



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
POSGRADO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

“La construcción social de la realidad organizacional:
El caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.”

Tesis

Que para obtener el grado de
Maestro en Estudios Organizacionales:

Presenta:

Cristian Alfredo Medina Peña

Matricula: 2213801473

Correo: sdh_cr4@hotmail.com

Director de tesis:

Dr. Ricardo Jimeno Espadas

Jurado:

Presidente:

Dr. Ricardo Jimeno Espadas

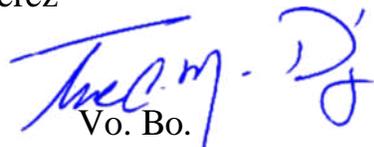
Secretario:

Dr. Arturo Hernández Magallón

Vocal:

Dr. Pedro Constantino Solís Pérez


Vo. Bo.
Dr. Ricardo Jimeno Espadas
Director de tesis


Vo. Bo.
Dra. María Teresa Magallón Diez
Coordinadora del Posgrado
en Estudios Organizacionales.

Iztapalapa, Ciudad de México a 04 de noviembre de 2024

Declaración de autoría literal original

Por la presente declaro que está propuesta es resultado de mi propio trabajo académico y de investigación; y que hasta donde yo sé y creo, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, ni material que de manera substancial haya sido aceptado para el otorgamiento de grados o diplomas de cualquier otro sistema o nivel universitario o de otro instituto de enseñanza superior, excepto donde expresamente en el texto se ha hecho el debido reconocimiento.



CRISTIAN ALFREDO MEDINA PEÑA

Ciudad de México, a 04 de noviembre de 2024

Dedicación y agradecimientos

A mi señora madre, a quién quiero y agradezco su constancia y sacrificio, que me ha enseñado a no rendirme, siempre ser fuerte y continuar pese a los golpes de la vida.

De manera especial, dedico este trabajo a mi niña CAMG, que, desde el momento que llego a este mundo, siempre está presente en mis pensamientos.

Debo un gran agradecimiento, en primer lugar, a mi familia. La familia que me ha alimentado, que me ha enseñado, que me ha criado, que me ha apoyado, que en ocasiones me producen extrañeza, tal vez porque yo también he sido un extraño para ellos. A mi familia por su particular manera de ser, de educar, de definir el amor y el cariño.

Académicamente, le debo un especial agradecimiento al Dr. Ricardo Jimeno Espadas, por su asesoramiento, sus lecturas recomendadas, por sus conocimientos compartidos y su guía dentro de la investigación y redacción de este trabajo. Le agradezco por ser un docente comprometido con la enseñanza y con el trabajo de investigación metódicos, por creer en mi investigación y por ser parte indispensable para culminar mi estancia dentro de la maestría.

Además, también debo un agradecimiento al Dr. Víctor Alejandro Payá Porres, por permitirme, a la par de mis estudios de posgrado, ser parte del PAPIIT IT300122: *El hospital general Dr. Rubén Leñero: reflexiones socioantropológicas sobre la organización y la práctica médica en tiempos de pandemia*. Dicha investigación en campo, junto con las reflexiones teóricas y metodológicas con los integrantes del equipo de trabajo, también enriqueció mucho de la presente tesis.

Índice

Introducción	1
1. Capítulo 1	2
1.1. Sobre la complejidad de los Estudios Organizacionales	2
1.1.1. La complejidad de la realidad organizacional como parte de los estudios organizacionales.....	2
1.2. Aspectos epistemológicos, ontológicos y metodológicos que abonan a la complejidad en los estudios organizacionales	10
1.2.1. La evolución epistemológica.....	10
1.2.1.1. El marco epistemológico para esta investigación.....	14
1.2.1.2. Sobre las teorías de alcance intermedio y su valides en la investigación: siguiendo las huellas de la microsociología	16
1.2.1.3. La propuesta microsociológica como “política de alcance intermedio”: el ejemplo del estudio de la desviación social	18
1.2.1.4. La microsociología como programa para el estudio de lo social: Benzecry y Winchester	20
1.2.1.5. La microsociología y la investigación etnográfica.....	23
1.2.2. Lo metodológico	25
1.2.2.1. Antecedentes del método etnográfico en la ciencia social	26
1.2.2.2. Antecedentes del método etnográfico en la investigación organizacional.....	27
1.2.2.3. La relevancia actual de la etnografía en las organizaciones.	32
1.2.3. Lo ontológico.....	33
2. Capítulo 2.....	35
2.1. Esquema del trabajo de investigación	35
2.2. - Generalidades del estudio.....	35
2.3. Objetivo general.....	38
2.4. Objetivos específicos	39
2.5. Delimitaciones metodológicas	40
3. Capítulo 3.....	45

3.1.	Panorama y relevancia de las organizaciones: el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.	45
3.2.	La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.....	45
3.3.	La organización, su importancia social y sus límites conceptuales.....	47
3.4.	Un debate abierto: La conceptualización de organización.....	49
3.5.	La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. como organización.....	51
3.6.	Tipo y estructura organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.	54
4.	Capítulo 4.....	60
4.1.	Análisis organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.....	60
4.1.1.	La relación de la Clínica con su medio ambiente	62
4.2.	Interacción con el medio ambiente.....	63
4.2.1.	Medio ambiente organizacional y frecuencia alta de interacción	71
4.2.2.	Medio ambiente organizacional y frecuencia de interacción intermitente 73	
4.2.3.	Medio ambiente organizacional y frecuencia de interacción baja	75
4.3.	La Clínica de Rehabilitación Humana A.C., sus relaciones de conflicto y cooperación	76
4.3.1.	Relaciones de conflicto entre el medio ambiente y la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.....	78
4.3.2.	Relaciones de cooperación entre el medio ambiente y la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.	82
4.4.	Medio ambiente y dependencia organizacional	86
4.4.1.	Baja dependencia de recursos.....	88
4.4.2.	Dependencia de recursos media	88
4.4.3.	Dependencia de recursos alta.....	90
4.5.	Sobre las fuerzas sociales que determinan los objetivos, la eficiencia y la eficacia: el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C	93
4.5.1.	La construcción social de los objetivos de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.....	95
4.5.2.	El establecimiento de los objetivos de la organización.....	98
4.5.3.	La construcción social de la efectividad y eficiencia.....	101
	Conclusiones	105

Bibliografía..... 108

Cibergrafía 115

Índice de Figuras

Figura 1: El universo de la ciencia social y los Estudios Organizacionales.....	12
Figura 2: Los Estudios Organizacionales como campo interdisciplinario	12
Figura 3: Un conjunto de paradigmas conforma una disciplina científica.....	13
Figura 4: Esquema cognoscitivo de los Estudios Organizacionales	14
Figura 5 Tipo de Investigación	37
Figura 6 Esquema de trabajo: Relación entre paradigma, epistemología, método de aproximación y dispositivo ontológico	38
Figura 7 Aspectos de la investigación	39
Figura 8 Principales aspectos metodológicos	42
Figura 9 Composición metodológica de entrevistas a los actores involucrados en la investigación	43
Figura 10 Estructura organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.	56

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Ubicación geográfica de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C ...	46
Ilustración 2 Folleto de información de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.	53
Ilustración 3 Carta de exención de responsabilidad jurídica.....	59
Ilustración 4 Hoja de registro para internos.....	67
Ilustración 5 Programa de Rehabilitación y costos asociados.....	91
Ilustración 6 Folleto sobre el programa de rehabilitación y propaganda de servicios	97
Ilustración 7 La familia como sistema de interacción cerrado.....	100

Introducción

El presente trabajo de investigación significa un esfuerzo por comprender el mundo de las organizaciones que tratan con personas afectadas por enfermedades mentales y problemas sociales, como el alcoholismo y la drogadicción. Aquí se realiza un estudio de caso que promueve un ejercicio de reflexión sobre la labor realizada por una organización que atiende a un sector social con problemas de adicciones y trastornos psicológicos, se trata de una clínica que se encuentra en el municipio de Xonacatlán, Estado de México: La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

El primer capítulo es una disertación sobre el paradigma, la posición epistemológica, el método utilizado y su correspondiente objeto de estudio; aspectos que nos permiten comprender la complejidad del problema desde el campo de los Estudios Organizacionales. En el mismo también se exponen los rasgos generales y específicos de la presente investigación.

Por otro lado, en el segundo capítulo se exhibe un esquema y síntesis del trabajo completo, esclareciendo las particularidades que lo componen y profundizando los elementos que lo configuran, los cuales serán la base de la investigación.

El tercer capítulo expone el contexto histórico y analiza las diversas definiciones y tipos organizacionales que pueden considerarse para el estudio y análisis del objeto de estudio aquí propuesto: La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

El cuarto capítulo entra de manera directa al análisis organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Por último, se exponen las conclusiones de la investigación: de manera general se hacen algunas reflexiones en torno a los “estudios de caso” dentro del campo de los estudios organizacionales; además, de manera particular, se discute la forma en la que los actores sociales involucrados con la clínica aquí estudiada producen la realidad organizacional dentro de la interacción social.

Capítulo 1

1.1. Sobre la complejidad de los Estudios Organizacionales

Las aproximaciones científicas de tipo local no cooperan armónicamente para una imagen unitaria del saber y del universo, sino que por el contrario se entrecruzan, se ensamblan, se ignoran, se contraponen, se integran, se funden, se escinden.
Mauro Ceruti (1995).

El presente capítulo tiene como objetivo discutir los rasgos epistemológicos, metodológicos y ontológicos que caracterizan la complejidad que existe dentro del campo de los estudios organizacionales, sobre todo, cuando se habla de investigación de las organizaciones como un campo interdisciplinario constituido.

1.1.1. La complejidad de la realidad organizacional como parte de los estudios organizacionales

La esperanza de que el conocimiento elaborado o producido pueda ser comprensible y útil depende mucho de la forma en que se construyen y exponen los discursos que lo sostienen. En el caso del campo de los estudios organizacionales, en donde se consideran múltiples perspectivas disciplinarias, esto complica el dialogo; no obstante, existe un esfuerzo por realizar investigaciones que permitan incorporar diferentes perspectivas teóricas, metodológicas y epistemológicas que enriquezca el estudio de las organizaciones.

Aquellos que dedican buena parte de su vida a la observación y análisis de las organizaciones realizan un trabajo que se compara con entrar a una arena de lucha, en donde se compite mediante discursos, y presentando modelos sobre aquello que los investigadores consideramos pertinente cuando estudiamos organizaciones.

En parte, la complejidad del estudio está en la realidad organizacional que viven sus actores, y de los distintos discursos epistemológicos, ontológicos y metodológicos que la reconstruyen.

Esta complejidad que caracteriza al estudio de las organizaciones debe mantenerse es su estudio; por ejemplo, Charles Perrow (1984), sostiene que se tiene que hacer explícita la discusión sobre la complejidad que rodea el estudio de las organizaciones; este autor, utiliza una alegoría metafórica para representar la

complejidad tras captar las dificultades y analizar a las organizaciones, plantea el autor que, los investigadores son como ciegos que se encuentran tocando una bestia, cada uno de ellos percibe ciertas fracciones del animal y van describiendo partes diversas de él, sin que ninguno de ellos logre captar la totalidad de aquello, lo mismo pasa metafóricamente con la organización.

Es decir, cada investigador es como un infante que interactúa en un área de juegos y puede desconocer a otros jugadores que participan en el mismo; pues, todos “traemos intenciones distintas al estudiar las organizaciones, somos como niños en un arenero, jugando a diversas fantasías, sólo ocasionalmente reconocemos a los otros niños” (Perrow, 1984, p. 295).

Entonces, debemos ser conscientes que, los estudios organizacionales son un campo compuesto de múltiples intereses y modelos teóricos que conforman diferentes formas de aproximación al objeto de estudio. La diversidad de perspectivas teóricas, a su vez, enriquecen, la observación, el análisis e investigación de material empírico.

Nuestra comprensión del mundo, en específico el conocimiento científico social, siempre requiere de un esfuerzo real, y no simulado, para tratar de ordenar la realidad; funciona como un requisito indispensable poder imponer un orden que permita aproximarnos a esa complejidad caótica, sobre todo desde la diversidad de disciplinas científicas que se integran en los estudios organizacionales; sólo así, se pueden razonar, y explicar desde diferentes enfoques los fenómenos observados. Se debe señalar que, no es solo en los estudios organizacionales, tampoco solamente en la teoría organizacional, en la administración, en la sociología, en la psicología o la física; sino, en todas las disciplinas se hace el intento de reorganizar la realidad, por medio de, conceptos, categorías, clasificaciones o taxonomías.

Es decir, si la realidad es caótica, sólo el pensamiento puede proponer un orden sostenido en la reflexión metódica y el esfuerzo de comprensión intelectual, ya sea mediante el diálogo o conformando sistemas teóricos; y es la cualidad dialógica del lenguaje, lo que permite organizar el pensamiento para construir un orden emergente del caos, y tratar de sistematizar los elementos esenciales de un

fenómeno. Es mediante el juego del lenguaje y del pensamiento, como se hace uso de conceptos, y permite la creación categorías para nombrar esos fenómenos.

Este esfuerzo que aplica la humanidad para tratar de ordenar la realidad, mediante conceptos, diversas categorías y clasificaciones, es universal, y es una característica del ser humano (Strauss, 1964). El ejemplo más claro de cómo se ordena la realidad caótica es la clasificación, “pues la clasificación, cualquiera que sea, posee una virtud propia por relación a la inexistencia de la clasificación” (Strauss, 1964, pp. 24-25); es decir, tener un orden, aunque sea contingente, es mejor que no tenerlo¹, si la realidad siempre se nos presenta como caótica y desordenada, como sucede en las organizaciones, es virtud del pensamiento humano, como la del científico, tratar de proponer un orden, mediante la clasificación y el uso de conceptos y categorías, que nos permiten conocer la realidad e interpretarla.

Esto mismo es sostenido por Henry Mintzberg, quien piensa que, para ordenar la realidad organizacional, el uso de conceptos y categorías es indispensable; pues, es mejor trabajar en su compañía que ir sin su respaldo. Al respecto, el autor menciona:

Como los patrones se encuentran en la mirada del que contempla, toda agrupación debe ser considerada algo arbitraria. Describir la configuración es distorsionar con la intención de explicar. Pero esto es válido para cada concepto, cada teoría, y por cierto para cada palabra (que no es más que una categoría). Todos simplifican de una manera o de otra. Por lo tanto, la verdadera cuestión es averiguar cuan seria es esta forma de distorsión,

¹ Como bien indica Levi Strauss (1964) en su obra llamada *El pensamiento salvaje*, los seres humanos, ya sean considerados salvajes o civilizados, tratan de construir un orden de la realidad. Strauss deja bien en claro que el pensamiento salvaje y el civilizado no son muy distintos, ambos se esfuerzan en organizar la realidad, no como parte de exigencias o necesidades biológicas, sino culturales. Por ejemplo, pese a que se pensaba que los primitivos poseen capacidades poco críticas y lógicas, el mundo de aquellos está lleno de conceptos y palabras que designan una variedad de características de la realidad concreta, aunque para nosotros no puedan tener sentido. Indica Strauss (1964) que podemos cometer el error de creer que el salvaje se rige exclusivamente por sus necesidades orgánicas o económicas, no nos damos cuenta de que nos dirige el mismo reproche y de que, a él, su propio deseo de conocer le parece estar mejor equilibrado que el nuestro): “la proliferación conceptual corresponde a una atención más sostenida sobre las propiedades de lo real, a un interés más despierto a las distinciones que se pueden hacer” (Strauss, 1964, p. 14).

comparada con alguna otra. Nos guste o no, necesitamos categorías para que nos ayuden a comprender nuestro mundo complejo. (Imagine un mundo sin palabras). Y, por lo tanto, necesitamos el agrupamiento, aunque debemos ser conscientes de sus limitaciones (Mintzberg, Ahlstrand, Bruce y Joseph Lampel 1999, p. 436).

Por tanto, los conceptos y categorías utilizadas son indispensables para comprender el mundo que nos rodea, nos son de utilidad para ordenar el caos que existe y que el investigador percibe; pues, no nacemos con un conocimiento *a priori* de los fenómenos, necesitamos construirlos y elaborar las categorías necesarias; para ello, hace falta adecentar la naturaleza y la realidad.² Desmenuzamos la realidad y la organizamos, por medio del juego de la exclusión, la inclusión, la diferencia y la similitud. Realizamos un *bricolaje*.

Los estudios organizacionales no son ajenos a ello, por eso es, que para conocer lo que une y lo que separa al campo de los estudios organizacionales de otros campos de conocimiento o disciplinas, se tiene que exponer algunos conceptos, categorías y características generadas.

En este punto, resulta prudente señalar que, la multiplicidad de discursos y exigencia de ordenamiento de la realidad caótica, que se genera en la capacidad que poseen los investigadores para construir categorías, conceptos y clasificaciones, para producir un orden, abona a la complejidad; aspecto del cual, los estudios organizacionales tampoco escapan; en esencia, es lo que conforma la riqueza de éstos, y la razón principal para establecer una relación con otras corrientes de pensamiento.

La producción de conceptos y categorías, que presuponen elementos empíricos que pueden ser observados y percibidos de forma tangible, son útiles para el procesamiento de datos, información y la elaboración de un pensamiento objetivo y

² Al respecto de lo dicho, Henry Mintzberg (1999, p. 435) menciona: "Pasó mucho tiempo antes que los especialistas en taxonomía biológica de hoy alcanzasen sus complejas y poderosas clasificaciones. No hubiesen llegado a ninguna parte si hubieran tirado todo el emprendimiento por la borda porque no alcanzaba para abarcar toda la variedad de especies que podía observar". Lo que quiere decir es que, pese a que las clasificaciones pueden no estar completas y tener defectos, su uso es mejor que desechar y dejar de lado su utilidad para la indagación objetiva de la realidad.

de aspiración científica; entonces, también resulta prudente considerar que, lo que les separa, es igual de importante que lo que les une; así, las clasificaciones taxonómicas, por ejemplo, se basan en principios de exclusión y de inclusión; pero, al mismo tiempo, se debe considerar que las divisiones implican agrupaciones.

Existen, por un lado, investigadores que hablan sobre lo que une a los estudios organizacionales con otras disciplinas o campos de estudio; ya sea, por ejemplo, la administración o la teoría organizacional. Por otro lado, diversos académicos expresan que los estudios organizacionales son marcadamente distintos y su particularidad debe rescatarse y subrayarse, sobre todo para que no exista confusión con otras disciplinas como podría suceder con la administración o la teoría organizacional. Por consiguiente, cada pensador se ancla sobre ciertos supuestos que responden de una mejor forma a sus condiciones existenciales en el momento en el que estudian la realidad, formando una corriente de pensamiento singular.

Comencemos, pues, con aquellos autores que creen que los estudios organizacionales mantienen una relación estrecha con otros programas, y definen a este campo mediante lo que comparten con otros paradigmas; es decir, mediante el conjunto de algunos postulados compartidos, aquí es donde cobra importancia y quizás necesidad, bajo los supuestos de algunos paradigmas, la necesidad conservar la complejidad en los estudios organizacionales; y, así, promover una revisión de aquello, que puede estar dentro, y ser parte de aquel, y también, de aquello, que se deja de lado y fuera.

En el primer grupo se encuentran aquellos que buscan justamente al “eslabón perdido” (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011), es decir, esa figura o elemento que une a una categoría con otra; pero que, en la *praxis*, se ha difuminado y perdido. Ese eslabón que se busca tiene que existir, pues puede considerarse el puente que conecta a un grupo de conocimiento con otro, de lo contrario tendríamos un vacío ilógico.

Así pasó en los estudios organizacionales, ya que no surgieron de la nada, debieron tener un comienzo en otro sistema de pensamiento que dejó rastros de su caminar y sus huellas impresas en su evolución.

Los estudios organizacionales se originaron en los problemas emergentes, dentro de disciplinas como la administración, y la teoría organizacional clásica, que en su momento funcionaron acorde a su contexto, pero que se fueron debilitando y dejaron de responder a ciertas necesidades que se presentaban en un entorno histórico cambiante y demandante de explicaciones.

Por ejemplo, los problemas referentes a un solo objeto de estudio (la empresa), o a la utilización solamente de métodos cuantitativos en la teoría administrativa clásica (Taylor, 1970; Fayol, 1970) condujeron a una visión parcializada y mecánica de la realidad, lo que trato de resarcirse con el apoyo de la teoría organizacional; esto, a su vez, se convirtió en apoyo del surgimiento de los estudios organizacionales (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Albuquerque A., 2011).

Esta relación íntima tiene consecuencias epistemológicas clave para abordar los fenómenos organizacionales, por tanto, es indispensable retomar de una forma crítica para la familiaridad que guardan; por ejemplo, la administración, la teoría organizacional, y los estudios organizacionales. Al respecto se podría comentar:

A pesar de que sus objetos de investigación son distintos, al igual que la forma de abordarlos, la Administración es un campo de conocimiento al cual recurren los estudiosos de las organizaciones en busca de pistas sobre la vida organizada. Y los Estudios Organizacionales como una arena donde convergen conocimientos de diversos campos disciplinarios sobre las organizaciones, ofrecen nuevos rumbos para el estudio y la práctica de la Administración. En síntesis, existen grandes contrastes, pero también, importantes potenciales de complementariedad (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Albuquerque A., 2011, p. 36).

Existe, por ende, una postura que aboga por las asimilaciones y relaciones entre el campo de los estudios organizacionales, y entre disciplinas como la administración y la teoría organizacional, pese que para muchos hay cuestiones irreconciliables que se tienen que tomar en cuenta para no perderse en la oscuridad de la indiferenciación.

En el segundo grupo se encuentran aquellos autores que, como ya mencionamos, creen que no debe existir confusión, pues ésta significa un obstáculo a la comprensión y la investigación; para ellos, es indispensable poner límites y resaltar las antinomias existentes entre el campo de los estudios organizacionales y las demás disciplinas u otros campos, la mezcla se ve como contaminación que no permite una consideración clara de los sistemas de pensamiento o paradigmas.

