netamente académicos; estamos realizando un estudio acerca de la identidad laboral de los trabajadores de la empresa Transturismo S.A.S. Esta investigación se está realizando desde dos componentes: una aplicación de entrevistas semi-estructuradas y una sesión como la que estamos a punto de iniciar, con el objetivo de conocer a mayor profundidad sus percepciones y opiniones acerca del tema que vamos a tratar.

Les recordamos que la información suministrada por cada uno, será tratada de manera anónima. Adicional, cada una de las respuestas será anotada, y grabada para registrar la totalidad de sus comentarios.

Fecha del grupo focal:	24/09/2015
Lugar del grupo focal:	Instalaciones Inversiones Transturismo S.A.S
Número de participantes:	4
Nombre del moderador:	Karen Sierra
Observadoras:	Alexandra Cordón, Cristina Rodríguez y Neyla Romero
Tema:	Identidad laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Transturismo S.A.S

M: ¿Qué significa para ustedes trabajar en Transturismo?

1P: Para mí trabajar en Transturismo, es... (Se queda callado) una gran oportunidad, ya que es un camino para crecer como profesional y crecer en el ámbito laboral.

2P: Dentro de mi punto de vista, yo si no estoy de acuerdo con lo que dice mi compañero, yo no creo que tenga oportunidades laborales ya que es una empresa plana el cual no permite la posibilidad de ascensos de los trabajadores.

3P: Es que la empresa no da una opción de escalar en ella, no hay un crecimiento.

4P: Pues yo si he crecido en la parte laboral y en la parte económica; siento que... he logrado más cosas y por esta razón para mí, trabajar en Transturismo ha sido... una gran experiencia ya que me ha permitido adquirir mayor conocimiento y me siento identificada con la labor que hago, me gusta lo que hago.

(Todos empiezan a murmurar)

M: Por favor, presten atención a la siguiente pregunta.

M: Bueno, ¿Cómo se visualiza a futuro dentro del ámbito laboral?

1P: Eh... yo aspiro realmente a poderme ubicar en una multinacional que es lo que me merezco por los títulos que tengo, por el momento yo pienso que aquí es una manera buena de uno aprender todo lo que es la parte operativa, o sea lo que llamamos trabajo de negro.

2P: Sí, aquí es solamente la experiencia que podamos tener y el conocimiento que poco a poco podemos adquirir en la operación que realizamos a diario, pero pues... realmente desarrollo o crecimiento no se nota. La expectativa es salir de aquí a una empresa más grande ¿No?

1P: O sea usted está en un escampadero.

2P: Sí, un escampadero...

3P: Yo sí no lo tomaría como un escampadero, más sin embargo me visualizo fuera de acá, ya gerenciando algún departamento, siendo una de las cabezas de la empresa. Realmente no veo la posibilidad de quedarme acá... no veo la opción de ascender ni de aprender cosas nuevas. Pero ha sido una organización que me permitió hacer mi carrera profesional y en este momento ejercerla dentro de la empresa. Pienso que... por el tiempo que llevo acá me ha permitido hacer lo que me gusta. Pero soy consciente que no tengo posibilidades de acceder a cargos superiores.

4P: La verdad aquí es una empresa de paso como yo la llamaría, porque sencillamente no podemos aspirar a un cargo superior porque la empresa no da esa posibilidad, pero la experiencia que he adquirido en el tiempo que llevo laborando para la organización ha sido muy grande. Yo mmm... me he sentido cómodo con el cargo que tengo y las labores que realizo; pero como empleado de ya casi dos años que llevo en la organización mmm... me gustaría que me tuvieran en cuenta y poder acceder a otro cargo con un salario mejor.

3P: O sea que todos los que estamos acá son una mano de frustrados, qué pereza, con razón andamos así como tan mal. Nos conformamos con lo poco que nos da la empresa.

(Todos empiezan a murmurar)

1P: No, yo no me siento frustrada todos aquí son los que están criticando. A mí me gusta la labor que hago y el salario que devengo y por el momento no está dentro de mis posibilidades retirarme para buscar otro empleo, donde tal vez ese nuevo empleo no me brinde los beneficios que tiene trabajar en Transturismo.

M: Bueno ustedes hablan sobre la empresa que no se visualizan a futuro, del conocimiento que yo llevo dentro de la organización hay personas que llevan ya bastante tiempo, ya están en futuro acá en la empresa, han aprendido bastante y creo que también la organización les ha dado como la posibilidad de un crecimiento laboral y personal, entonces pues pienso que también cabe la posibilidad de que muchos nos guíemos a continuar con la organización y sacar la empresa adelante y traer nuevas cosas para la organización no sé qué piensen ustedes.

1P: Yo la verdad no, la verdad... no porque eso de estar uno generándole plata a las empresas familiares me parece bastante terrorífico, o sea no, de quinta porque yo pienso que todo debiera de ser muy paralelo.

3P: Todo es beneficio propio... Definitivamente.

1P: Exactamente, aquí es beneficio propio pero hacía otro lado.

M: ¿Sienten que la organización no los tiene en cuenta?

1P: Yo creería que si es cierto, aquí es solamente el empleado que hace caso más no el que piensa y yo la verdad pienso mucho.

2P: Pues sí se tienen en cuenta digamos... que las opiniones de cada uno de nosotros, pero pues no es un punto que sea pues de importancia para el desarrollo de la empresa.

M: ¿Alguno se visualiza a futuro en la empresa?

1P: No.

2P: No.

3P: No.

4P: Si.

M: mmm... Ok, muy bien.

M: ¿Cómo percibe la remuneración que recibe por el trabajo desempeñado en Transturismo?

1P: Hasta el momento bien, no tengo ninguna queja con respecto a la remuneración. Siento que es lo justo por la labor que realizo.

2P: Pues finalmente frente a las tareas que realizamos, es lo que nos merecemos, no me siento inconforme con el tema la verdad.

3P: Estoy de acuerdo con mis compañeros, la compañía sabe manejar bien el tema de la remuneración, creo que todos estamos ganando lo justo y de acuerdo a las tareas que nos exigen dentro de nuestros cargos, es realmente coherente lo que ganamos.

4P: Me siento satisfecha con ese tema, no he tenido ninguno inconveniente al respecto.

M: Agradecemos mucho el que hayan estado aquí, todas sus experiencias y opiniones son muy importantes para nosotras, lo cual será crucial para nuestra investigación.

(Todos agradecen)