Por ejemplo, la investigación que transita entre la administración, la teoría organizacional, y los estudios organizacionales, con frecuencia generan confusión y acarrear problemas en la interpretación de resultados de investigación, y en la producción de conocimiento, “esta mezcla de conocimiento entre estos tres campos, esta mezcla arbitraria, propicia la pérdida de la identidad de cada uno de estos conocimientos. Así, y esto es lo principal, se propicia la pérdida de la finalidad que persigue cada uno de estos campos” (Barba, 2013, p. 139-140).

Barba aboga por una diferenciación analítica, es decir, una postura que permita la separación, pero al mismo tiempo la inclusión de aspectos teóricos de la investigación, él prefiere una separación de los paradigmas para recuperar lo que les aproxima y compete; lo cual, también obliga a adoptar una identidad epistemológica para no perderse. Para (Barba, 2013), los estudios organizacionales emergieron desde entornos geográficos distintos y como parte de una transición histórica.

Es por todo esto que, al hablar de los estudios organizacionales podría hacerse referencia a lo que Marx mencionó en su discurrir sobre la historia y el estudio del capitalismo; es decir, que estamos ante un hecho que puede calificarse como la unidad de lo diverso.

Actualmente existe un esfuerzo académico importante para otorgar identidad a los estudios organizacionales como un campo interdisciplinario, es decir, no es una disciplina en sí misma, sino una convergencia de ellas que se centran en la organización como un objeto de estudio con elementos metodológicos multidisciplinares. Consecuentemente tenemos que mencionar que los estudios

organizacionales son parte del universo compuesto por todas las disciplinas que convergen en las ciencias sociales.

Así es como resulta prudente mencionar que, las disputas entre autores, unos a favor y otros en contra del acercamiento, genera ambigüedad en las explicaciones generadas para una misma problemática.

Existen diversos aspectos que para algunos investigadores son inconmensurables y para otros son asimilables, diversos autores perciben una familiaridad indisoluble y clara entre los estudios organizacionales, y sus correspondientes campos de conocimiento; sus contrarios critican las posturas eclécticas y se esfuerzan por construir una línea divisoria entre paradigmas, campos de estudio y disciplinas.

No obstante, el científico social no se debería decantar por alguna postura en particular, sin estar consciente de los alcances y limitaciones de cada una de estas formas de pensamiento, ya que todas son un intento de organizar la realidad y hacerla menos caótica.

Para finalizar se puede conjeturar que, en el universo de la ciencia social se contempla el campo de los estudios organizacionales, que está conformado interdisciplinariamente; es decir, por las diversas disciplinas sociales que a su vez conforman paradigmas, con teorías y sus correspondientes métodos; algunos más, otros menos reconocidos por la comunidad científica. También, se vuelve a recalcar que, dados los diversos discursos epistemológicos, metodológicos, y ontológicos, en el esfuerzo constante por ordenar la realidad organizacional, la complejidad es inherente dentro del campo de los estudios organizacionales.

1.2.Aspectos epistemológicos, ontológicos y metodológicos que abonan a la complejidad en los estudios organizacionales

El presente apartado examinará tres dimensiones indispensables que constituyen la complejidad del campo de los estudios organizacionales: la epistemología, la metodología y la ontología. Aquí se reconocen estas tres dimensiones como parte inherente de la investigación y análisis de cualquier organización.

1.2.1. La evolución epistemológica.

El presente apartado estará dedicado a hablar sobre una de las dimensiones importantes dentro del campo de los estudios organizacionales, es decir, la epistemología; ésta tiene injerencia sobre la forma en que se construye el conocimiento, por tanto, tiene su valor retomar este asunto para dimensionar su importancia dentro de la investigación de las organizaciones.

Aquí es menester recordar que, tal y como Thomas Kuhn (2006) lo expuso, cuando las teorías y métodos que son aceptados y practicados por una comunidad de científicos no pueden resolver una serie de problemas que se le presentan a la ciencia normal en un momento determinado de la historia y cuando surgen anomalías que contradicen, interrogan o ponen en jaque a un paradigma establecido, existe una lucha entre las teorías y los métodos que exigen un reconocimiento propio a la hora de ser utilizados.

Entonces, tal y como Kuhn (2006) lo propuso, cuando un paradigma no puede resolver o confrontar a una o un grupo de anomalías que surgen en el trabajo de investigación, su sistema de pensamiento entra en crisis y su confrontación con otro paradigma más exitoso en la resolución de nuevos problemas puede devenir en una revolución científica, que reorganiza a la comunidad de científicos y los puede agrupar alrededor de una serie de nuevas premisas teóricas y metodológicas para resolver dichas anomalías con mayor éxito.

Esta lucha entre paradigmas puede apreciarse también en los estudios organizacionales, pues éstos están configurados como un campo interdisciplinario que está compuesto, a su vez, de varios paradigmas y opciones epistemológicas y

sus correspondientes métodos, mismos que se interrelacionan y son parte de ese universo de la ciencia social.

Con ello cuando participamos en el campo de los estudios organizacionales resulta imposible no reconocer que la ambigüedad es lo que prevalece en él y genera su complejidad académica.

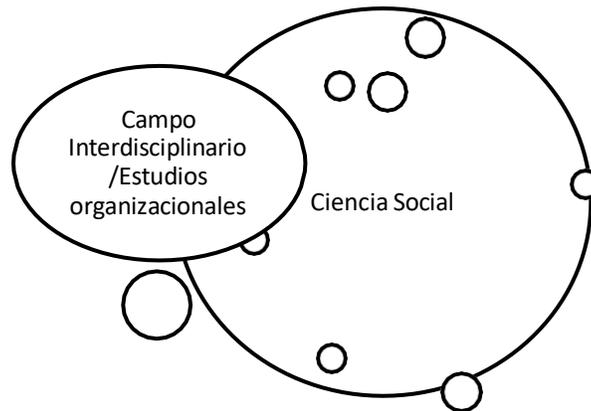
Un ejemplo claro de esta ambigüedad es la que corresponde a la definición misma de lo que es una organización, pues ésta es una noción en construcción que no se encuentra acabada (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011).

Sin embargo, es importante subrayar que los estudios organizacionales, dada su apertura teórica y metodológica, no establece límites tajantes. Al respecto se ha reflexionado lo siguiente:

Los Estudios Organizacionales, siguiendo a Lammers (1990), no se pueden delinear con precisión en términos de lo que es o lo que no es para la sociología (o la parte sociológica) de la organización (teoría). Para otros autores como Clegg y Hardy (1996), consideran a los Estudios organizacionales como conversaciones, específicamente, entre investigadores de diversas disciplinas, quienes ayudan a construir términos derivados de los paradigmas, métodos e hipótesis, que ellas mismas derivan de conversaciones. Los Estudios Organizacionales sea simplemente bajo la modalidad de la Teoría de la Organización o de la propuesta más elaborada del Análisis Organizacional, es entonces un campo de conocimiento de las ciencias sociales de reciente formación (Barba, 2012, p.7).

Para ilustrar dicho asunto, se presenta a continuación la siguiente figura que representa gráficamente la idea de que el campo de los estudios organizacionales surge del universo interdisciplinario de la ciencia social.

Figura 1: El universo de la ciencia social y los Estudios Organizacionales



Fuente: Elaboración propia.

El universo de la ciencia social está conformado, a su vez, por múltiples disciplinas, tales como la economía, la administración, la ciencia política, la sociología, la psicología social, el psicoanálisis, por mencionar algunas.

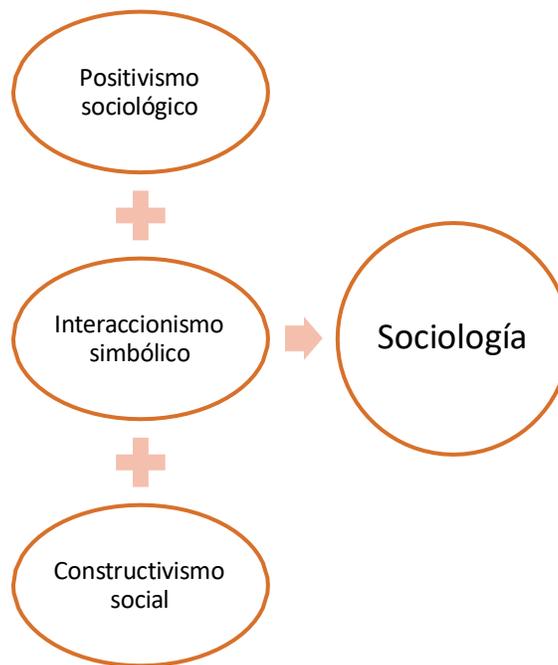
Figura 2: Los Estudios Organizacionales como campo interdisciplinario



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, cada disciplina tiene sus especialidades y un conjunto de paradigmas establecidos; así, por ejemplo, en la sociología pueden existir los programas del positivismo sociológico, el interaccionismo simbólico, el constructivismo social, la fenomenología social, la sociología de las organizaciones, etcétera. El surgimiento de diversos paradigmas dentro de las diversas disciplinas sociales obedece a un desarrollo constante de la división del trabajo académico y la intensiva especialización que han sufrido todas las ciencias.

Figura 3: Un conjunto de paradigmas conforma una disciplina científica



Fuente: Elaboración propia

Estos hechos, también son parte del campo de los estudios organizacionales; y, “en consecuencia, mantienen una apertura epistemológica y paradigmática para poder comprender fenomenológicamente lo que sucede en la organización” (Jimeno Espadas R., 2021, p. 220). En este campo de estudio existen múltiples relaciones inherentes entre la gran diversidad de disciplinas y teorías que conforman el universo de la ciencia social, y es mediante esas relaciones que se puede aceptar; por ejemplo, una coexistencia con la administración y la teoría organizacional, pese a los posibles conflictos y divergencias entre estas disciplinas.

Figura 4: Esquema cognoscitivo de los Estudios Organizacionales



Fuente: Elaboración propia

En resumen, se puede afirmar que los estudios organizacionales surgen de las múltiples disciplinas y paradigmas del universo de la ciencia social, están conformados de diversas teorías y métodos que pueden no ser unilaterales; y que muy probablemente, estén en conflicto, pero es aquí donde el investigador cuenta con la oportunidad de retomar las diversas herramientas teóricas y metodológicas para trabajar sobre la realidad organizacional.

1.2.1.1. El marco epistemológico para esta investigación

En el estudio de las organizaciones, el investigador debe permanecer atento a la realidad que se construye, y la multiplicidad de elementos que la componen; es por eso por lo que, en el presente trabajo de indagación se retoma como paradigma principal al construccionismo social, como epistemológico para el estudio a la microsociología; aquí resulta prudente mencionar que, se incluye como metodología cualitativa al método etnográfico. A continuación, se comenzará con la justificación de estos elementos heurísticos que sostienen a la presente tesis, iniciando con la argumentación sobre la correspondencia del marco epistemológico con el construccionismo social.

El paradigma, que es punto de apoyo indispensable para la investigación, es una guía que permite al académico articularse, dirigirse y trabajar con herramientas que le permitan observar, analizar, interpretar, estudiar y reensamblar la realidad; por tanto, es importante que el investigador defina un sendero de trabajo, o sea un paradigma, con el que pueda guiar y sostener su investigación.

Por ello, en este estudio proponemos el paradigma construccionista como una guía sobre la que se desarrolla la presente investigación ¿por qué el construccionismo social como paradigma de investigación? porque permite la articulación crítica de múltiples perspectivas teóricas y metodológicas que explican la realidad social por medio de las interrelaciones sociales e interacciones que se establecen en una situación observada. Al respecto se puede comentar lo siguiente:

En el paradigma construccionista, no existen discriminaciones predeterminadas o límites previamente impuestos por los campos científicos, teorías o agrupaciones sociales de cualquier índole; por el contrario, todos aquellos actores que intervienen de alguna manera en un acontecimiento social realizan una aportación para construir una realidad en donde nosotros mismos, como investigadores, participamos. “Desde el construccionismo, no se trata de lo que es, sino de los que es para nosotros” (Jimeno Espadas R., 2021, p. 226).

El trabajo de investigación realizado desde el construccionismo social se concentra en la génesis de la realidad social, de las relaciones y las interacciones que sostienen los actores sin dejar de lado las producciones teóricas desde distintos planos:

En el construccionismo, el investigador debe estar atento a las interacciones que se crean entre los diferentes actores, debe prestar atención al proceso para tener en claro cómo se han generado las relaciones, los motivos que ha llevado a los actores a ser partícipes en determinadas situaciones (Jimeno Espadas R., 2021, p. 226).

Habiendo establecido esto, pasemos a revisar como el marco teórico se inserta en el paradigma construccionista; el cual, a partir de este momento, se denominará como marco microsociológico.

La microsociología está conformada por múltiples perspectivas sociológicas que se concentran en el estudio del orden, las interacciones sociales y los marcos situacionales en los que se define la realidad social.

1.2.1.2. Sobre las teorías de alcance intermedio y su valides en la investigación: siguiendo las huellas de la microsociología

El descubrimiento no es cierto; Si es cierto, no es nuevo; Si es nuevo y cierto, no es importante.
Robert K. Merton (2002).

Sin duda alguna, la ciencia social estuvo marcada por mucho tiempo por las teorías tradicionales de sistemas generales y totalizadoras del pensamiento, los pensadores clásicos en la sociología fueron los principales exponentes de estos sistemas de ideas, entre ellos podemos encontrar a Max Weber (1964), Émile Durkheim (sin fecha) y Karl Marx (1999).

El pensamiento de estos primeros teóricos de lo social impactó tanto que por mucho tiempo algunos continuaron el esfuerzo de unificar y crear grandes sistemas filosóficos y teóricos que marcaran las pautas de la investigación social; por ejemplo, la gran obra sociológica de Talcott Parsons (1999).

Estos sistemas de pensamiento, antes de haber dado respuesta a problemas concretos de la investigación, y de haber comprobado sus hipótesis centrales mediante la investigación empírica, crearon un sistema abstracto; del cual, no se podía derivar conocimiento concreto ni pasar a la verificación hipotética.

El surgimiento de estos sistemas de pensamiento totalizadores, es consecuencia, según Robert K. Merton (2002), de dos causas: la primera, fue la postura de los científicos sociales de ser consecuente con las visiones más ortodoxas de la ciencia natural; es decir, de trasladar y cumplir con las mismas exigencias que imponía la ciencia natural para estudiar los fenómenos naturales; y, la segunda causa, era la ambigüedad resultante de estos distintos sistemas de pensamiento para resolver los distintos problemas e intereses presentes en la sociedad. Como dice el autor:

La convicción existente entre algunos sociólogos de que debemos, desde ahora, lograr un gran sistema teórico no sólo es resultado de una comparación fuera de lugar con las ciencias físicas, sino que también es una respuesta a la posición ambigua de la sociología en la sociedad contemporánea (Merton, 2002, p. 66).

La ciencia social se ha estancado por la gran avaricia de la creación de sistemas de pensamiento generales y totalizadores, sin tomar en cuenta que el desarrollo consecutivo de la ciencia social surge de los pasos aportados por la investigación, que, con frecuencia y menos ambición, se propone hacer hipótesis y trabajar en su confirmación empírica, sin tantas abstracciones. Esta forma de investigación, de sistemas de pensamiento más limitativos es conocida, como una “política de la teoría de alcance intermedio” (Merton, 2002). Al respecto se puede comentar que:

Parecería razonable suponer que la sociología avanzará en la medida en que su interés principal (aunque no exclusivo) esté en el desarrollo de las teorías de alcance intermedio, y se retardará si su atención primordial se centra en el desarrollo de los sistemas sociológicos totales (Merton, 2002, p. 68).

Por ende, avanzar en la integración de sistemas de pensamiento y en el desarrollo de la teoría social implica comprometerse con una forma de investigación que proponga teorías de alcance intermedio, es un “enfoque de alcance intermedio – análisis empírico en un medio conceptual limitado- parece asegurar más firmemente el contacto continuo necesario con las variables empíricas” (Davis, citado en Merton, 2002, p. 77).

Como un programa o paradigma, conformado por teorías de alcance intermedio; aquí, es de especial importancia reconocer a la microsociología, misma que cultiva parte de esta esperanza para hacer progresar la ciencia social, por medio de la investigación empírica de las hipótesis, que sucesivamente, son derivadas de un conjunto de teorías.

A continuación, se expone cómo la microsociología, conformada por una serie de teorías, cuyas hipótesis derivadas se han investigado empíricamente, logró el progreso de disciplinas completas tales como la criminología.

Es así como albergamos la esperanza de que la microsociología también sea relevante en el estudio de las organizaciones. Más adelante se expondrá lo que puede entenderse como microsociología y algunos de sus fundamentos.

1.2.1.3. La propuesta microsociológica como “política de alcance intermedio”: el ejemplo del estudio de la desviación social.

Es desviado el que ha sido exitosamente etiquetado como tal, y el comportamiento desviado es el comportamiento que la gente etiqueta como tal.
Howard Becker (2009).

Siendo cautelosos, “a diferencia de los sistemas sencillos de la teoría sociológica, se ha dicho, las teorías del alcance intermedio apelan a las bajas ambiciones intelectuales” (Merton, 2002, p. 81); no obstante, esto no las vuelve innecesarias o irrelevantes. Las teorías de alcance intermedio, como se verá a continuación, han logrado revolucionar la ciencia, el ejemplo de esto, es la microsociología, la cual fue aplicada como un grupo de teorías al estudio del crimen y de la desviación social, temas hasta entonces abordados por los sistemas de pensamiento totales y abstractos.

Por mucho tiempo, la criminalidad y la desviación social fueron estudiadas por medio de la tradición científica de los sistemas de pensamiento totales y abstractos, ya fueran filosóficos, jurídicos, o sociológicos.

Por ejemplo, desde el marxismo se veía a la criminalidad como una forma de resistencia y lucha contra el sistema de explotación capitalista, como una rebelión en contra de las instituciones de la propiedad privada y el capital; desde Durkheim, la criminalidad era vista desde la perspectiva estructuralista en el ámbito de las necesidades y funciones del sistema social; es decir, se creía que la criminalidad, hasta cierto punto, era un fenómeno normal, que era un hecho que cumplía una función social y respondía a una necesidad; por otro lado, desde el positivismo se creía que la desviación social era causada por causas naturales, hereditarias, y orgánicas; en cambio, desde el dogmatismo penal, la filosofía política y jurídica, se

proponía el estudio del delito como un ente abstracto, como objeto jurídico y no como objeto social.

En la historia del estudio de la criminalidad y la desviación social, la tesis clásica por mucho tiempo era que *“la desviación producía la reacción social”* (Palacios, G., 2014, p. 05), lo cual equivale a decir que el crimen genera un castigo como respuesta social del agravio a la sociedad y al Estado; esto, mediante las instituciones punitivas.

No obstante, desde un punto de vista que parte de la microsociología, y mediante el uso del método etnográfico, autores como Goffman (2001) y Howard Becker (2009) describieron de manera profunda el mundo del desviado, sin concebir a éste como un ser patológico o como un mero fenómeno periférico de la lucha de clases; es decir, sin verlo por medio de propuestas de las grandes teorías funcionalistas o marxistas; sino, como otro sujeto inmerso dentro de la sociedad y expuesto a toda una red de significaciones puestas en juego dentro de la interacción social.

La Escuela de Chicago³, de donde comenzó a surgir este nuevo marco denominado microsociológico, una propuesta teórica del interaccionismo simbólico, descubrió que la desviación era parte de un proceso de “etiquetamiento” dentro de la interacción social, y no un “hecho natural”, proceso que dependía de la relación, siempre compleja, entre los significados que mediaban en la interacción entre el sujeto y el grupo; es decir, la desviación era una creación social emergida del proceso de etiquetamiento que sufría un actor social por parte de un grupo de personas; y en consecuencia, sólo es desviado aquel que es definido y tratado como tal.

Esta nueva forma de ver al desviado y la desviación creó un nuevo camino para el estudio del fenómeno criminal, el estudio de la desviación social partió no ya del individuo delincuente sino de la estructura social; así, la atención se concentró en la

³ “No cabe duda de que esta escuela no tenía un teórico inequívocamente decisivo ni un programa de investigación claramente definido; la escuela de Chicago consistía más bien en un complejo entramado de pensadores e investigadores más o menos importantes cuyas influencias mutuas es difícil reconstruir” (Joas, H. 1990, p. 115).

forma en que operan las instituciones, organizaciones, y grupos sociales, como productores de desviación, y no como un simple tablero en donde se realizaban las acciones criminales o desviadas.

Se pasó a reconocer, que es la reacción social la que produce la desviación. No existe criminal hasta que un individuo es etiquetado y tratado como tal, por lo que es en la interacción social y el juego de significados de donde parte el fenómeno de la desviación social.

Esto es sólo un ejemplo de la forma en que la microsociología ha desarrollado un marco para estudiar la realidad social, en el tema de la desviación la microsociología pudo ingresar y evolucionar; por esto mismo, también puede ser un programa de investigación fructífera para el estudio de las organizaciones.

1.2.1.4. La microsociología como programa para el estudio de lo social: Benzecry y Winchester.

Entendemos mejor cómo funciona el todo social a través de estudios detallados de sus partes.
Benzecry & Winchester (2019).

La microsociología ofrece un marco teórico de alcance intermedio para el estudio de los fenómenos sociales, específicamente, para Benzecry y Winchester (2019), la microsociología es un programa de investigación que está conformado por el interaccionismo simbólico, la etnometodología, la fenomenología y el enfoque dramático. El interaccionismo simbólico tiene a Herbert Blumer (sin fecha) como su principal exponente, mientras que la etnometodología tiene como padre fundador a Harold Garfinkel (2006), asimismo, Schutz (1995) es el precedente de la fenomenología, y Erving Goffman (2001) es el progenitor del enfoque dramático. Estas distintas líneas conforman el marco de la microsociología, las cuales:

...nos enseñan que precisamente en el sondeo de las actividades que “naturalizamos” y que conforman la realidad de sentido común de la vida cotidiana podemos entender los mecanismos, conocimientos, técnicas y significados estratificados que constituyen lo social (Benzecry y Winchester, 2019, p. 59).

Como se puede notar, a pesar de las diferencias que puedan existir entre todos estos autores, las posturas académicas que defienden y sus pensamientos, concurren en muchos aspectos, tal y como distintos ríos suelen converger en un lago; es un “aspecto central de todos los programas microteóricos es la afirmación de que el orden social se sostiene moralmente, se organiza y se logra a escala microsocioal” (Benzecry y Winchester, 2019, p. 60).

Tanto Benzecry como Winchester tienen razón al suponer que la microsociología se compone de esas corrientes de pensamiento, que se centran en el estudio de un orden que se sostiene moralmente, no solamente el orden social general, sino también el orden de la interacción.

Si la sociedad y los hechos sociales, como creía Durkheim (sin fecha), son parte de un orden moral, este mismo orden es el que determina no solo las relaciones funcionales de las estructuras sociales; también, es el que permite reconstruir el orden de la interacción; o sea, esos encuentros cara a cara donde los actores producen e intercambian, donde los objetos circulan, y las normas se negocian; en pocas palabras, en donde los individuos crean la realidad social.

Es el orden de la interacción, el que constantemente están tratando de sostener y reconstruir los actores sociales ante una fractura o desviación de ese orden micro; los actores sociales, tratan de restituir la situación y sostener el orden de la interacción.

La microsociología se centra en la observación directa de los “hechos sociales” durkheimianos en la interacción social cotidiana, en esas situaciones de encuentros cara a cara. (González, 2011). El orden moral, se encuentra sostenido constantemente mediante el esfuerzo de los actores sociales en situaciones de presencia física; y es esto, precisamente, lo que vuelve relevante y original a la perspectiva microsociológica.

La constante tensión entre el orden macro y micro social, siempre está presente; y, la originalidad del programa microsociológico radica en la observación de esos encuentros cotidianos que moldean, y construyen nuestra realidad, tal y como la

experimentamos de facto, como natural; pero, la microsociología nunca deja de lado el orden macrosocial, solo lo baja hasta las instancias situacionales cotidianas.

Este interés por el orden microsociológico, es siempre el foco de atención de la observación; por ejemplo, Goffman plantea la idea de que una conversación entre dos personas reales, que se hallan en presencia directa pertenecen a un orden social; y, se le puede estudiar aplicándole este modelo estructural; el autor parte “de la idea de que una conversación entre dos personas reales que se hallan en presencia directa pertenece a cierto tipo de orden social y que se le puede estudiar aplicándoles este modelo” (Goffman, 1991, p. 92).

Por su parte, Peter Berger y Thomas Luckman (1998, p. 46), también reconocen que “la experiencia más importante que tengo de los otros se produce en la situación cara a cara, que es el prototipo de la interacción social y del que se derivan todos los demás casos”; es por esto mismo, que, no podemos llegar a reconocer los fenómenos sociales sin exponer las experiencias y los significados intersubjetivos, que se construyen en la interacción social de los micro universos.

Por esto mismo, la microsociología se ofrece como un marco teórico que, como lo piensa Benzecry y Winchester (2019), promete ser una fuente de riqueza intelectual para estudiar los fenómenos sociales.

La microsociología comparte el argumento de que podemos entender mejor lo más esencial del micromundo en su conjunto a través de un análisis detallado de determinadas escenas. En otras palabras, entendemos mejor cómo funciona el todo social a través de estudios detallados de sus partes (Benzecry y Winchester, 2019, p. 88).

Por último, la microsociología no sólo representa un marco teórico desde el cuál se pueden estudiar los fenómenos sociales; también, es una caja de herramientas conceptuales que posibilitan el trabajo de investigación (Benzecry y Winchester, 2019).

1.2.1.5. La microsociología y la investigación etnográfica

La teoría no es el punto de partida, sino el resultado final de un proceso de construcción.
Benzecry y Winchester (2019).

La investigación es un proceso y no una receta de cocina, esto no significa que no exista un orden dentro del trabajo de indagación. En primer lugar, podemos reconocer que los datos se convierten en pruebas y después en ideas, los datos, las pruebas, y las ideas, conforman un círculo de interdependencias (Becker; 2018, p. 24). Es decir, el investigador siempre se mueve entre la teoría y los datos que observa y recolecta, es prácticamente una especie de bucle permanente.

Para los investigadores que practican la etnografía, la observación cobra un valor preponderante a la teorización; lo cual, también es válido en la investigación científica. Cuando alguien realiza trabajo de campo, tiene que estar preparado para observar, y obtener datos que difieren de su concepción teórica, o hasta contradecir las creencias teóricas más arraigadas a su persona; “pero también podemos usar datos que difieran imprevistamente de lo que esperábamos, para crear nuevas ideas” (Becker, 2018, p. 45).

En la indagación etnográfica, también reconocida como observación participante, puede reconocerse este carácter contingente de la investigación en la medida de que:

La reflexividad inherente al trabajo de campo consiste en el proceso de interacción, diferenciación y reciprocidad entre la reflexividad del sujeto cognoscente –sentido común, teoría, modelos explicativos- y la de los actores o sujetos/objetos de investigación (Guber, R., 2015, p. 50).

Aunque comparado con los procedimientos de otras ciencias sociales, el método etnográfico no parece riguroso ni sistemático, “la observación participante, alude precisamente a la inespecificidad de las actividades que comprende” (Guber, 2015, p. 51); lo cual, contiene su lógica y su estrategia propias para obtener información.

Dado que el investigador contiene sus propios marcos reflexivos, distintos de los que tienen la gente que observa, su interpretación de los hechos puede diferir o ser errónea si no toma en cuenta dicha cuestión.

La construcción del objeto de estudio es, un proceso lento que se desarrolla a lo largo de todo el trabajo de investigación, no algo que está hecho antes de la observación e interpretación.

Este proceso, que también es conocido como inducción analítica, es parte esencial de la investigación cualitativa y microsociológica planteada por Benzecry y Winchester (2019). Al respecto, hablando de la relación entre el trabajo etnográfico, como inducción analítica, y la microsociología, se puede decir que:

Los etnógrafos buscan datos multivariados para poder encontrar variaciones internas dentro del tipo de fenómenos. En cada caso, el investigador busca el tipo de datos que necesitaría para apoyar su hipótesis y luego identifica los datos disponibles necesarios para apoyar una explicación alternativa (o descartarla). La clave es dar con paciencia los pasos en falso, las lizas para establecer el objeto de estudio durante el contexto del descubrimiento, como parte de la aventura del conocimiento, casi como un paso obligatorio contra la omnisciencia teórica y al servicio de un mejor conocimiento. Esto continúa hasta que el investigador ya no puede perseguir con practicidad los casos negativos (Benzecry y Winchester, 2019, p. 87)

En pocas palabras, esto quiere decir que “el sociólogo descarta los marcos teóricos preexistentes y comienza sólo con los datos” (Benzecry y Winchester, 2019, p. 86). Por último, esto conlleva la convicción tácita de que “la teoría no es el punto de partida, sino el resultado final de un proceso de construcción de conceptos y marcos teóricos en el que se suma o se sustrae de los datos” (Benzecry, Winchester, 2019, p. 86).

1.2.2. Lo metodológico

En los estudios organizacionales, al caracterizarse como un campo en el que existe una apertura epistemológica, también existe una apertura en el uso de métodos de aproximación; sin embargo, la existencia de una amplia variedad metodológica exige que exista correspondencia con el planteamiento del problema que hace el investigador, y de acuerdo al aparato epistemológico utilizado en la investigación; esta misma correspondencia se debe extender hacia el objeto de estudio, y a los objetivos que se plantearon en la investigación.

En los estudios organizacionales, existe una preferencia por los métodos de corte cualitativo, a diferencia de aquellos que son utilizados, por ejemplo, en la administración y la teoría organizacional, donde se inclinan por el uso de métodos cuantitativos.

Una manera sencilla de marcar diferencia entre los campos científicos es considerar que en los estudios organizacionales suelen utilizarse métodos cualitativos y mixtos, mientras que en la administración y en la teoría de la organización predominan los métodos cuantitativos” (Jimeno Espadas R., 2021, p. 221).

El método tiene que mantener una correspondencia con los supuestos epistemológicos y el marco teórico de referencia, y son estos mismos elementos los que perfilan el objeto de estudio.

Para Barba (2012, p. 11), “la decisión sobre cuál recurso metodológico se debe utilizar, depende de las características y objetivos particulares de la investigación”; pero sucesivamente, estas peculiaridades también están en función del paradigma y de la epistemología; y esto, es fundamental para las pretensiones del investigador; pues, como diría el sociólogo norteamericano Merton (2002, p. 168), “el investigador obtiene consecuencias diferentes para la investigación empírica cuando cambia su aparato conceptual.” Entonces, ocurre lo mismo con la selección de un método, o con la selección de un paradigma; se obtienen resultados muy distintos según sea el caso.

Pero, cabe señalar que, en los estudios organizacionales existe una tendencia a seleccionar métodos de corte cualitativo o mixtos, y la presente investigación no será la excepción, pues se desarrollará con una metodología cualitativa: la etnografía.

1.2.2.1. Antecedentes del método etnográfico en la ciencia social

En su origen, la etnografía emerge de las entrañas de la antropología, comienza su camino en los albores del siglo XVIII, en los primeros estudios sobre los pueblos calificados, en aquel entonces, como primitivos, bárbaros y salvajes, observados en periodos históricos, marcados por la colonización, o por la conquista. Aquellos estudios describían y trataban de explicar la vida de esos pueblos, que aparentemente eran poco civilizados. Marvin Harris dice que este campo de conocimiento puede definirse como “el estudio de la humanidad, de los pueblos antiguos y modernos y de sus estilos de vida” (Harris, 1998, p. 13).

De la antropología, deviene la etnografía, de la que se dice que es “como un método para retomar el punto de vista nativo” (traducción propia, Schwartzman, 1993, p. 1); y retomando la definición propuesta por uno de los fundadores del método etnográfico, “Mauss la define como la ciencia que tiene como fin la observación de las sociedades y como meta, el conocimiento de los hechos sociales. La etnografía practica la descripción sistemática frecuentemente, por medio del trabajo de campo etnográfico” (citado en Díaz, 2002, p. 374).

Pero la etnografía no sólo conlleva una descripción simple, más bien se trata de una descripción densa. Al respecto se puede comentar que:

La etnografía es descripción densa. Lo que en realidad encara el etnógrafo (salvo cuando está entregado a la más automática de las rutinas que es la recolección de datos) es una multiplicidad de estructuras conceptuales complejas, muchas de las cuales están superpuestas o enlazadas entre sí, estructuras que son al mismo tiempo extrañas, irregulares, no explícitas, y a las cuales el etnógrafo debe ingeniarse de alguna manera, para captarlas primero y para explicarlas después. Y esto ocurre hasta en los niveles de

trabajo más vulgares y rutinarios de su actividad: entrevistar a informantes, observar ritos, elicitación de términos de parentesco, establecer límites de propiedad, hacer censo de casas... escribir su diario. Hacer etnografía es como tratar de leer (en el sentido de "interpretar un texto") un manuscrito extranjero, borroso, plagado de elipsis, de incoherencias, de sospechosas enmiendas y de comentarios tendenciosos y además escrito, no en las grafías convencionales de representación sonora, sino en ejemplos volátiles de conducta modelada (Geertz, 2003, p. 24).

Como se puede apreciar en el párrafo anterior, el método etnográfico implica una *descripción densa* de detalles que pueden estar dentro de estructuras conceptuales complejas, lo que quiere decir que no sólo es un acto de descripción sino de interpretación. Si hablamos de investigaciones académicas o de consultoría organizacional, la naturaleza del método etnográfico sería la misma; y, su utilización en la investigación organizacional puede concebirse de la siguiente manera:

La etnografía se centra en aportar una comprensión detallada de las distintas perspectivas de personas o grupos. Implica la descripción e interpretación profunda de un grupo o sistema social o cultural. Los diseños etnográficos pretenden describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades (Tadlaoui, S., 2013, p.58).

La etnografía es un modelo metodológico propositivo, que permite conocer la vida de un individuo, grupo, sociedad o cultura; permite trazar, mediante el trabajo en campo y la observación participante, una serie de directrices para la obtención de datos e información relevantes para el descubrimiento de nuevos fenómenos y hechos importantes; asimismo, nos permite analizar e interpretar la realidad social que se observa.

1.2.2.2. Antecedentes del método etnográfico en la investigación organizacional.

El método etnográfico ha desempeñado un papel fundamental en el estudio de las organizaciones, su uso se ha rescatado por la forma en que permite y sostiene el trabajo de observación, recolección de datos e interpretación de la información dentro de la investigación.

Algunas teorías administrativas y organizacionales clásicas fueron duramente criticadas por sus fundamentos metodológicos, sobre todo al percibir la realidad como estática y mecánica. Los ejemplos más claros son los estudios realizados por Henri Fayol (1970) y Frederick Taylor (1970).

Estas perspectivas administrativas y organizacionales, consideradas clásicas, hacían uso de métodos cuantitativos que dejaban de lado aspectos relevantes de la organización. Al respecto se puede mencionar que:

La teoría racionalista clásica de la organización científica pretendía en realidad ignorar completamente el problema. El modelo mecanicista de la conducta humana en que se apoyaba excluía las relaciones complicadas y ambiguas que se desarrollan en torno a las relaciones de poder (Crozier, 1974, p. 75).

Aquellas investigaciones tuvieron inconvenientes y sumaron una larga cadena de críticas, sobre todo con el surgimiento de estudios basados en métodos cualitativos, estos arrojaban nuevos hechos, y permitían la explicación de fenómenos que antes habían sido conscientemente evitados o poco explicados.

Es así, como nuevas investigaciones surgidas de la necesidad apremiante de conocer, y resolver los problemas más prácticos y difíciles (como la resistencia obrera, la fatiga, la monotonía y el estado de ánimo de los trabajadores), echan mano de métodos y teorías cualitativo-sociales, de donde comienza a resaltar el trabajo etnográfico.

La aplicación de la etnografía sucede poco a poco, y su respaldo se da mediante la intervención de especialistas que se encuentran familiarizados con las ciencias sociales y las humanidades; y, muy poco con las ingenierías, o con las teorías administrativas, y teoría organizacional clásica. Lo que se había dejado de lado con la utilización de metodologías cuantitativas, se recuperó con el trabajo basado en métodos cualitativos; así es como métodos cualitativos, como la etnografía, permitieron realizar investigaciones que retomaban aspectos antes poco abordados.

Si bien el interés de mediados de siglo por el orden social no impidió los estudios detallados y relatos perspicaces de reuniones, las preocupaciones

analíticas de ese tiempo oscurecieron elementos importantes de estas prácticas. En particular, un enfoque basado en la premisa del orden social, negando atención etnográfica a la organización como una cualidad emergente de la práctica social (cf. du Gay, 2007; Mol 2002; Ley 1994). De hecho, como sugiere Hull (2012: 251), el estudio etnográfico de las organizaciones estuvo animado durante muchos años por un sentido de la cultura organizacional en la que antropólogos se centraban en los aspectos informales de las organizaciones en lugar de las dimensiones de los aspectos formales dominantes de la práctica burocrática (Traducción propia, Brown, H., Reed, A., & Yarrow, T., 2017).

En un contexto de ímpetu por los métodos cualitativos, la etnografía se vuelve parte de las investigaciones llevadas a cabo dentro de organizaciones; un ejemplo paradigmático e histórico, sobre el comienzo de la etnografía organizacional es, sin duda, el experimento de Hawthorne, que es realizado por Elton Mayo (1972) (Schwartzman, 1993). Se trata de un trabajo de investigación organizacional basado esencialmente en la observación participante, en un método de descripción y análisis etnográfico dentro de las instalaciones de la Western Electric Company, que dio pauta para el surgimiento de la Escuela de las Relaciones Humanas, por parte de la teoría de la organización.

El experimento de Hawthorne realizado por Elton Mayo (1972) marca la pauta de una forma de investigación cuya base es una metodología cualitativa; según Schwartzman (1993), el enfoque etnográfico fue uno de los aspectos más relevantes de la investigación realizada en la Western Electric Company; y, gracias al método etnográfico y al uso de métodos cualitativos, Elton Mayo y su equipo lograron realizar un avance de la teoría organizacional.

Parte de lo que descubrieron fue que, los factores humanos de las interrelaciones grupales informales de los trabajadores, dentro y fuera de la empresa, tenían un gran peso al determinar el grado de congruencia o variabilidad en el desempeño de los trabajadores en la realización de su trabajo. Esto significó mucho, pues fue el

comienzo del estudio de las normas y los grupos informales dentro de las organizaciones.

Los trabajos de aquellas investigaciones fueron un punto de reflexión para otros autores, como Robert K. Merton, quien retomó parte de aquellos trabajos de Elton Mayo para ilustrar la aplicación de dos de sus conceptos base, la función manifiesta y la función latente. Al respecto comenta el autor:

Como dice Elton Mayo, “el fiasco de la iluminación los había puesto sobre aviso para la necesidad de llevar registros muy minuciosos de todo lo que ocurría en la sala además de los dispositivos de ingeniería e industriales manifiestos. En consecuencia, las observaciones incluían no sólo registros de cambios industriales y técnicos, sino también registros de cambios fisiológicos o médicos, y, en cierto sentido, de cambios sociales y antropológicos. Estos últimos tomaron la forma de un diario que daba cuenta lo más completamente posible de los acontecimientos reales de cada día...” En resumen, sólo después de una larga serie de experimentos que descuidaron por completo las funciones sociales latentes del experimento (como situación social preparada) se introdujo la estructura claramente sociológica (Merton, 2002, p. 143).

Un registro detallado de todo lo acontecido durante el experimento, que significó cimentar el trabajo sobre una base etnográfica, fue lo que a su vez permitió a Elton Mayo profundizar en aspectos humanos y sociales de relevancia para los estudios organizacionales; también, permitió reconocer aspectos profundos de la psicología social, grupal e individual; por ejemplo, los registros de las vidas que tenían las trabajadoras que participaron en el experimento, dentro y fuera de la Western; lo cual, permitió realizar algunas conjeturas respecto a las causas sociales y organizacionales de los estados anormales y patológicos de cada una de esas trabajadoras.

En el estudio se habla, por ejemplo, de las enfermedades psicológicas o, más concretamente, de los estados de ánimo alterados; Mayo (1972) menciona, el tema de la neurosis obsesiva que observó en una trabajadora de la planta, enfermedad

que fue interpretada mediante algunos conceptos utilizados en los marcos teóricos del psicoanálisis; es así como se retoman algunos de los trabajos de Sigmund Freud, quien tuvo investigaciones en torno a los síntomas psicopatológicos y las afectaciones anímicas.

El estado de ánimo, fue un tema recurrente entre los factores que poco a poco se fueron recuperando dentro del interés por las relaciones, más profundas y humanas de los trabajadores, todo gracias al impulso de los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas, y en los registros generados a partir de la observación participante de los investigadores. Al respecto Elton Mayo dice:

Es esta situación -una compañía decididamente partidaria de la justicia y de la humanidad en sus relaciones con los obreros, un estado de ánimo general bueno- lo que asigna tanto interés a la investigación y a sus descubrimientos. En una industria en que el estado de ánimo hubiera sido malo y cuyas intenciones hubieran sido inciertas, la encuesta no habría podido realizarse. Sólo en una industria de la más alta categoría era posible demostrar la existencia de problemas humanos intactos, en profundidades a las que no llega el trato superficial de la organización industrial corriente (Mayo, 1972, p. 102).

Es cierto que, anterior al experimento de Hawthorne, la teoría organizacional y la administrativa, posaron su atención sobre el aspecto formal de la organización, dejando de lado aspectos humanos importantes, sobre todo el aspecto informal de las relaciones humanas, cooperación, amistad y apoyo; pero, también relegando y dejando fuera el lado negativo del conflicto, de prácticas agresivas, violentas y poco racionales, dentro y fuera de las organizaciones.

Es por eso que el trabajo de Elton Mayo, sostenido por un grado de observación etnográfica, es el comienzo de una perspectiva científica que permite la evolución de la teoría organizacional y los estudios organizacionales.

Es un aporte fundamental. Produjo la profunda revolución de la sensibilidad, constituida por el descubrimiento del factor humano. Reveló a las organizaciones, a los hombres de acción y los teóricos, la existencia de todo

un complejo de sentimientos que rigen la aceptación o el rechazo de los individuos respecto a las exigencias de la producción, y los obligó a revisar su propia filosofía de la acción (Crozier, 1974, p. 76).

El método etnográfico permitió recuperar esos aspectos olvidados en el estudio de las organizaciones, el trabajo etnográfico al interior de una organización permite desentrañar aspectos ocultos profundamente sobre comportamientos y prácticas organizacionales, que muchas veces son pasados por alto en la investigación.

1.2.2.3. La relevancia actual de la etnografía en las organizaciones.

El método etnográfico sigue siendo relevante dentro del mundo académico en el estudio de las organizaciones, por ejemplo, más de la mitad de las 15 investigaciones más relevantes y reconocidas dentro de la *Administration Science Quarterly* son de corte etnográfico (Locke, 2011).

El énfasis en la observación, y registro de detalles minuciosos, han sido los que catapulten a la etnografía como un método para descubrir nuevos elementos que se habían pasado por alto anteriormente.

Ya que “el descubrimiento está en el corazón de los logros etnográficos” (traducción propia, Locke, 2011), y su relevancia radica en ello.

Los etnógrafos hacen sus contribuciones identificando y analizando nuevos comportamientos y procesos no reconocidos que tienen implicaciones importantes para la vida organizacional. De hecho, ningún enfoque único para el estudio de las organizaciones ha tenido éxito en descubrir lo que ha sido ignorado (Locke, 2011).

La observación de comportamientos, creencias, ritos, prácticas, y distintas producciones materiales, sólo pueden ser datos de esencia etnográfica cuando han sido elaborados por la interpretación del investigador; pues, la etnografía no únicamente retrata la realidad, inmensa y compleja; lo que hace, es interpretar las estructuras de sentido y significado que se encuentran en bruto, para posteriormente, darles un tratamiento de interpretación.

1.2.3. Lo ontológico

El campo de los estudios organizacionales, se busca comprender y otorgar explicaciones sobre la naturaleza, o formas en las que se genera la organización; históricamente, en los orígenes del pensamiento administrativo, el objeto de estudio privilegiado fue la empresa; esta se había convertido en la organización *per se* del pensamiento administrativo, esto en parte debió a la importancia en el contexto de la industrialización y del avance de la modernidad; es decir, por su papel preponderante desde el siglo XVIII.

No obstante, los estudios organizacionales no se conforman, ni se limitan a estudiar a la empresa privada; si bien, la empresa es una organización, no toda organización es una empresa; entonces, los estudios organizacionales se enfocan en la organización como un objeto que nos brinda conocimiento, y no solo como un campo de acción como podría concebirse desde la administración o la teoría organizacional.

Trabajar con la noción de empresa implica enfocarse a un tipo de especial de organización, mientras que trabajar con la noción de organización implica atender una diversidad de objetos de estudio –organizaciones públicas y gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, entre otros–. Lo primero conlleva a un campo de acción acotado o restringido y lo segundo a un campo de estudio más amplio.

Pero, además, los Estudios Organizacionales no se restringen al estudio de las organizaciones; su ámbito de análisis va más allá al incorporar el estudio del *organizing* de diversos fenómenos sociales, culturales, políticos, económicos, etc., es decir, al estudiar la naturaleza de los procesos de organización de fenómenos aparentemente no organizacionales como la migración, el comercio informal, las políticas públicas, el transporte público, el problema del agua, entre otros. Fenómenos que difícilmente pueden ser abordados a partir de la Administración (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011, p. 14).

En los estudios organizacionales se pretende conocer todo ese ecosistema organizacional que ha surgido en nuestras sociedades, o sea, esa inmensa diversidad de organizaciones existentes, porque en los estudios organizacionales “no existe un modelo universal de organización” (Barba, 2012, p. 21); la realidad organizativa, no reside en todos lados de la misma forma, y existen múltiples lógicas integradas dentro del mundo de las organizaciones.

Diferentes realidades organizacionales se nos presentan con sus respectivas singularidades, mismas que se intentan captar; la complejidad es parte del estudio organizacional cuando estamos considerando, cuestiones locales, relativas, multirracionales, y otros aspectos, todos importantes, que normalmente se dejan de lado, en posturas generalizadoras y universalistas. Al respecto, los estudios organizacionales:

Se caracterizan en términos generales por presentar visiones de la organización “que anteponen lo local a lo universal, lo particular a lo general, lo relativo a lo absoluto, el caos al orden, la ambigüedad a la claridad, la multirracionalidad a la unirracionalidad, la acción al determinismo, la confrontación al consenso, lo subjetivo a lo objetivo, lo cualitativo a lo cuantitativo, la comprensión a la explicación, la duda a la afirmación y la interpretación diversa a la aseveración (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011, p. 12)

El objeto de estudio y su realidad son construcciones que ponen el acento en un objeto local, con elementos particulares y relativos. Respecto a esto se puede agregar que:

Las organizaciones no son cuerpos homogéneos, sino que están compuestos de grupos numerosos, camarillas y cábalas, cada uno con su distinta opinión del otro y de la organización en general. Como estos grupos varían en su nivel de poder organizacional, también varía su incapacidad de imponer su opinión sobre la naturaleza de la organización. (Salaman, G., 1984, p. 276).

Por último, cabe recalcar que una organización se crea y se vuelve a crear por las múltiples relaciones sociales y formas de interacción que moldean la realidad organizacional.

Capítulo 2

2.1. Esquema del trabajo de investigación

En el presente capítulo se exhibe el esquema de trabajo y se retoman algunos detalles epistemológicos, metodológicos y ontológicos, aspectos importantes que hay que mantener presentes. Además, se expondrán el objetivo general y los objetivos particulares que conforman el interés explícito de esta investigación.

2.2. - Generalidades del estudio

Esta investigación, como se ha declarado, se incrusta dentro del paradigma del construccionismo que, aunque no ha sido regularmente considerado dentro de los estudios organizacionales, si puede ser incluido, pues presenta, en este caso, un marco teórico fundamentado en la microsociología.

En el paradigma del construccionismo el investigador adopta una “visión sociológica” (Jimeno Espadas, 2021, p. 225), cuyo interés primordial es el proceso de la construcción de la realidad por medio de la interacción social; ante ello, esta investigación puede calificarse como descriptiva, toda vez que nuestro objetivo, que se especifica más adelante, se puede alcanzar mediante la observación; en un estudio como este se:

buscan caracterizar los diversos aspectos, dimensiones o componente de una situación mediante la evaluación independiente de los conceptos y las variables (no explican la relación entre las variables). Se centran en medir con la mayor precisión posible; se realizan cuando existe cierto conocimiento del objeto de estudio, es decir, cuando están detectadas algunas variables que permiten fundamentar el estudio. (Tadlaoui, S., 2013, p. 50).

Por lo que, al ser una investigación de corte descriptivo, no se adelantará ni se validará una hipótesis; tampoco, se construirá la verificación de una correlación entre variables; es decir, no se demostrará por medio de un trabajo estadístico que la variable “y” tiene una correlación cuantitativa con la variable “x”; y tampoco se pretende identificar una variable dependiente e independiente.

En la tradición administrativa clásica, se recurría a los modelos matemáticos, sobre todo estadísticos, para construir indicadores y establecer correlaciones de variables

cuantificables. En estas investigaciones tradicionales los investigadores suelen establecer una hipótesis y en seguida focalizan todo su esfuerzo para comprobarla, rechazarla, o declararla nula. En el pasado y en el presente este tipo de investigaciones se han conducido bajo preceptos de un positivismo lógico, es decir, orientadas a la verificación (Locke, 2011); sin embargo, para los estudios organizacionales ésta no es la única base de conocimiento válido.

La idea central de la verificación es una herencia del positivismo lógico que se impuso en la segunda mitad del siglo XX, una postura científicista que buscaba obsesivamente los criterios de validación sobre una realidad objetiva única y externa al investigador; la cual, podría representarse por elementos cuantificables (Locke, 2011); esto ocasionó que se dejará de lado la importancia heurística de otros modelos con una lógica distinta.

Considerando lo mencionado, esta investigación será de índole cualitativa, aproximándose mediante la etnografía; y puesto que, la lógica del enfoque etnográfico permite cierta flexibilidad, creatividad y modalidades heurísticas, se podría afirmar que esto también es un estudio emergente o estudio de descubrimiento (Locke, 2011).

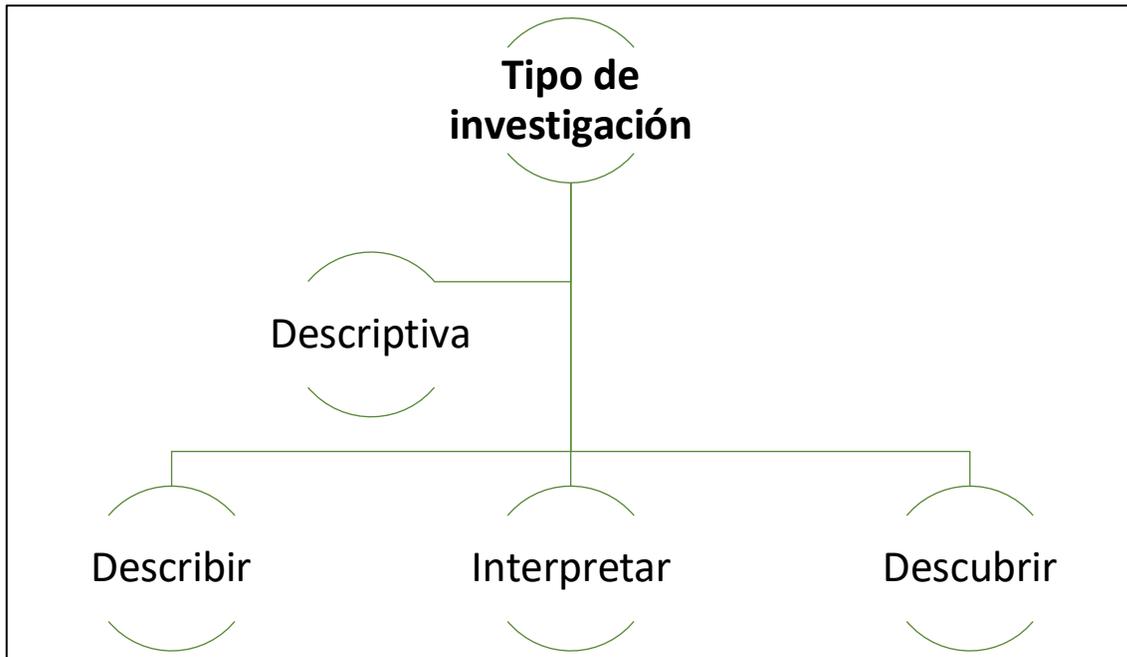
Las prácticas de investigación de campo han podido mantener su peso relativo al producir un trabajo que ilumina lo nuevo y genera lo inesperado (Davis, 1971). Han ayudado a los estudiosos de la organización a mantenerse descriptivamente y teóricamente con fenómenos emergentes en el mundo del trabajo. Al derramar luz sobre cómo funcionan realmente las cosas, han descubierto procesos de organización en comportamiento “irracional” y aparentemente incidental, demostrando la importancia de conductas menospreciadas. De manera continua, las prácticas también han desafiado nuestras formas formales de entender la organización y la gestión (traducción propia, Locke, 2011).

Con todo lo anterior, se ha puesto sobre el escenario tres aspectos de esta investigación: la primera es que se trata de describir hechos producidos por la interacción de los actores organizacionales.

El segundo es que, se propone el enfoque microsociológico (Benzecry y Winchester, 2019) como marco teórico que mantiene su interés por el descubrimiento, es decir, como campo de desarrollo de un nuevo conocimiento de hechos y fenómenos organizacionales, es decir, se apuesta por una evolución heurística.

Como tercer aspecto, el método de aproximación al objeto de estudio de esta investigación será mediante la observación participante o método etnográfico; mismo que, bajo los cánones epistemológicos de la microsociología (Benzecry y Winchester, 2019), permitirá interpretar las interacciones entre los actores de la organización, que bajo otras epistemologías se mantienen ocultas.

Figura 5 Tipo de Investigación

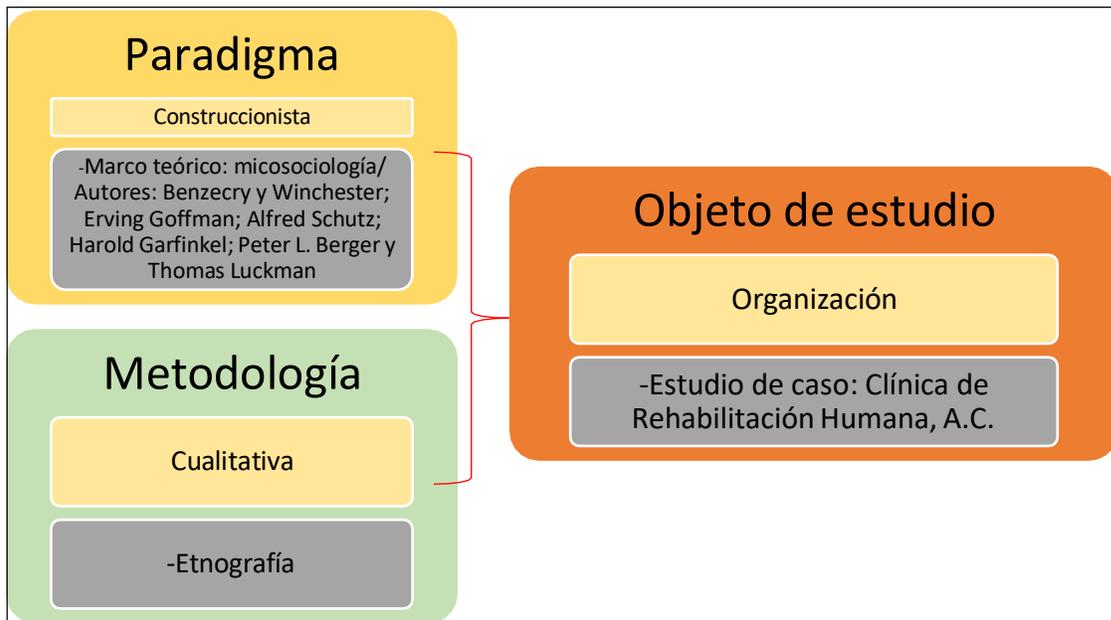


Fuente: Elaboración propia

Especificando: el esquema de la investigación tiene como base el paradigma construccionista, un marco teórico microsociológico (Benzecry y Winchester, 2019) y una metodología etnográfica, y son estos tres pilares los que sostienen la presente investigación, misma que “implica un proceso de indagación que se caracteriza por el examen detallado, comprehensivo, sistemático y en profundidad del caso de interés” (Locke, 2011, p. 62, traducción propia); entonces, aquí referimos que el

objeto de estudio, o caso de interés en palabras del Locke (2011) es la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Figura 6 Esquema de trabajo: Relación entre paradigma, epistemología, método de aproximación y dispositivo ontológico



Fuente: Elaboración propia

Siendo así, es necesario explicitar los objetivos de esta investigación:

2.3. Objetivo general

Analizar el fenómeno de construcción de la realidad organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.; utilizando el paradigma construccionista, el marco micosociológico y el método etnográfico.

2.4. Objetivos específicos

1. Exponer, como primer punto y de manera general, la relevancia actual de los estudios organizacionales y la importancia que han adquirido las organizaciones dentro de nuestras sociedades.
2. Presentar un esquema de trabajo que contenga los elementos indispensables de una investigación, tales como el paradigma, el marco teórico y el método utilizados.
3. Presentar un contexto histórico y social general de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., así como describir sus características organizacionales más generales.
4. Describir y analizar, mediante un marco microsociológico, las relaciones e interacciones entre actores sociales relacionados con la clínica que definen su realidad organizacional.

Con la información hasta aquí expuesta, se puede ilustrar la elaboración de la investigación con un esquema completo de trabajo, relacionando los tres aspectos –epistemológico, metodológico, y ontológico– que componen esta investigación.

Figura 7 Aspectos de la investigación

Epistemológico	Metodológico	Ontológico
<input type="checkbox"/> Universo científico: Ciencia social <input type="checkbox"/> Campo de conocimiento: Estudios Organizacionales <input type="checkbox"/> Paradigma: Construccionismo <input type="checkbox"/> Marco teórico: No existe un compromiso teórico con ninguna disciplina específica. Se hace un uso crítico de la teoría.	<input type="checkbox"/> Tipo de metodología: Cualitativa <input type="checkbox"/> Subtipo: Etnografía Herramientas/Técnicas: <input type="checkbox"/> -Diario de campo <input type="checkbox"/> -Entrevista semiestructurada <input type="checkbox"/> -Toma de vídeo y fotografía	<input type="checkbox"/> Objeto de estudio: Organización <input type="checkbox"/> Organización específica/Estudio de caso: Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Fuente: Elaboración propia

2.5. Delimitaciones metodológicas

Como diría Bronsilaw Malinowski, un etnógrafo siempre debe sincerarse y describir sus fallos tanto como sus aciertos, por cuestiones éticas, pero también científicas. El método etnográfico, al igual que el psicoanalítico, requiere de un esfuerzo intelectual y psicológico para poder reconocer y describir el encuadre o contexto en el cual surgió nuestro conocimiento sobre un fenómeno, incluyendo el análisis de nuestros propios errores u omisiones, esto con el objetivo de enriquecer y dar solidez metodológica a una investigación.

Todo hombre de ciencia riguroso no sólo debe exponer lo que sabe y decir cómo ha llegado a saber lo que sabe, sino también indicar las lagunas que existan en sus conocimientos, los errores y omisiones que haya cometido en el curso de su investigación (Malinowski, 1975, B. p. 47).

Siendo así, en este apartado se expone el contexto general que delimita la investigación, incluyendo aspectos relevantes que incidieron en su desarrollo.

La investigación considera como organización la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. ubicada en la Calle Hidalgo, dentro del paraje de Zolotepec, municipio de Xonacatlán, Estado de México. En cuanto al tiempo, cabe mencionar que mi estancia dentro de la clínica comenzó en junio de 2022, fecha en que conocí las instalaciones y se me invitó formalmente a ser parte del equipo técnico y voluntario, parte de mis actividades eran brindar soporte en cuestiones administrativas y apoyar en la realización de pláticas informativas en la comunidad, también para la realización de charlas grupales con los internos.

Durante este periodo se reconocieron las instalaciones, y forme parte del equipo técnico voluntario, las actividades consistieron en otorgar soporte administrativo y en la realización de pláticas informativas en la comunidad, esto también se extendió a charlas grupales con los internos; algo que no se debe dejar de mencionar es que, el tiempo que duró el levantamiento de información, se intercaló con el trabajo que conlleva el desarrollo de la investigación y la asistencia a las últimas asignaturas del posgrado.

En la frecuencia de asistencia a la organización, existió libertad para acudir cualquier día de la semana, inclusive sábados o domingo; sin tener un compromiso para cumplir cierto número de horas en cada estancia; sin embargo, se debe mencionar que en cada asistencia se destinaron de tres a siete horas, y que las diferentes dificultades se presentaron al margen de la organización; aunque, la que mayores consecuencias tuvo fue generada por la propia clínica. Durante la inmersión en campo, para recopilar información y datos para el análisis, se utilizaron entrevistas no estructuradas; esto, permitió obtener información general sobre la administración del lugar, aproximarse a los internos, y a otros actores sociales; en este caso, el uso de una técnica específica tiene que ver con la situación particular del investigador, las entrevistas no estructuradas, por lo general, se utilizan cuando existe un “portero”, como se le llama en etnografía a la persona que decide o no dar acceso a un sitio.

Así es como los diferentes “porteros” que se encontraron en el campo, pueden afectar la transmisión de información del sitio al que pertenece; pueden ser de ayuda, también cuando se quiere establecer *rapport* —establecimiento de un vínculo emocional—, sea con un actor social o informante clave; o, cuando obviamente el investigador corre peligro al hacer explícitas sus intenciones de investigar el lugar o a las personas que se encuentran en él.

Adicionalmente, fue posible obtener acceso a algunos documentos y a todos los espacios dentro del establecimiento; lo cual, fue aprovechado para hacer revisión documental, y recabar evidencia en foto y video; como instrumento principal, se creó un diario de campo para el levantamiento de información; el cual, permitió incorporar algunas notas de campo textuales para ser incluidas en el documento final.

Figura 8 Principales aspectos metodológicos

Aspecto	Descripción
Organización	Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.
Ubicación	Calle Hidalgo, dentro del paraje de Zolotepec, municipio de Xonacatlán, Estado de México
Periodo de levantamiento	Junio de 2022 a junio de 2023
Número de visitas	20
Horas en cada visita	De 3 a 7 horas

Fuente: Elaboración Propia

Mi contacto con el personal administrativo de la clínica continuó hasta mediados del año 2023, en el que se platicaba volver a abrir la clínica para brindar el servicio a los internos que aún buscaban un apoyo y seguimiento a sus tratamientos, después de que la organización tuvo que cerrar sus instalaciones por una contingencia suscitada con las autoridades del municipio.

Los actores involucrados en la investigación se agruparon dada su relación con la organización; así, los administradores de la clínica, los voluntarios, y los internos resultan ser actores organizacionales; mientras que, aquellos actores que podían influir en la dinámica organizacional fueron considerados como actores externos involucrados; los primeros comprenden a la fundadora y su hijo, quienes fungían como los administradores, los voluntarios cuyos roles correspondían a brindar apoyo como el maestro de mecánica, la maestra de inglés, la especialista en acupuntura, y un servidor quién les auxiliaba dando soporte administrativo y charlas, tanto a internos como a la comunidad.

Los internos, en un principio, eran ocho, seis varones y dos mujeres; en este punto, hay que mencionar que, de un día a otro, la cantidad solía cambiar, derivado de las prácticas de redadas, fugas, nuevos ingresos; por lo que, el máximo de internos que se pudieron conocer fueron diez personas, cuyas edades estaban entre los 14 y los 50 años.

En cuanto a los actores externos involucrados, se pudo identificar a siete colectividades, identificadas como, agrupaciones de alcohólicos anónimos; las

familias de los internos; el ayuntamiento municipal; la policía municipal; la central de abastos local; la escuela local, en la que estudiaban los internos; y la comunidad vecinal.

Figura 8 Actores organizacionales y actores externos involucrados en la investigación



Fuente: Elaboración propia.

Figura 9 Composición metodológica: material utilizado:

Aspecto	Descripción
Número de notas de campo:	100
Número de entrevistas:	25
Número de documentos consultados:	5
Número de vídeos:	5
Número de fotografías:	8
Número de ejercicios descriptivos y didácticos:	20

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, hay que mencionar que, las restricciones económicas son un factor fundamental en el desarrollo de la investigación; pues, pese a que se contó con el apoyo por parte del Consejo Nacional de Humanidades Ciencias y Tecnología (CONAHCYT), es verdad que los trabajos de investigación se ven afectados según el presupuesto que se les asigne; es decir, existen investigaciones con alto presupuesto que permiten el trabajo conjunto de un equipo completo de personas

especializadas, la compra de insumos y de disposición de tecnología para realizar el trabajo.

Por otro lado, un presupuesto limitado hace difícil la participación de un grupo de investigación, por la carencia de insumos necesarios y por la falta de recursos económicos que significa tener a personal altamente entrenado y especializado para una investigación,⁴ que en conjunto con la distancia que había que recorrer para llegar a la clínica, resultan ser factores relevantes que interfirieron con el desarrollo de la investigación.

⁴ El tema de los presupuestos y la financiación de las investigaciones suele no ser muy transparente en las publicaciones, dadas las influencias políticas y los intereses académicos de por medio. El alto prestigio de algunos académicos o grupos de investigación, por ejemplo, suele atraer más financiación que otros actores sociales. Los temas de investigación también son utilizados de manera política. Un tema en boga y que sirve a intereses políticos, puede atraer más recursos financieros, pese a su poco impacto social o tecnológico o su nula relevancia para resolver problemas importantes. Sobre el impacto de los recursos económicos y la influencia de intereses políticos en la investigación veáse: Becker, H. (2018). *Datos, pruebas e ideas: por qué los científicos sociales deberían tomárselos más en serio y aprender de sus errores*. Buenos Aires, Siglo XXI, y Merton, R. (2002). *Teoría y estructura sociales*. México. Fondo de Cultura Económica.

Capítulo 3

3.1. Panorama y relevancia de las organizaciones: el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Tal vez el único momento en el cual escapamos de las organizaciones es cuando decidimos irnos a dormir.
Richard Hall (1983).

El presente capítulo tiene por finalidad exponer el contexto histórico, y las características organizacionales generales de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.; esta descripción histórica y social generalizada permite contextualizar la investigación.

3.2. La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. se encuentra en la localidad conocida como Santa María Zolotepec, en Xonacatlán; uno de los 125 municipios que conforman el Estado de México. El territorio municipal se encuentra en medio de una transformación urbanística, esto es derivado a que territorialmente se encuentra como un área conurbada que es parte de la megalópolis –Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo, Puebla, Morelos, Querétaro, y Tlaxcala–, lo cual también produce un cambio cultural y étnico.

La mayoría de las personas del municipio son parte de la descendencia otomí que dejaron los primeros pobladores,⁵ la cultura del municipio está arraigada todavía sobre tradiciones y costumbres que muchas veces pesan más que los códigos jurídicos; en pocas palabras, las comunidades aún se rigen en su mayoría por usos y costumbres.

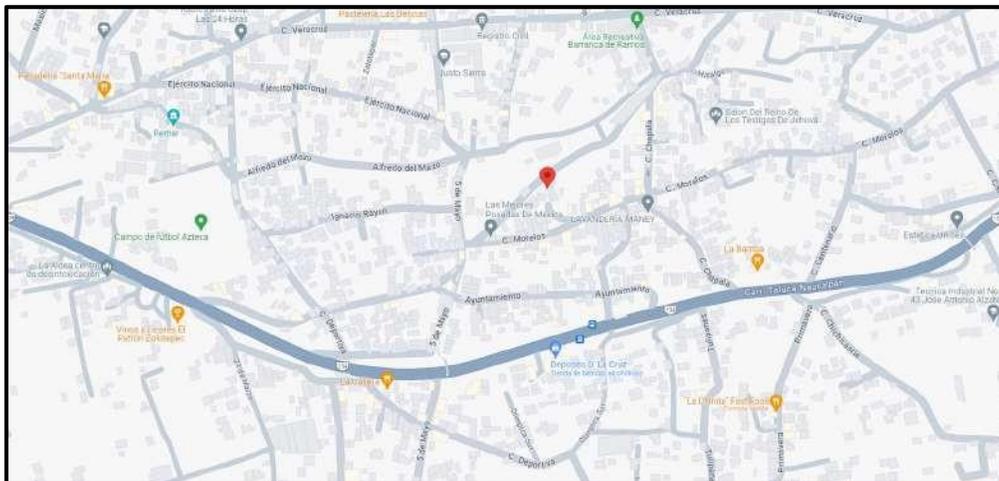
La mayor parte de la actividad económica de la región está asociada con la agricultura, la ganadería y el comercio; es decir, a actividades primarias. La industria está poco

⁵ Xonacatlán es un municipio integrado con pueblos que se ubican en montes y valles, lugares que durante miles de años formaron parte de la enorme "Ciénega de Lerma", que abarca desde Tenango del Valle hasta Xonacatlán y desde Toluca hasta el pie del monte de las Cruces. En los montes y serranías se establecieron los otomíes, primeros pobladores de Xonacatlán, quienes, a pesar de las conquistas mexica y española, conservaron su cultura. Visto en <https://xonacatlan.gob.mx/tu-municipio/historia>, el 06/05/2024 a las 6:58.

desarrollada en la localidad;⁶ los pobladores de Xonacatlán, especialmente los de Santa María Zolotepec, se encuentran en las periferias de la zona metropolitana con alta densidad poblacional, y en los alrededores de zonas industriales de los municipios de Naucalpan de Juárez, Huixquilucan de Degollado, Temoaya y Toluca.

Es así como, en medio de este contexto geográfico y sociocultural, la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., se encuentra proporcionando servicios de asistencia y tratamiento para adictos a drogas, alcohol, y para personas con algún padecimiento, trastorno o enfermedad psicológica y mental.

Ilustración 1 Ubicación geográfica de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.



Fuente: Google maps.

La organización surge entre el año 2020 y 2021 por las acciones de María Hidalgo y su hijo, Alfredo Hidalgo, son los fundadores de la agrupación, cuyos objetivos declarados eran brindar servicios para personas con problemas de adicción, o trastornos mentales, tales como depresión, ansiedad, neurosis, entre otras. La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. se instaló y comenzó sus operaciones en la Calle Hidalgo, dentro de Zolotepec, al interior de una vivienda prestada que se acondicionó para recibir a los internos y ofrecer varios servicios a la comunidad.

⁶ Xonacatlán (cabecera municipal): Su actividad económica se centra en el comercio y en la agricultura. Se localiza a 47.5 kilómetros de la ciudad de México y a 15 kilómetros de la ciudad de Toluca. Cuenta con vías de acceso que le dan fluidez para trasladarse a los municipios de Lerma, Otzolotepec, Temoaya y Toluca. Visto en <https://xonacatlan.gob.mx/tu-municipio/historia>, el 08/05/2024 a las 9:42 horas.

En sus inicios, algunos servicios, como las clases de inglés y mecánica, eran gratuitas para los internos, y existía una cuota de recuperación para personas externa a la organización; la finalidad de ello era recaudar dinero y sobrellevar los pagos de los servicios y manutención de los internos.

Existían otro tipo de actividades que los internos realizaban, su trabajo era utilizado como terapia; y, a la vez, como una manera de crear mercancías que eran vendidas en favor de los ingresos de la organización; los cuales, eran escasos por diferentes razones externas e internas, aunque, también se organizaban otras maneras de obtener sus recursos materiales no lucrativas.⁷

Por su parte, la estructura de actores en la organización puede dividirse en tres grupos: el primero, los encargados-administradores; el segundo, los voluntarios; y el tercero, los internos.

3.3.La organización, su importancia social y sus límites conceptuales

Las continuas mutaciones sociales, tecnológicas, culturales y económicas que experimentamos como individuos y como miembros de algún grupo o institución tienen que ver con organizaciones, esto genera interés por el estudio de las organizaciones que surge del contexto social e histórico en el que nos encontramos.

Las transformaciones profundas por las que pasan nuestras sociedades han dejado espacio para que el actuar de las organizaciones sea una necesidad vitalicia, nuestras vidas están mediatizadas; y como actores sociales, nos encontramos atravesados por las organizaciones que conforman la estructura social e institucional; así, gran parte de nuestras necesidades vitales depende de la vida, reproducción y muerte de las organizaciones.

⁷ Durante una de mis visitas a la organización, como apoyo, la dirigente del lugar me ofreció algunos anillos y pulseras que, me comentó, eran mercancías producidas por los internos, como parte de su terapia y como servicio a la organización. Estos diversos artículos los colocó en la mesa donde platicábamos, a la vez que me mostraba diferentes modelos de anillos y pulseras, los cuales tenían distinto precio, el cual no rebasaba los \$100.00 pesos por unidad. La señora María Hidalgo, administradora del lugar, me contó que ella asistía algunos días a la Ciudad de México para comprar este material que después sería trabajado y transformado por los internos. Regularmente, la Ciudad de México es visitada por muchas personas que buscan adquirir diferentes materias primas a un precio justo. *Nota del diario de campo.*

De hecho, es la sociedad la que ha cambiado y son las organizaciones de todo tipo las llamadas a llenar este vacío mediatizando las relaciones sociales. Ahora son las organizaciones las que dan a cada individuo su *status social*. El éxito social de una persona está íntimamente ligado a su profesión, es decir, a los mecanismos de orientación y selección determinados por el aparato educativo, la empresa y la administración (Aubert, N. & Gaulejac, V., 1993, p.29).

Nuestras sociedades están regidas por organizaciones que regulan nuestra vida cotidiana, delimitan y hacen posible la interacción social y la formación de relaciones sociales de muy diversa índole. La importancia de las organizaciones puede observarse por todos lados, en cualquier aspecto de nuestra vida cotidiana, aunque pocas veces tomemos esto a consideración. Al respecto Hall (1983, p. 3) comenta lo siguiente:

Se ha vuelto una frase cansona decir que se vive en una sociedad organizacional. Las organizaciones nos rodean por todas partes. Nacemos en ellas y, generalmente, morimos en ellas. El espacio entre los dos puntos en tiempo está colmado con ellas. Es perfectamente imposible escaparse de ellas. Son tan inevitables como la muerte y los impuestos.

Nuestro proceso de supervivencia y socialización, pasando de nuestro nacimiento, crecimiento, hasta la vejez y muerte, ocurre dentro de organizaciones que controlan y definen cada uno de esos instantes en la historia individual de cada uno de nosotros. El ejemplo más claro con el que contamos es el papel fundamental que, por ejemplo, juega el Estado en nuestra vida cotidiana; su peso, no sólo es histórico, sino también biográfico. El Estado cumple una función indispensable en la manera de administrar nuestra vida, pero su influencia también se hace presente cuando morimos.

Nuestra sociedad es una sociedad organizacional. Nacemos dentro de organizaciones, somos educados por ellas y la mayor parte de nosotros consumimos buena parte de nuestra vida trabajando para organizaciones. Empleamos gran parte de nuestro tiempo libre gastando, jugando y rezando en organizaciones. La mayoría de nosotros morirá dentro de una organización,

y cuando llegue el día del entierro la organización más grande de todas -el Estado- deberá otorgar su permiso oficial (Etzioni,1986, p. 1).

Inclusive nuestra muerte, y que su reconocimiento oficial dependa de una organización, como lo es el Estado, nos permite imaginarnos hasta qué grado dependemos de las organizaciones hoy en día, nuestra vida transcurre y se desarrolla en un ecosistema organizacional.

Las organizaciones, pues, tienen un peso relevante y juegan un papel fundamental en nuestras vidas, comunidades y sociedades. Es por eso que “el destino del hombre en las organizaciones es un tópico que se debate con vehemencia” (Hall, 1983, p. 6). Si nuestra vida está regida por organizaciones, es porque nuestras sociedades se han vuelto tan dependientes de ellas que es impensable vivir sin su presencia.

Las organizaciones, como lo es la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. juegan un papel fundamental en nuestras comunidades y en nuestras experiencias cotidianas; por ejemplo, el peso que la clínica tiene dentro de la comunidad, y en especial con las familias de los internos, juega un papel fundamental en la interacción social de diversos actores. Como se verá en capítulos posteriores, estos entes sociales, por muy pequeños que sean, poseen una relevancia dentro de las vidas de muchas personas.

3.4. Un debate abierto: La conceptualización de organización

Por ejemplo, Charles Perrow (1984) confirma la idea de que tener un concepto universal de organización es un hecho impensado, dadas algunas cuestiones académicas y científicas. Según él, la vida del “zoológico organizacional” está plagada de definiciones conceptuales que son mutuamente excluyentes, otras muy parecidas y otras hasta similares; por lo que, el autor nos advierte de la dificultad y la trampa a la que nos enfrentamos como estudiosos de las organizaciones, sobre todo a la hora de construir conceptos universales.

En consecuencia, presentamos una serie de definiciones hechas por expertos, cada una de estas definiciones contienen elementos que pueden mostrar la esencia de lo que se conoce como organización; no obstante, el problema sigue vigente y

encontrar una definición universal, y adecuada para cada caso en particular, es algo imposible (Hall, 1983).

Una definición sociológica, que posee bastante aceptación y es utilizada por su concepción de las organizaciones como sistemas abiertos es:

Se puede considerar una organización como un subsistema del ambiente sociocultural en el cual opera. Parece apropiado definir una organización como un sistema social organizado para la consecución de un tipo particular de meta; el logro de esta meta implica, a la vez, el desarrollo de una función a favor de un sistema más complejo: la sociedad (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 26).

Por otro lado, Herbet Simon (1964), propone en el prólogo de su obra *El comportamiento administrativo*, que:

El vocablo “organización” se refiere al complejo diseño de comunicaciones y demás relaciones existentes dentro de un grupo de seres humanos. Este diseño proporciona a cada miembro del grupo una gran parte de la información, de los supuestos, objetivos y actitudes que entran en sus decisiones, y también una serie de expectativas fijas y comprensibles de lo que los demás miembros del grupo están haciendo y de cómo reaccionarán ante lo que él diga y haga. El sociólogo lo denomina “sistema de funciones”; pero para la mayoría de nosotros es más familiarmente conocido como una organización (Simon, 1964, p. XV).

Por su parte, Hall (1983) propone una síntesis de múltiples definiciones, y después de revisar algunas de las posturas conceptuales sobresalientes en la teoría organizacional occidental, indica que su propuesta, busca resaltar aspectos generales y compartidos, que se consideran importantes en casi todas las definiciones propuestas desde distintas disciplinas que convergen en el marco de la teoría organizacional.

Una organización es una colectividad con unos límites relativamente identificables, un orden normativo, rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados; esta colectividad existe de manera relativamente continua en un medio y se embarca en actividades

que están relacionadas, por lo general, con un conjunto de objetivos (Hall, 1983, p. 33).

Él reconoce que es imposible llegar a un acuerdo sobre la definición de organización, porque se trata de entes complejos que contienen elementos y factores que intervienen debido a su naturaleza; pero, es justamente el campo de los estudios organizacionales, un campo en el que, dado que prevalece un umbral de ambigüedad, ofrece una oportunidad abierta de estudio y experimentación conceptual.

En los estudios organizacionales latinoamericanos, encontramos definiciones de organización que pueden apoyar y enriquecer esta investigación; esto es porque, ponen acento en características cercanas a la organización estudiada.

Así, por organización se puede entender a los espacios –más o menos– difusos, cambiantes, estructurados y estructurantes en donde los individuos realizan diversos procesos con mayor o menor grado de ambigüedad e incertidumbre, que se relacionan o no a objetivos – personales y organizacionales– diversos y ambiguos, en el contexto de la acción organizada. Dicha acción es restringida de múltiples formas por marcos institucionales internos y externos y cruzada por lógicas de acción económica, instrumental, tecnológica, organizacional, política, social, sentimental, cultural, simbólica, psicológica, discursiva y metafórica (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011, p. 15).

La presencia de múltiples definiciones, es prueba del continuo esfuerzo por comprender los fenómenos organizacionales y su papel dentro de nuestra vida; con estas definiciones, tenemos una base para identificar su naturaleza y los elementos que intervienen en su construcción, y que les representa.

3.5.La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. como organización

Las organizaciones no pueden ser juzgadas con criterios comunes como lo es el tamaño, ya que pueden existir organizaciones de una persona (Mintzberg, 1991); es decir, el número de miembros, la cantidad de recursos económicos, y los

espacios que ocupan; no pueden ser elementos válidos para considerar lo que es y no es una organización.

Por ejemplo, puede existir un productor independiente que, a su vez, produzca sus propios insumos para producir su mercancía; no obstante, eso no quita la influencia que puede tener como organización para imponer un precio o definir una relación comercial con un cliente.

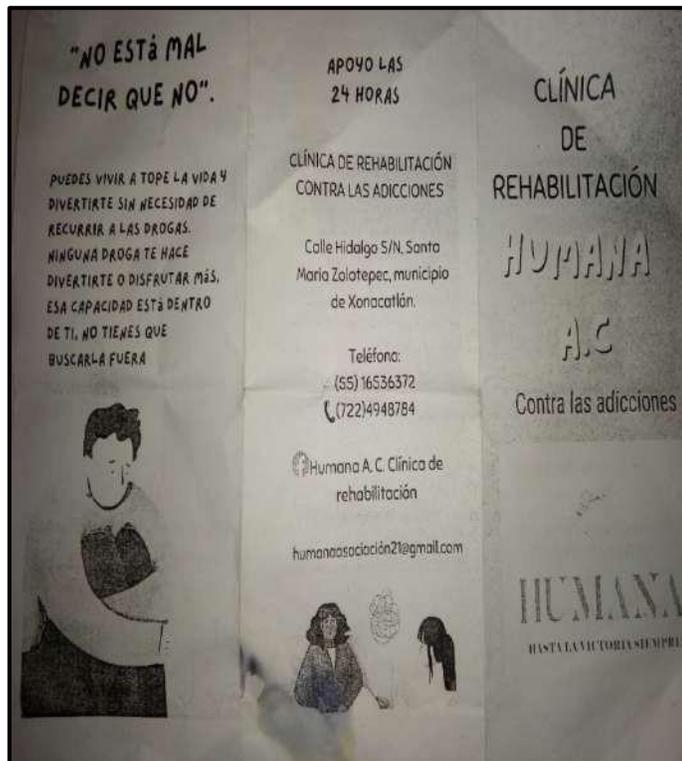
A la vez, los criterios de legalidad, ilegalidad, o formalidad, tampoco pueden ser útiles para definir el carácter organizacional de una agrupación social; por ejemplo, la formalidad es utilizada por sinónimo de legalidad, y como criterio de conformación organizacional; entonces, agrupaciones tales como las bandas y asociaciones delincuenciales no estarían consideradas, y el estudio del impacto social como organizaciones estaría excluido del campo; no obstante, “las organizaciones que suministran drogas o prostitutas son organizaciones y solo pueden entenderse como tales” (Hall, 1983, p. 18).

Entonces, tanto los criterios sobre el tamaño, como los de formalidad o informalidad, no resultan ser útiles para determinar la naturaleza de una organización (Hall, 1983); consecuentemente, no podrían ser elementos se utilicen en el estudio de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Toda organización es un grupo, pero no todo grupo humano es una organización, la clínica posee la estructura de un grupo, en el que sus integrantes no se relacionan por lazos de parentesco; no obstante, la relación entre los miembros suele mantenerse por medio de intensos intercambios afectivos y relaciones interpersonales de apoyo y camaradería; es decir, la clínica oscila entre una estructura grupal primaria, y una secundaria, clasificación que ésta en función de las jerarquías reconocidas, y el poder asimétrico entre los administradores de la clínica y los internos.

La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. debe ser considerada como una organización, aunque puede ser vista desde diferentes ángulos; así, desde el enfoque de contingencia, se puede considerar como un subsistema social abierto cuya función societal es brindar servicios terapéuticos y de asistencia en el tratamiento de enfermedades mentales y en adicciones.

Ilustración 2 Folleto de información de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.



Fuente: Archivo documental de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C. Considerando lo mencionado, la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., es una organización, pues contiene varios elementos y criterios que se presentan en las diferentes definiciones; de cualquier forma, “en los Estudios Organizacionales, el investigador de acuerdo a su objeto de estudio puede utilizar los conceptos y herramientas de diferentes disciplinas que considera le pueden ayudar para interpretar una realidad o para construirla” (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011, p. 30).

3.6. Tipo y estructura organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

No existe, como ya se ha mencionado anteriormente, un modelo de organización universal; tampoco una forma sencilla de encasillar y tipificar a las organizaciones; es por eso que, en el campo de los estudios organizaciones cualquier organización obedece a visiones particulares, locales, ambiguas, etcétera; por ello, “el investigador podrá proponer a sus interlocutores diferentes argumentos bajo diversos enfoques: descriptivo, explicativo, comprensivo, interpretativo y/o propositivo” (Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Alburquerque A., 2011, p. 30).

Siendo así, si se tuviese que encasillar a la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. dentro de una categoría, esa categoría sería la de organización de voluntarios; por lo regular, estas organizaciones son más complejas porque enfrentan los temas de los límites y de la falta de personal asalariado que pertenezca de manera formal y constante a la organización (Hall, 1983).

estas organizaciones no tienen límites claros; una persona puede pertenecer a muchas de estas organizaciones sin tomar parte activa en ninguna de ellas.

La participación en estas organizaciones puede ser tan fervorosa que llegue hasta el suicidio o puede ser totalmente pasiva (Hall, 1983, pp. 47-48).

Dicha forma organizacional, puede ser funcional para reconocer aspectos importantes de la clínica, por ejemplo, la mayoría del personal es voluntario, sin sueldos; y, con poca claridad en límites de tiempo y funciones.

Otras características distintivas de las organizaciones latinoamericanas también aparecen en la clínica estudiada; tales como, la estructura familiar que las engendra, y los alcances organizacionales poco institucionalizados en los cuales opera; tal y como lo acentúan algunos institucionalistas (Powell & Dimaggio, 1999).

Una vez dicho esto ¿cuál podría ser la estructura organizacional adoptada por la clínica? Cuando se habla de estructura organizacional se está haciendo homenaje a “un extenso linaje sociológico. Se ha usado para referirse a la evidente existencia de regularidades en los comportamientos y valores” (Salaman, G., b,1984, p. 70).

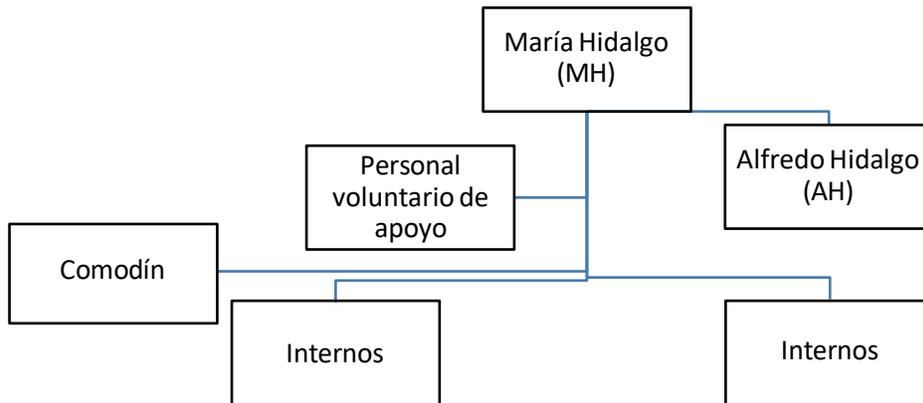
El concepto de estructura organizacional se usa para referirse a la observada continuidad esquemática en el comportamiento y las actividades de los miembros organizacionales, a lo largo del tiempo. Esta regularidad es, por una parte, lo que se entiende por estructura organizacional, pero también se considera como el resultado de las maneras en que se estructuran y se controlan oficialmente dentro y mediante la organización los acontecimientos, las actividades, las responsabilidades, las autoridades y así sucesivamente. Por su parte, Mintzberg (1991), comenta que, la “estructura de una organización puede ser definida simplemente como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda su coordinación entre estas tareas” (Mintzberg, 1991, p. 6).

Además, podría hablarse, según algunos autores, de una estructura mecánica y orgánica (Hall, 1983; (Kast y Rosenzweig 1988); este tipo de estructuras fueron definidas y abordadas por Burns y Stalker; de manera general, la primera noción denota organizaciones que se enfrentan a un medio ambiente cambiante y complejo; mientras que, el segundo término, hace referencia al tipo de estructura organizacional que se encuentra dentro de un contexto externo muy estable.

En este punto, cabe señalar que, “no existe una tipología de las organizaciones que sea de general aceptación” (Hall, 1983, p. 41); por ende, las características estructurales manifiestas de las organizaciones pueden particularizarse infinitamente, es algo que ha sido enfatizado desde la perspectiva de la contingencia organizacional (Kast y Rosenzweig 1988); la contingencia organizacional, pone énfasis en que los arreglos estructurales de la organización son respuesta a situaciones contingentes y específicas para cada organización.

Para Kast y Rosenzweig (1988, p. 279) la estructura de una organización “es el esquema establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización”; y considerando que cualquier organización contiene estructuras formales e informales, la primera “no es visible” (Kast & Rosenzweig, 1988, p. 279); pero, es susceptible de representarse en un organigrama. El intento para reconocer la estructura formal de la clínica puede ser representado de la siguiente manera:

Figura 10 Estructura organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.



Fuente: Elaboración propia con base en el diario de campo

Pese a que la estructura informal tiene un peso enorme en este tipo de organizaciones, dado que se alientan relaciones informales, que son densas y emotivas; en este apartado se contemplará la relevancia y descripción de la estructura formal.

La estructura formal de la organización está conformada por cinco niveles jerárquicos en los que se distribuyen la autoridad; el poder; las funciones; la división y especialización del trabajo; y, los roles y estatus sociales.

El nivel más alto está desempeñado por María Hidalgo, fundadora y administradora general de los recursos económicos, enlace organizacional, y figura jurídica principal; es quien ordena y toma decisiones. El segundo nivel, lo ocupa su hijo Alfredo Hidalgo, quien es cofundador, y el encargado de administrar recursos, vigilar a los internos, llevarlos a la escuela y al trabajo; asimismo, es quien se encarga de internar a personas vulnerables que encuentra en la calle, o que son denunciadas por sus familiares y consienten su ingreso a la clínica.

El tercer nivel está conformado por el personal voluntario de apoyo, este es conformado por un profesor de inglés, uno de mecánica, la persona que ofrece terapia de acupuntura; y Cristian Alfredo Medina, quién se encarga de dirigir un espacio de diálogo, orientando al grupo de internos, en un espacio de terapia grupal. Las personas voluntarias, que otorgan apoyo a la asociación, no tienen la calidad

de empleados, su horario de ingreso y salida, no se controlan por horarios estrictos; y respecto a los procesos del trabajo, se tiene que son poco supervisados.

El personal voluntario tiene como principal función, asistir y brindar sus encomiendas a manera de servicios a la comunidad; poseen un amplio sentido de discrecionalidad; y el control sobre ellos es limitado; de manera general, se sobreentiende que sus capacidades técnicas y profesionales son el principal componente de la operatividad en sus funciones.

Entre estos niveles existe una posición importante, esa posición es ocupada por un interno, al que se le denomina comodín, pues se trata de un rol que no contiene particularidad personal, pero produce un discreto estatus social. El comodín es cualquier interno que otorga apoyo a la administración; los voluntarios, también cumplen con la función de vigilar y apoyar en distintas actividades, tanto a los administradores del lugar como a los pares voluntarios.

El estatus, y el rol de comodín, forma parte de la estructura organizacional, y es ocupado por algún interno leal a la administración familiar de los Hidalgo; considera a una persona en la que se podía confiar para la vigilancia de los internos; ésta persona, a cambio obtiene algunos beneficios, como lo puede significar tener posesión de un teléfono celular; puede repartir insumos otorgados por la administración; pero requiere de mayor tolerancia ante las violaciones de las normas internas, por lo que también, puede transmitir y dar órdenes a los demás internos.⁸

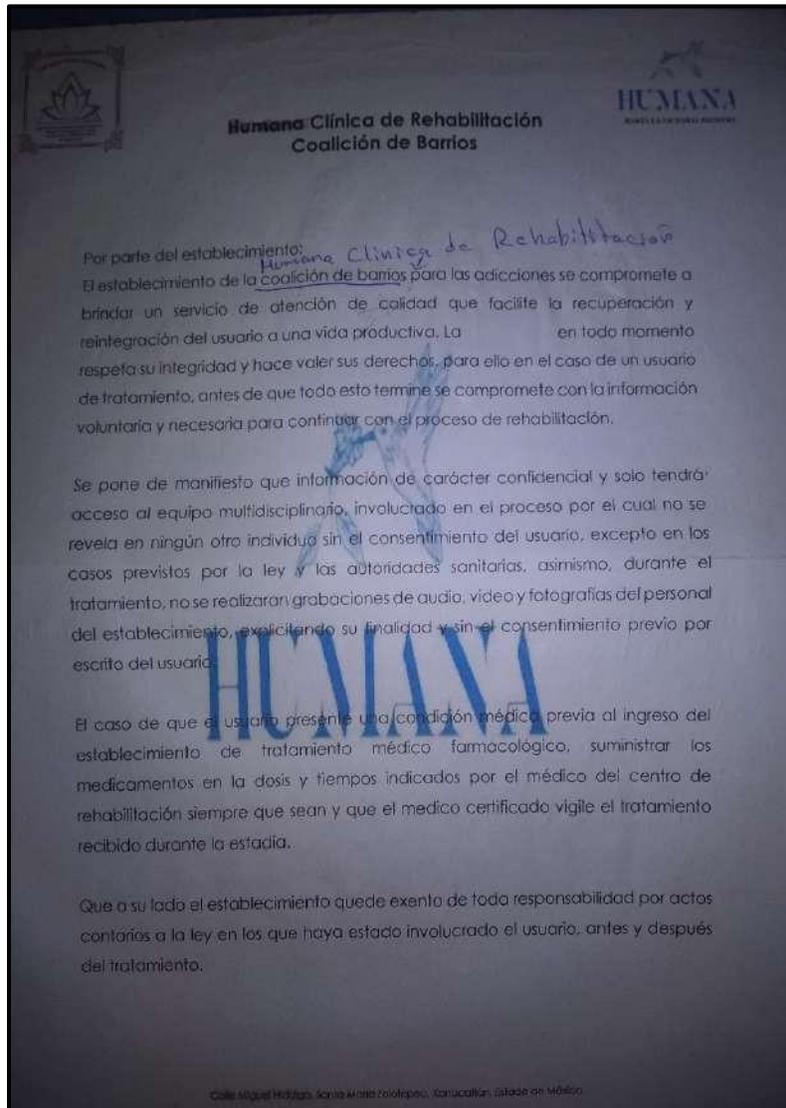
Por último, el escalón final de la jerarquía organizacional está conformado por los internos, personas ingresadas al interior de las instalaciones de la clínica, la mayoría de ellos, consumados por medio de engaños, esfuerzos familiares, y otros, en menor cantidad por voluntad propia; son personas, hombres y mujeres con

⁸ Sobre este asunto, es importante señalar que este rol comodín, pese a su aparente trivialidad, posee características estructurales de importancia para nuestras observaciones del sistema de estratificación dentro de la clínica. El tema ya ha sido abordado desde la teoría de grupos de referencia desarrollada por Robert K. Merton. La persona que se encuentra en este tipo de transición o entre dos grupos, posiblemente experimente sentimientos ambiguos para ambos grupos y reconozca su papel de mediador. La persona que sirve a la administración, pero que también es parte de los internos de la clínica, tendrá un conflicto entre los valores con los cuales debe identificarse y dirigir su conducta. Para saber más del tema, véase: Merton, Robert. (2002). Teoría y estructura sociales. México. Fondo de Cultura Económica.

problemas de salud, sean por adicción a las drogas o al alcohol, o que tienen ciertos trastornos psicológicos; ellos son los que reciben y acatan órdenes, además de ser los receptores del tratamiento. La composición del grupo de internos se considera como heterogénea, no se presta mayor atención a las condiciones de género, sea masculino o femenino; tampoco a la edad, por lo que hay adolescentes y adultos; el estado civil tampoco es relevante, así se encuentran solteros y casados, divorciados o viviendo en pareja; algunos son padres, otros no lo son; y quizá lo único que es transversal a todos ellos es que pertenecen a la localidad, aunque deja de ser relevante si lo son desde niños, o que llegaron a vivir a la zona.

Complementariamente, se tiene que mencionar que, la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. es una agrupación que posee un espacio propio, delimitado material y simbólicamente; esto le permite diferenciarse de su medio ambiente; asimismo, posee una estructura jerárquica, una forma de distribución asimétrica del poder; que, por lo menos, divide a la asociación en tres grupos: los encargados y administradores, que también son llamados padrinos; el personal de apoyo; y los internos; por otro lado, es una agrupación que se ha organizado y coordinado con la finalidad de cumplir ciertos objetivos sociales, así es como la clínica debe considerarse como una organización social.

Ilustración 3 Carta de exención de responsabilidad jurídica



Fuente: Archivo documental de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

Capítulo 4

4.1. Análisis organizacional de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Según Richard Hall (1983), existen dos posicionamientos ontológicos dentro del estudio de las organizaciones; el primero, es el enfoque *nominalista*, el cual parte de la noción de una realidad individual y subjetivamente significativa; el segundo, es el enfoque *realista*, el cual mantiene la idea de una realidad objetivamente existente, fuera de las conciencias individuales, postula “que el mundo externo es para el conocimiento individual un mundo real formado por estructuras fuertes, tangibles y relativamente inmutables” (Hall, 1983, p. 38).

No obstante, aquí defendemos, como se había mencionado, una posición construccionista, la cual rompe con esa división arbitraria entre nominalismo y realismo. La realidad es subjetivamente significativa, pero su carácter objetivo puede ser percibido por cualquier individuo en los productos externalizados de la actividad humana, tal como lo son las organizaciones.

El problema sobre el cómo se construye la realidad, siempre ha sido importante para las ciencias sociales, y no debe dejarse de lado para el estudio de las organizaciones y la administración. Desde la visión microsociológica, Berger y Luckmann (1968), son los teóricos cuya línea pensamiento encaja dentro del marco propuesto para esta investigación; su trabajo es un referente dentro del pensamiento social para indagar sobre forma en la que se construye la realidad; entonces, si la realidad es una construcción social, también lo es la realidad organizacional.

Ontológicamente hablando, la propuesta considera que, la realidad “no forma parte de la naturaleza de las cosas y no puede derivar de las leyes de la naturaleza. Existe solamente como producto de la actividad humana” (Berger & Luckmann, 1968, p. 73); esto quiere decir que, lo que percibimos como orden social, como manifestación de la realidad, sólo existirá en tanto la actividad humana siga reproduciéndolo; en pocas palabras, “el orden social no se da biológicamente ni deriva de datos biológicos en sus manifestaciones empíricas” (Berger & Luckmann, 1968, p. 73).

Así es como ellos consideran que, la relación del hombre con el mundo es dialéctica y supone tres momentos; el primero, se da reconociendo que la sociedad es un producto humano derivado de la externalización de la existencia humana; el segundo, en el que el hombre crea, con su actividad, una realidad externa, objetiva; y como tercer momento, que esa realidad social objetiva y externa, produce al mismo tiempo al humano que la creó. Como dirían Berger y Luckman (1968, p. 83) “el producto vuelve a actuar sobre el productor”; es decir, aquí existen tres momentos como parte de un proceso; la externalización, la objetivación y la internalización.

Desde esta base sociológica, las organizaciones, como producto objetivado de la actividad humana externalizada, resultan ser una construcción social; las organizaciones, no derivan de un orden natural; de hecho, se puede afirmar que, en tanto no existan actores humanos que las reproduzcan, las organizaciones no existirán; así es como, la realidad organizacional se define, se crea y mantiene por el accionar social, como en cualquier otro ámbito de la realidad social.

Si las organizaciones oprimen o liberan, son los propios actores humanos los artífices de cualquiera de esos destinos; al respecto Paul Watzlawick (1992, p. 43) expresa que, cuando hablamos de la realidad y sufrimos por ella, hablamos de “una construcción de la que hemos olvidado –si es que alguna vez lo hemos sabido– que nosotros somos los arquitectos y que ahora vivimos como algo <<exterior>>, supuestamente independiente, como una realidad verdadera”.

En este punto, es necesario subrayar que este trabajo no concuerda con ninguna división netamente nominalista o realista; es decir, no se inclina a relativizar los hechos, ni tampoco a redificarlos por completo. El presente trabajo de investigación se apunala sobre un esquema constructorista (microsociológico) que permite reconocer los aspectos subjetivos de la realidad, que se externalizan y objetivan en productos sociales que vuelven a actuar sobre los actores sociales.

Así es como también se puede afirmar que las organizaciones poseen una existencia y realidad objetiva, cuyas características pueden estudiarse y

relacionarse con los procesos subjetivos en donde los actores sociales asignan un significado a sus acciones dentro de la interacción social.

4.1.1. La relación de la Clínica con su medio ambiente

Sí, pero hay sistemas abiertos, en que la estabilidad de la maquinaria descansa en una alimentación constante, rápida y reiterada. Todo el sistema se basa en el movimiento, en cierto modo. Estos lugares son tan bertalanfianos como nada pueda serlo.
Erving Goffman (1991)

Como ya ha sido señalado, el análisis aplica un enfoque microsociológico de las interacciones entre los actores sociales que, de alguna u otra manera, se encuentran relacionados y son afectados por la organización, esto permitirá reconocer aquellos fenómenos que están ligados entre lo socio estructural y aquello que es situacional, para observar cómo se integran y determinan, permitiendo reconocer los aspectos más relevantes de la construcción social de la realidad organizacional en diversos niveles del análisis.⁹

⁹ Esta tensión existente entre los niveles macro y micro de investigación ha sido abordada de manera continua por la sociología. Respecto a lo que aquí se plantea, ambos niveles de análisis no son excluyentes, sino mutuamente complementarios. Esto puede verse de manera clara en trabajos como los realizados por Erving Goffman. Al respecto, se puede comentar que: “La riqueza teórica de Goffman no radica en un intento de sistematizar sus postulados teóricos más importantes, radica en las diversas situaciones cotidianas a las que dedicó tiempo para observar y analizar. Su interés por los universos micro sociales de la actuación humana no dejó de lado el análisis de las estructuras sociales que pueden adquirir importancia en la comprensión de la realidad concreta de las situaciones cotidianas, aunque su interés se centró en los focos de interacción social. La obra de Goffman es teóricamente importante en cuanto es un análisis de la interacción social cara a cara, de esos micro universos situacionales en los que se desenvuelve la interacción entre actores sociales, pero también porque emerge la forma estructural de la construcción de la acción y el papel institucional de esos encuentros situacionales cotidianos” (Medina Peña, 2021, p. 66). Reforzando el argumento del carácter complementario de los niveles macro y micro de la investigación social (sobre todo en la obra de Goffman), la socióloga Teresa González indica: “La obra de Goffman se dirige a descubrir las formas más básicas de la vida social, los procesos del *self* y de la interacción cara a cara. Sin aceptar el construccionismo y el procesualismo típicos de los interaccionistas, atiende a las condiciones estructurales, al carácter ritual y generador de obligación moral de la interacción y la co-presencia. Su originalidad reside en llevar el determinismo social hasta el nivel micro y mostrar de qué modo operan los hechos sociales durkheimianos dentro de los ámbitos de la vida social moderna. Goffman los saca a la luz en diversos contextos: en las estrategias seguidas en la interacción cara a cara en distintos tipos de situaciones (embarazosas, <<meteduras de pata>>, de sospecha y desconfianza, etc.), en las relaciones con la gente en diversos contextos organizacionales, en instituciones <<cerradas>> como hospitales o cárceles, o en los <<marcos>> mentales desde los cuales interpretamos nuestra realidad y actuamos en el día a día” (González, 2011, p. 210).

El medio ambiente organizacional se ha vuelto, sin duda, un recurso indispensable para el análisis e investigación de las organizaciones, por ejemplo, los institucionalistas (Powell & Dimaggio, 1999), enfatizan el impacto que tienen dentro de las organizaciones los valores, creencias y normas institucionalizadas del medio ambiente social; por otro lado, la corriente de contingencia organizacional (Kast & Rosenzweig, 1988), que estudia a las organizaciones como sistemas abiertos, destaca los intercambios de información, personal, tecnología, entre otros, que existen entre las organizaciones y su medio ambiente.

No obstante, algunos sociólogos de las organizaciones ya han indicado que, pese a que el medio ambiente posee una realidad propia que tiene una influencia en los actores sociales (Hall, 1996), la realidad organizacional se percibe, interpreta y está socialmente construida; y esto, ha sido reconocido por la corriente de la contingencia organizacional (Kast y Rosenzweig, 1988), y por los neoinstitucionalistas (Powell & Dimaggio, 1999), dos posiciones aparentemente opuestas.

Esto refuerza nuestra noción construccionista, ya que esas estructuras sociales llamadas organizaciones son afectadas por un medio ambiente externo que también ha sido elaborado, partiendo de la interpretación del mundo, por actores sociales; incluso, el medio ambiente ecológico y biológico, es percibido, y sus tendencias naturales han sido contrarrestadas por la actividad del hombre; el cual controla, directa o indirectamente, las condiciones de la existencia humana. Así es como las organizaciones y sus condiciones ambientales son una construcción social.

4.2. Interacción con el medio ambiente

Los elementos ambientales son factores importantes que determinan muchos de los aspectos estructurales, funcionales y humanos de las organizaciones, las “fuerzas ambientales tienen un efecto directo en la forma en que la organización estructura sus actividades” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 140).

El papel activo, que puede tener una organización para transformar su entorno está limitado por las restricciones que el medio ambiente impone, el “sistema social que circunda al agente de cambio lo afecta tanto como cualquier otra forma de

organización” (Hall, 1983, p. 16); no obstante, sí es verdad que la organización es afectada por todos los elementos ambientales, la forma en cómo esos elementos la afectan, y la manera en que se lidia con ellos, debe ser una respuesta estratégica de la organización; entonces, no se trata de un ente pasivo, son los agentes humanos que la integran los que pueden reaccionar: “la organización está “selectivamente” abierta a los insumos...no puede responder a todas las influencias ambientales posibles; debe seleccionar los insumos que recibe, las transformaciones que realiza, y los productos que ofrece” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 137).

Sin duda, las organizaciones se ven afectadas de maneras muy diversas por las distintas características y los factores que integran sus medios ambientes, existe un medio ambiente general que afecta a todas las organizaciones; el “medio ambiente general es el mismo para todas las organizaciones en una sociedad determinada” pero, también existe un medio ambiente particular, el “medio ambiente específico es diferente en cada organización” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 144).

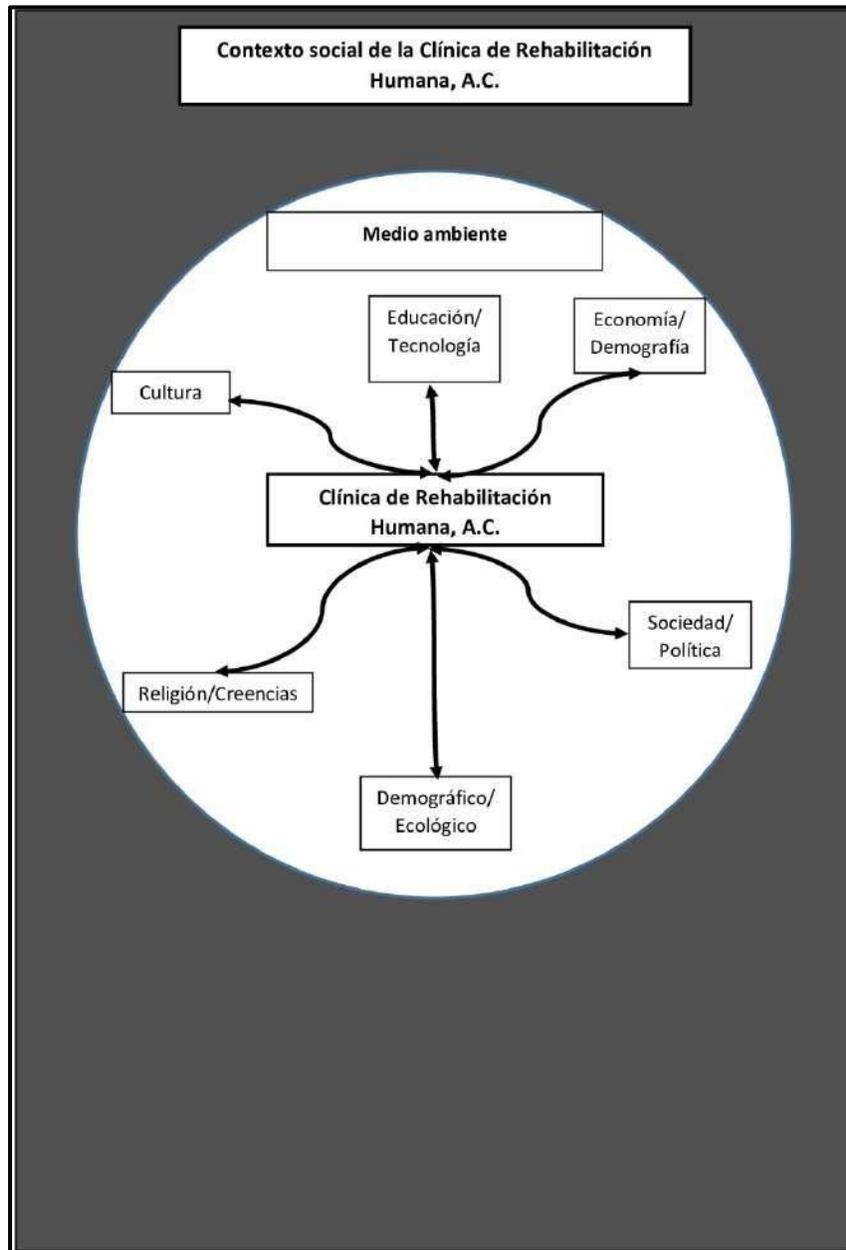
...en el sentido más amplio, el medio ambiente es todo lo externo a los límites de la organización. Sin embargo, será útil pensar en el medio ambiente de dos maneras, 1) el ambiente social (general), y 2) el medio ambiente de tareas (específico), que afecta a la organización en forma más directa (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 187).

Por lo regular es el medio ambiente general el que tiene una mayor incidencia e importancia para las organizaciones, las “fuerzas en el medio ambiente general continuamente “penetran” el ambiente específico de una organización determinada” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 144); es por eso que, el análisis inicia en las formas más relevantes en las que el medio ambiente general ejerce una influencia dentro de la clínica aquí estudiada.

La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. es una organización que absorbe parte de los problemas de su medio ambiente general, las personas que se encontraban internadas eran hombres y mujeres; menores de edad y adultos, que habían tenido trayectorias sociales marcadas por la violencia, el desempleo, la falta de educación,

la falta de servicios, y tenían creencias religiosas apegadas tanto a la santería como a la religión católica.

Figura 10 Medio ambiente general - Contexto social de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.



Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información

Los internos de la clínica son personas que provienen de contextos sociales marginales, de comunidades en procesos de descomposición y transformaciones rápidas, ninguno de los internos cuenta con estudios más allá del bachillerato, el

otro extremo inicia en no saber leer o escribir; esto se detectó cuando, durante un ejercicio en el que se les pidió escribieran una reflexión personal uno de los internos indicó que no sabía leer ni escribir.

Todos trabajan en la economía informal o son desempleados, es normal que ellos tenían conflictos con sus familias, al punto de que la mayoría de los internos fueron llevados a la clínica por medio de engaños o violencia explícita; sin duda, la organización se ha vuelto un sistema digestivo o de reciclamiento de muchos de ellos.

Resulta evidente que, el problema de adicciones, del consumo excesivo de alcohol, y del desarrollo de enfermedades mentales, se relaciona con la falta de políticas públicas para la prevención de adicciones, y de campañas de salud psicológica, la materialización de ello, se observa en la carencia de programas e instituciones que den atención a estos problemas sociales de alcoholismo, drogadicción y enfermedades mentales.

Por otro lado, en el ámbito económico y demográfico, la mayoría de los internos eran desempleados, masculinos mayores de 18 años, sus ocupaciones se centraban en oficios independientes, como la albañilería, muchos de los internos y sus familias vivían dentro de la economía informal; como se mencionó anteriormente, todavía la gente del municipio de Xonacatlán sigue subsistiendo por actividades derivadas de la agricultura y la crianza de animales, la carencia de recursos conformaba una parte importante de la situación estructural de los internos y de sus familias.

Esto, no implicaba que las familias no apoyaran monetariamente a la clínica, pues la demanda de servicios de asistencia social es alta; pero la oferta es muy poca. Este tipo de clínicas de rehabilitación son posibles porque hay una carencia de instituciones públicas que puedan abastecer a la comunidad de servicios de salud, sobre todo salud psicológica.

La mayoría de los internos poseía fuertes lazos comunitarios, apegados a las tradiciones locales, y a las maneras de pensar y de actuar, las formas de expresión

denotaban los fuertes vínculos que los internos poseían con sus lugares de origen; es decir, de los barrios donde crecieron.

Ilustración 4 Hoja de registro para internos

Humana Clínica de Rehabilitación
en alianza con
Coalición de Barrios

Datos de usuario:
Nombre completo del usuario: _____
Sexo: _____ Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____
Dirección: _____
Teléfono de casa: _____ Celular: _____
Nacionalidad: _____ Estado civil: _____
Escala: _____ Ocupación: _____
Le refiere alguna institución: Sí ___ No ___ Nombre de la institución: _____
Tipo de ingreso: Voluntario ___ Involuntario ___
Movimiento del internamiento: _____

HUMANA

Marca con una "x" el área de tatuajes, "1" área de cicatrices, "4" área de moretones o golpes.

© 2010 Humana Clínica de Rehabilitación Humana A.C. Todos los derechos reservados.

Fuente: Archivo documental de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

El apego al barrio donde crecieron y a sus familias, es evidente en los ademanes y el lenguaje, pues son las expresiones que muestran fuertes vínculos que los internos mantenían con su comunidad. El grupo de los internos poseía formas similares de percibir el mundo y la vida; lo cual se reforzaba por las mismas condiciones que experimentaban. Se podría comentar, habían internalizado pautas de pensamiento y comportamiento similares, dado su contexto social.

El espíritu religioso y pensamiento mágico que el grupo de los internos expresaba, se constituía por múltiples creencias, que iban desde el catolicismo

institucionalizado, hasta la fe en la figura de la santa muerte, o de otros santos no reconocidos por las religiones oficiales; así, las prácticas mágicas del grupo se encontraban mezcladas con rituales religiosos propios del cristianismo y del catolicismo, así como de la santería.

Estos hombres y mujeres, marcados por la violencia, la marginación, y otros tantos problemas sociales, se convertían -siendo observados desde una perspectiva sistémica-, en los insumos que la organización absorbía. Los internos eran algo que la organización tenía que procesar, insumos humanos producidos en un medio ambiente complejo y caótico, externo a la organización, cuya existencia se debía al mismo entorno.

La dinámica organizacional y de transformación de la clínica, incorporaba seres humanos que el medio ambiente social producía, hombres y mujeres con trayectorias sociales marcadas por eventos traumáticos, atravesados por las carencias y la marginación.

Los factores ambientales afectan las organizaciones en dos direcciones. Primero, los factores ambientales son parte extremadamente importante de los insumos de una organización. La organización, como se describió en las definiciones dadas anteriormente, hace algo sobre o con este insumo, produciendo entonces un resultado. El resultado regresa al medio ambiente afectando, en consecuencia, la organización a medida que el medio lo consume, lo utiliza y lo evalúa (Hall, 1983, p. 32).

La propia caracterización de las personas que ingresaban a la clínica, constituyen la restricción estructural organizacional, pero también afectaban la percepción de los administradores; así es como las propias organizaciones evalúan y seleccionan insumos que proceden del exterior, no todos estos “insumos” son integrados de manera pacífica; pues, existen elementos ambientales que no pueden ser evitados, y estas “características ambientales generales tienen un efecto importante para determinar los recursos disponibles para insumos, la misión específica, los procesos de transformación más apropiados y la aceptación de los productos de la organización” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 143).

La organización se convierte en un sistema metabólico social que procesa a estos seres humanos; organización que, sociológicamente hablando, intentaba recomponer, reciclar, reutilizar y reducir a estos hombres y mujeres producidos en el medio ambiente general.

Erving Goffman, padre de la dramaturgia social y eslabón esencial de la microsociología (Benzecry y Winchester, 2019), ya había comentado este modelo sociológico de la organización como sistema metabólico para la comprensión de la relación entre la organización y su medio ambiente:

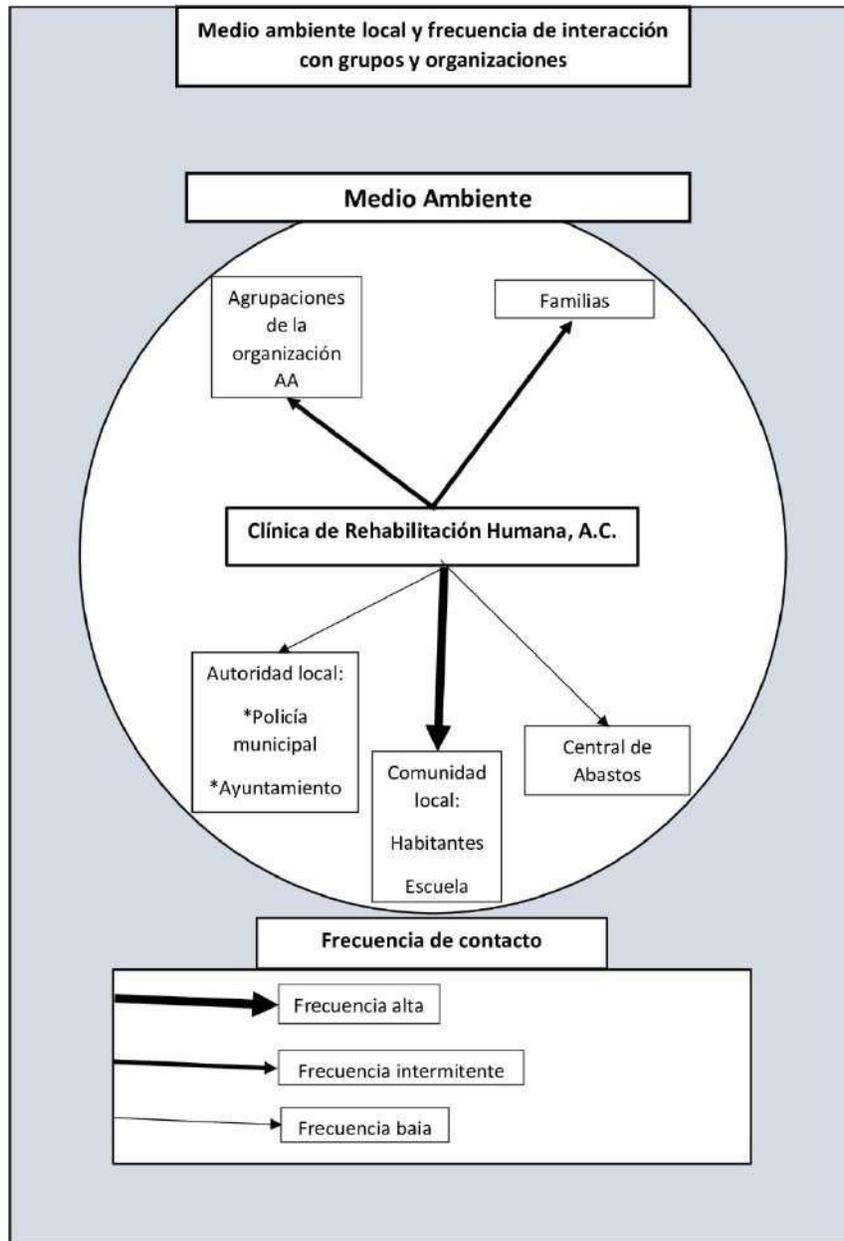
La expresión «ciclo metabólico» nos servirá para hacer comparaciones con otros tipos de instituciones. Aunque, desde luego, podemos emplearla simplemente por analogía. Yo creo que, en biología (aunque no sé gran cosa), un organismo traga algo, lo utiliza y, después, lo expele bajo la forma de un desecho, menos complejo que el producto total. Sin embargo, en la vida social, la materia humana de ciertas instituciones se reinyecta a menudo estratégicamente en la sociedad, donde van a representar un papel importante. En resumen, la organización encuentra su finalidad global en el papel que después representarán fuera los desechos (Goffman, E., 1991, p. 111).

Por tanto, la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. es una organización que trabajaba con seres humanos que habían sido producidos por un sistema social que los había marcado en sus trayectorias sociales. La clínica absorbía en su dinámica, como insumo, a personas marcadas por la violencia, el abandono, el desempleo, la falta de educación, el alcoholismo, la drogadicción y la enfermedad mental.

Según Hall (1983, p. 10) “las comunidades son un reflejo de las organizaciones que tienen”, pero la afirmación contraria también es cierta, las organizaciones son un reflejo de las comunidades a las que pertenecen; entonces, no existe ninguna organización que no se vea en la necesidad de incorporar elementos ambientales de su entorno, ya sea por qué obtienen sus insumos del exterior (Elliott, D. 1984); por qué busquen ser más eficientes y eficaces (Kast y Rosenzweig, 1988); por buscar legitimidad y apoyo institucional (Powell & Dimaggio, 1999); o por la dependencia de recursos, procesos políticos o influencias culturales (Hall, 1983;

siendo así, las organizaciones requieren integrar elementos de su medio ambiente a sus estructuras y procesos.

Figura 11 Medio ambiente específico de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C



Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información

4.2.1. Medio ambiente organizacional y frecuencia alta de interacción

En el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C., existió una frecuencia de contacto diversificada con elementos sociales del medio ambiente, esta frecuencia de interacción entre la organización y otros componentes sociales de su entorno era muy heterogénea y dispar.

El medio ambiente, tenía un gran peso y una profunda influencia al interior de la organización. Las observaciones mostraron que la mayoría de las interacciones de la organización se daban con grupos y organizaciones de su medio ambiente local. El estudio de la frecuencia de interacciones entre la clínica y su medio particular indica que existía una fuerte inclinación a relacionarse con individuos, grupos y otras organizaciones dentro del mismo sector y al interior del mismo entorno geográfico y político.

No obstante, como se irá observando más adelante, las frecuencias de interacción entre la clínica y su medio ambiente sólo constituyen una parte de un análisis más extenso de las relaciones de la organización con su entorno. La importancia de la frecuencia de interacción radica en que esto podría ilustrar la importancia de la relación entre una organización y otra; sin embargo, esto puede ser engañoso, ya que, pese a que se puede pensar que una frecuencia alta de interacción de una organización, en comparación con otra, denota importancia, lo cierto es que, esto no puede ser contundente para la vida de una de las dos organizaciones.

Durante el levantamiento de información se pudo observar que, los internos de la clínica realizaban actividades que los relacionaban con otros grupos y organizaciones que eran parte de su ambiente local; así es como, todas las mañanas eran trasladados a una cancha, parte de un deportivo cercano para realizar “zumba” o ejercicios de “cardio”; de forma paralela, los internos con más problemas de escolarización, eran llevados a la escuela para tomar clases de regularización; otros, eran llevados a trabajar, sin paga, con personas conocidas de los administradores de la clínica.

Además, cuando existían muchas donaciones de comida los internos eran sacados de la clínica para repartir alimentos en la misma comunidad, esto evitaba que se desperdiciaran alimentos por descomposición; no obstante, pese al valor terapéutico, y la relevancia que podrían adquirir estas actividades, pues cumplían la función de alejar a los internos de problemas y consecuentemente, de sus adicciones, parecería que la visita familiar, aunque solo fuera de manera intermitente, podía tener más peso en las emociones y el tratamiento de los internos y ser más relevante para la vida de la organización.

Una breve visita familiar, que podía ser intermitente, resultaba tener un efecto más profundo anímica e intelectualmente que el efecto producido por la interacción con la escuela local, cuya acción era temporalmente estructurada y con mucho mayor frecuencia que las visitas familiares.

Así es como, se puede mencionar que, una interacción cuya frecuencia es alta entre una organización y otra, puede resultar en ser poco significativa; en cambio la interacción social entre los miembros de una organización y otros individuos ajenos puede ser más significativa cuando en ella se aglutinan criterios psicológicos o sociales, y en menor medida para otros criterios como los económicos o técnicos.

Por otro lado, las interacciones y su importancia también resultan ser distintas a nivel intra-organizacional; por ejemplo, para el personal de la administración y seguridad de la clínica tenían más relevancia los grupos de vecinos y comercios para obtener favores, mientras que para obtener fondos económicos eran más relevantes las familias. Es decir, la relevancia que pueden tener los distintos grupos y organizaciones del medio ambiente depende de la importancia que los diversos integrantes de una organización les asignen. El que una organización se relacione de una manera más frecuente con otra de su medio ambiente no significa que exista una relación relevante para la vida organizacional de la primera. La clínica aquí estudiada, por ejemplo, se relacionaba de manera frecuente con otras agrupaciones similares, pero la visita de los grupos familiares, pese a su poca frecuencia, tenía más importancia para la organización que cualquier otra relación con partes del medio ambiente social.

4.2.2. Medio ambiente organizacional y frecuencia de interacción intermitente

En el interior de las distintas agrupaciones humanas, los miembros que forman parte de ellas recurren a congregaciones cuyas actividades suelen ser rutinarias, en donde los asistentes persiguen alguna finalidad.

Para la organización, estas actividades tienen un carácter utilitario y administrativo, mientras que, para sus integrantes internados, independientemente del rol que jueguen, responden a una necesidad social.

En el caso de esta investigación, se encontró que, en la clínica, existían dos interacciones intermitentes de suma importancia con otros grupos humanos; la familia, y las agrupaciones del mismo sector. La organización se relacionaba de manera intermitente con las familias de los internos, ya sea, mediante reuniones formales, por eventos festivos –como navidad, el festejo por la independencia de México, día de muertos–, o por los días de visita; así, en todas estas ocasiones se esperaba que los familiares de los internos acudieran a las instalaciones para poder saludar y convivir con su familiar.

Durante el levantamiento de información se pudo observar que, los días de visita eran emocionalmente significativos para los internos; muchos familiares asistían para atestiguar el avance y la mejoría que pudieran tener los internos. La mayoría de estos encuentros resultaban ser conmovedores, pero también los había conflictivos; durante el periodo de visita familiar se hacían presentes emociones y expresiones sobre deseos, acompañados en ocasiones de llantos; y en otras, de reproches; pero, siempre complementados con gestos de cariño y expresiones de esperanza; así es como resultaba frecuente que sentimientos de frustración y de enojo se combinaran con expresiones de alegría y amor.

Pese a que las visitas entre familiares e internos eran intermitentes, la función social resulta ser muy importante, pues en el sentido normativo del tratamiento, durante estas interacciones se reconocían los problemas existentes en el vínculo familiar y razones que deterioraban la interacción social, y que de alguna manera ocasionaban el consumo de drogas o alcohol.

La interacción social intermitente también estaba presente entre la clínica y otras agrupaciones parte de la organización de Alcohólicos Anónimos, así durante algunas fechas conmemorativas de la clínica, o de otras agrupaciones cuyos fines son similares, se producían encuentros en donde se intercambiaban desde objetos materiales, experiencias de los internos y favores sean para las organizaciones involucradas o para los pacientes. La Clínica de rehabilitación Humana A.C. era parte de un circuito de reuniones que ponían en movimiento alianzas e intercambios, algunos de ellos vitales para la vida de la organización.

Durante el levantamiento de información visité a los internos del establecimiento, ahí pude observar que el encargado, Alfredo, había comprado un cerdo, el cual sería sacrificado para ser parte del festín gastronómico, tras la ceremonia que se ofrecería a otras agrupaciones y organizaciones, esto en conmemoración del aniversario de la clínica.

Sobre ello es necesario mencionar que, internos y administradores mostraban una actitud que irradiaba alegría grupal; para el evento, todos cooperaban y se preparaban para recibir a sus huéspedes al día siguiente. El aniversario de la clínica se convertiría en un evento conmemorativo cuya razón principal sería el intercambio de experiencias individuales y grupales con otros grupos que comparten la situación social de la organización; además, esto se extendería a una serie de intercambios emocionales para los internos y de cooperación económica para las organizaciones.

Algunas de las reuniones que se realizan como parte del tratamiento de los internos, tienen un carácter ritual en donde se expresan los sentimientos más arraigados y defendidos por el grupo; esto, como lo menciona Émile Durkheim, cumple una función social importante, pues reavive los sentimientos colectivos.

Es decir, los sentimientos y valores colectivos apreciados por el grupo son reavivados y expuestos de una forma intensa durante las reuniones de los integrantes de un colectivo social, las reuniones, permiten fortalecer la cultura organizacional, la ideología que es parte esencial de cualquier tipo de organización.

Es por esta razón que todos los partidos, políticos, económicos, confesionales, se ocupan de provocar periódicamente reuniones donde sus adeptos puedan

revivificar su fe común manifestándola en común. Para reafirmar sentimientos que, abandonados a sí mismos, se debilitarían, basta acercar y relacionar más estrecha y más activamente a quienes los experimentan (Durkheim, p. 221).

Además, se puede añadir que “las ceremonias pueden realizar la función latente de reforzar la identidad del grupo proporcionando una ocasión periódica en que los individuos diseminados de un grupo se reúnen para entregarse a una actividad común” (Merton, 1984, p. 140).

4.2.3. Medio ambiente organizacional y frecuencia de interacción baja

La Clínica de Rehabilitación Humana A.C. mantuvo baja frecuencia de interacción con organizaciones como la central de abastos, de la cual obtenía donaciones en especie de frutas y verduras; con ello, se obtenía un alivio de la carga económica que significaba la manutención de los internos para la organización.

Durante el levantamiento de información, se observó que, los administradores de la clínica visitaban por lo menos una vez a la semana a la central de abastos, para recibir el apoyo en especie de alimentos después eran trasladados a las bodega y despensa de la clínica.

La bodega de alimentos de la clínica era un cuarto adaptado con varios estantes de aluminio como muebles de despensa, en varios anaqueles se distribuía fruta y verdura, que posteriormente, iba a ser preparada por alguna de las internas. En la clínica existía una división sexual del trabajo, los hombres eran mandados a trabajar con supervisión y las mujeres desempeñaban acciones que culturalmente han sido asignadas al género femenino, entonces lavaban o cocinaban.

Cuando existía violación en alguna norma interna, sin importar el género, a manera de castigo se les hacía cocinar, o lavar la ropa de todos. Durante el levantamiento de información, se observó que la despensa se encontraba llena, y por la falta de refrigeración y de manejo adecuado los alimentos comenzaban a descomponerse; entonces, antes de que todas las frutas y verduras perecieran, la encargada del lugar ordenó a los internos escogerlas, para armar pequeños paquetes que se regalarían a personas que las necesitaran dentro de la zona, así con los paquetes

armados se trasladaban a zonas cercanas a reglar los alimentos, dentro de la camioneta del encargado de la clínica.

Tras lo expuestos debe reconocerse que, el medio ambiente impacta en la estructura y dinámica organizacional, y que todo proceso que construye la realidad social y organizacional no es en un solo sentido, por esto mismo se debe subrayar que, “tanto los insumos como los productos organizacionales afectan el medio ambiente” (Hall, 1983, p. 32).

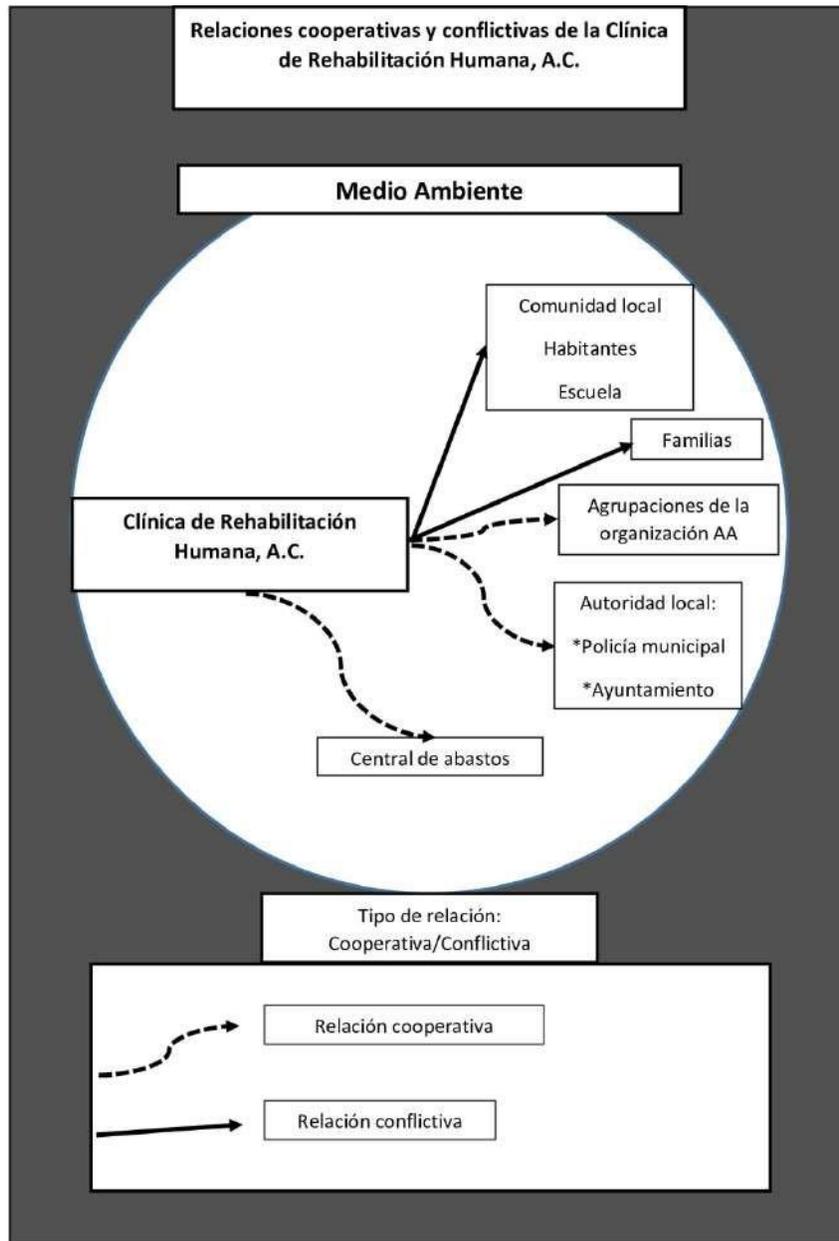
4.3. La Clínica de Rehabilitación Humana A.C., sus relaciones de conflicto y cooperación

El sociólogo Pitirim A. Sorokin (1966) postula que, dentro de todas las relaciones sociales existentes pueden identificarse tres tipos de interacción social de individuos y grupos: *interacción solidaria*, *interacción mixta* e *interacción antagónica*. No obstante, la realidad social puede ser menos determinada que estos tipos ideales, y pueden existir interacciones que cambien de tiempo en tiempo, es decir, en un primer momento pueden ser antagónicas y, en otro momento posterior, solidarias. Como bien lo reconoce el autor:

Los grupos organizados de una manera puramente solidaria son escasos y se limitan ante todo a grupos pequeños, como la <<familia perfecta>> o la interacción entre sus amigos devotos. Además, paralelamente a las relaciones solidarias, existen siempre, en mayor o menor grado, relaciones antagónicas en la gran mayoría de los grupos organizados (Sorokin, 1966, p. 147).

Como cualquier otro grupo social, se observó en las visitas realizadas que la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C. mantenía diversas relaciones con su medio ambiente, y durante el levantamiento de información en campo se pudo percibir que, éstas pueden ser de carácter cooperativo o de orden conflictivo. Las interacciones de la clínica con otros grupos y organizaciones podían tener un carácter solidario o francamente antagónico.

Figura 12 Relaciones cooperativas y conflictivas de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.



Fuente: Elaboración propia con base en la observación de la organización

4.3.1. Relaciones de conflicto entre el medio ambiente y la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

La clínica, al igual que sucede con todas las organizaciones, mantenía vínculos con otras agrupaciones y organizaciones, que son parte del medio ambiente en el que se encuentra la organización.

Quizá, la relación más emblemática, dada la razón normativa de la organización, era con las familias de los internos; sin embargo, esta puede ser calificada de conflictiva; durante el levantamiento de información se pudo presenciar situaciones de tensión entre la organización y los grupos de familiares de los internos; esto es posible de entender si reconocemos que dada la naturaleza de la clínica, esta funciona como un sistema relativamente abierto; en contra parte, la familia se concibe como un sistema cerrado, que dada su naturaleza y su estructura, presenta resistencia al movimiento y al cambio. El conflicto se produce por la interacción entre la clínica y sus intentos de intervenir en un sistema hermético, como lo son las familias de los internos.

Muchos de los hábitos nocivos de los internos, son acompañados de traumas psicológicos, que en los casos más graves derivan en enfermedades mentales; y las acciones precursoras de los traumas se encuentran dentro del sistema familiar; el alcoholismo, la drogadicción y los trastornos mentales sólo pueden comprenderse y estudiarse cuando se les inserta en una matriz social, es decir, cuando se toma en cuenta el contexto social en el que surgen.

El tratamiento del individuo mejora cuando el terapeuta comprende y trata la dimensión interpersonal, y cuando también entiende que la personalidad individual es un sistema abierto, no cerrado. Asimismo, la intervención en los defectos de organización de nuestra sociedad sobre una base amplia es más efectiva cuando se posee una comprensión clínica de la conducta del individuo dentro de una matriz social. La comprensión del movimiento y de la dislocación de poblaciones debe complementarse con el entendimiento de la interacción circular del individuo y el grupo (Sherman, S., 1970, p 27).

Estas conductas desviadas y autodestructivas, al igual que las conductas normales, pueden definirse como emergentes (Bleger, 2003).¹⁰ Los comportamientos desviados son producidos dentro de los sistemas sociales y surgen de la interacción social. Las múltiples manifestaciones de comportamiento desviados, como la esquizofrenia, el alcoholismo, la drogadicción, la depresión, etc., solo pueden comprenderse como productos históricos y sociales,¹¹ la microsociología ha señalado que estos procesos de interacción detonan ciertos comportamientos que después serán etiquetados como desviados, ya sean delitos, enfermedades mentales o comportamientos adictivos; así, es indiscutible reconocer que ciertos grupos, entre ellos las familias, las organizaciones o instituciones con suficiente poder económico y respaldo social, tienen el poder de definir quién debe ser considerado loco o criminal; estas etiquetas sociales, no existen fuera de las organizaciones que las emplean, por lo que “desviado no es el que infringe una norma, sino el que es etiquetado como tal” (Becker, 2009, p. 28).

Estos procesos de etiquetamiento se encuentran dentro de todos los grupos humanos; son procesos de tipificación (Schutz, 1995; Berger & Luckmann, 1968),

¹⁰ Al respecto comenta José Bleger: “Todo lo que aparece en el campo psicológico es un emergente de un campo ambiental y nunca puede ser independiente o aislado de este último. Aún las ideas falsas, tanto como el delirio o la alucinación, reflejan elementos reales del campo ambiental. (Bleger, J. 2003, p. 51). Por ende, ninguna conducta desviada puede estudiarse cuando se descontextualiza su surgimiento, pues se pierde mucho de la explicación de aquellas.

¹¹ La *antipsiquiatría*, por ejemplo, siempre ha señalado el peligro de descontextualizar los comportamientos que son vistos como nocivos a la sociedad. La normalidad y la anormalidad son construcciones sociales, sus definiciones están sometidas a determinaciones sociales e históricas. Lo que se considera anormal, desviado o patológico cambia según la sociedad, la cultura y su contexto histórico, “la enfermedad se vuelve ya no un producto de la naturaleza, sino un producto histórico-social” (Basaglia, 1984, P. 24).

nos permiten clasificar, interactuar con las personas y estructurar la realidad; pero, las etiquetas negativas como las de loco, drogadicto o alcohólico, suelen ser de gran importancia para los sistemas sociales.

En el interior de los grupos familiares, aquellos miembros que se desvían de las normas y son etiquetados como desviados, tienen un papel importante para el equilibrio y la dinámica de la familia; pues, la estabilidad del sistema familiar puede ganarse a costa de sacrificar a un miembro de la familia. El miembro indeseado del grupo se convierte en el portavoz de todos los miembros, transformándose en la víctima propiciatoria; sin la cual, la familia no funciona. Este hecho, en donde el familiar indeseado; el alcohólico, el drogadicto o enfermo mental, es señalado y castigado en nombre del grupo, es conocido como el fenómeno del chivo expiatorio.

El fenómeno del chivo expiatorio se encuentra de manera evidente en ciertos grupos familiares donde uno de sus miembros, a menudo un niño o un adolescente, es encargado de desempeñar este papel de Objeto malo, portador de los pecados del grupo, lo que le vale ser rechazado, castigado, reprobado globalmente por el conjunto del grupo, que queda entonces justificado en su rechazo: los demás miembros resultan así protegidos de la falta, que es llevada solamente por el chivo expiatorio, quien debe ser castigado por la colectividad a causa de esa falta, conforme el antiguo rito bíblico (Lemaire, J., 1986, p. 136).

En la clínica era común reconocer que los internos habían adquirido parte de sus malos hábitos en el seno de las familias, o de los grupos cercanos.¹² Los internos simplemente se habían convertido en la “oveja negra” de la familia, en respuesta a las demandas, conscientes o inconscientes, que la familia les hacía.

El hecho de que cierto miembro del grupo se posicione como la “oveja negra”, como aquel que delinque, que consume alguna sustancia tóxica o que transgrede constantemente las normas, sirve para que el resto del grupo se

¹² La familia no es el único grupo que socializa al individuo, existen otros grupos sociales, como el barrio y la banda, que se vuelven una base de la socialización secundaria y de la personalidad de los individuos. El barrio siempre influye dentro de los comportamientos, por ejemplo, muchos de los internos de la clínica aquí estudiada encontraban en sus *pares* reconocimiento y una resonancia identitaria. La grupalidad de las bandas juveniles ejerce un peso importante en las conductas que son calificadas como desviadas, incluyendo el alcoholismo, la drogadicción y trastornos mentales.

justifique bajo el discurso de que es el desviado el que no cumple con las obligaciones que le han sido impuestas y que eso lleva al desequilibrio familiar; aunque en esta dinámica se generen funciones latentes que mantienen la estructura del grupo (López Alfaro, G., 2012, p. 67).

Durante el levantamiento de información realizado en la Clínica de Rehabilitación Humana A.C., tras entablar charlas y de haber realizado entrevistas a los internos, era común escuchar que los mismos miembros de sus familias tenían comportamientos similares y hasta más perjudiciales; sin embargo, los internos son los que habían aceptado el papel de alcohólicos, drogadictos, o locos dentro de una dinámica familiar, cuyo marco generalizado era la violencia, el alcoholismo, la drogadicción, el abandono, la marginalidad, el desempleo, los reproches, las culpas, entre muchos otros; es decir, su conducta alienada no era consecuencia de una mente enferma sino de la interacción patológica dentro de la familia.¹³

Los hombres y mujeres internados en la clínica eran producto de sus contextos familiares y sociales, y habían sido empujados a asumir un rol que muchas veces permitía a las familias perpetuar sus comportamientos nocivos.

Durante una de las charlas, parte del levantamiento de información, una de las internas comentó que, anteriormente, su expareja era quien proporcionaba el “crack” con el que ambos se drogaban; su relación había sido normal hasta que él comenzó a inducirla a drogarse; posteriormente, ella terminó dependiendo de la droga y de su pareja, quien era el que conseguía la sustancia; así se identificó que la relación no era simbiótica –de mutua dependencia–, sino parasitaria –sólo uno dependía del otro–; al volverse adicta, ella trabajaba para pagar la droga que ambos consumían, mientras que su pareja dejó de laborar y se había convertido en el mantenido de la relación.

¹³ Al respecto se puede comentar que: “El hecho de que en el extremo clínico del espectro de conducta, la comunicación (conducta) “alienada” no es necesariamente la manifestación de una mente enferma, sino quizá la única reacción posible frente a un contexto de comunicación absurda e insostenible”. Los miembros de la Escuela de Palo Alto ya han señalado con evidencia las formas en las que la comunicación patológica ejercen su influencia en un “portavoz”, en un miembro del grupo que se convierte en un desviado social.

Lo anterior, es un ejemplo de cómo surge el conflicto entre la organización y los grupos familiares; el trabajo de la clínica se volvía imposible ante una vida familiar que dificultaba el progreso de los internos; las familias funcionan como sistemas sociales acorazados, herméticos y cerrados; y cualquier intento que la clínica realizara para mejorar la vida de los internos, era contrarrestado por mecanismos conscientes e inconscientes de los miembros de la familia; esto provoca que, al poco tiempo de que se mostraba alguna mejora, y los internos se volvían a integrar con sus familias, recaían en los vicios y sus conductas desviadas.

Este tipo de organizaciones, como la Clínica de Rehabilitación Humana, funcionan como sistemas abiertos, tienden a fracasar en sus objetivos de rehabilitar a los internos, porque no tienen forma de controlar lo que pasa en el medio ambiente familiar, en donde se originan la mayoría de las conductas desviadas; en contraparte, las familias, funcionan como sistemas cerrados, impermeables a la intervención de organizaciones y profesionales que intenten modificar conductas que se han institucionalizado y normalizado en las familias. Por lo regular, los intentos de intervenir en la dinámica de un sistema familiar suelen ser contrarrestados por lo que Gioscia (1970, p. 77) denomina “*coalición defensiva*”; que no son sino las alianzas internas entre miembros de la familia que obstaculizan un cambio dentro de las formas de interacción social.

4.3.2. Relaciones de cooperación entre el medio ambiente y la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

Uno de los axiomas más importantes dentro de la teoría de la comunicación humana es que “no es posible no comunicarse” (Watzlawick & Helmick, Jackson, 1971, p.52); lo cual quiere decir que todo comportamiento comunica y que toda comunicación es un comportamiento; según los creadores de dicho axioma, incluso el silencio o renuencia a platicar con un extraño o con un conocido comunica algo.

A este principio comunicativo de importancia psicoterapéutica, se le suma otro axioma de corte sociológico, el cual puede resumirse en que, “es imposible no intercambiar”; pues, como individuos o como grupos, siempre intercambiamos y

cooperamos con otros; entonces, la realidad social se construye en este movimiento de cooperación e intercambio perpetuo en donde circulan mensajes y objetos.

Las organizaciones, son entes sociales que se conforman mediante un movimiento de intercambio, el estudio de las organizaciones como sistemas abiertos, pone énfasis en el intercambio entre las organizaciones y su medio ambiente como un requisito funcional (Kast & Rosenzweig, 1988).

Si las organizaciones importan sus insumos del medio ambiente; por su parte, el suprasistema obtiene los productos organizacionales que le son necesarios; en consecuencia, todas las organizaciones dependen de ese intercambio de información, símbolos, seres humanos, valores, etcétera, esto inevitablemente conlleva no sólo competencia y conflicto, sino también cooperación.

Un ejemplo de lo que se ha señalado, está en la dimensión económica del intercambio; si bien, dentro de una economía capitalista se hace imposible que las organizaciones no presten atención sobre la eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos, y en la viabilidad económica de su supervivencia; es cierto también que, las organizaciones pueden estar buscando legitimidad y reconocimiento social de su entorno.

Como bien lo indican en su investigación comparativa Orrú, Woolsey, y Hamilton (1999), una serie de organizaciones económicas podría creerse que estarían orientadas a la eficiencia; no obstante, sus actividades se develaron fuertemente institucionalizadas por las reglas, creencias y valores sociales, fuera de los entornos económicos de la competencia eficiente y eficaz; como ellos bien lo mencionan, analíticamente, “no hay razón por la que cualquier organización no esté sujeta tanto a los factores competitivos como a los factores institucionales” (Orrú, Woolsey, Hamilton, 1999, p. 442).

La Clínica de Rehabilitación Humana A.C. no es la excepción, y es parte de una compleja red de intercambios económicos e institucionales entre distintas organizaciones, agrupaciones y asociaciones; dichos intercambios, son de importancia económica, pero también de relevancia social, toda vez que se

intercambian objetos valiosos, pero también elementos cuya utilidad económica no es relevante.

Pese a que la mayoría de las organizaciones hoy en día se orientan a la eficiencia en contextos de competencia económica, otras como la clínica pertenecen a un tipo de organizaciones cuyo intercambio se basa en la cooperación y la reciprocidad, en “los intercambios recíprocos, el flujo de servicios y productos no parece depender de un contraflujo definido. Los implicados en el intercambio toman según su necesidad y dan sin ninguna regla establecida de tiempo o cantidad” (Harris, p. 1990 152).

Estos sistemas de intercambio se presentan en formas de regalo; es decir, que no existe un interés explícito en la recompensa o ganancia al dar alguna prestación, ofrecer un servicio o entregar algún objeto; dentro de la teoría social y antropológica, dicho fenómeno es conocido como don, la teoría del don fue desarrollada por Marcel Mauss, el principio social que rige dicha teoría es que todo intercambio es obligación, y consta de tres momentos; dar, recibir, y devolver, así se estructuran los intercambios en forma de regalo y se realizan con la intención de que el obsequio ofrecido sea aceptado, y devuelto en un momento posterior por el receptor; solo a expensas de que, si este último no regresa el gesto, puede ser descalificado por quebrantar dicha ley que sostiene el lazo social.

Este hecho fue observado en el sistema de intercambio entre la clínica observada y otras organizaciones y agrupaciones con las que participaba; de manera simplificada, funcionaba de la siguiente manera, la organización A era anfitriona de una reunión a la que acudían distintas asociaciones y agrupaciones, cuyo interés compartían; a estas organizaciones B y C, por ejemplo, se les ofrecía hospedaje y un festín; posteriormente, B o C responderían en otra ocasión volviéndose anfitriones y devolviendo el gesto a la organización A, quien se convertía en invitada.

Dentro de este circuito de trueque, se intercambiaban no solo objetos de interés económico, sino también favores; se establecía algo podía denominarse *economía del favor*. Basada en el principio de reciprocidad y del desinterés económico, la

economía del favor es la formalización de alianzas entre organizaciones que aseguraba la obtención servicios y objetos por medio de regalos y favores.

El intercambio social establecido entre estas organizaciones era la base de un sistema de alianzas de suma importancia dentro del análisis organizacional; así, podría afirmarse que parte de la supervivencia de la clínica, dependía de las alianzas y las donaciones que se establecían entre organizaciones; mediante estas asociaciones entre organizaciones locales se conseguían ciertos tipos de recursos y servicios. La función económica de estas alianzas era mitigar la limitación de recursos y de oportunidades.

La escasez de recursos obliga a las organizaciones a participar en actividades cooperativas con otras organizaciones, creándose así una mayor integración de las organizaciones dentro de una estructura común. La consecuencia, a largo plazo, de este proceso probablemente reforzará de manera gradual la coordinación en las comunidades (Hall, 1983, p. 91).

Este tipo de organizaciones, pueden generar un sentido de cooperación y reciprocidad entre los miembros del grupo, y con otras agrupaciones que interactúan con ellos; así, muchos de los aspectos relacionales en este tipo de organizaciones están basados en el apoyo mutuo sin un interés económico explícito; pero, se busca más la simetría que la asimetría en los intercambios. La cooperación y la reciprocidad no solamente tienen una función económica y social, sino hasta terapéutica.

Los grupos de ayuda mutua buscan la solución de un problema más que el placer del vínculo. Pero a menudo es en el vínculo mismo en donde se encuentra la solución del problema. Uno de los principales fundamentos de los grupos de ayuda mutua es en efecto que la ayuda es terapéutica, dicho de otra manera, que en el gesto mismo de ayudar a los demás se puede encontrar la solución a sus propios problemas. Dar y recibir se confunden (Godbout, 1997, p.92).

Pese a que la simetría es el ideal en los intercambios, como en cualquier organización se dan intercambios asimétricos entre los participantes de las alianzas, estos pueden ser contradictorios o dañinos para este tipo de organizaciones; no

obstante, la asimetría entre intercambios y el conflicto relacional que conlleva, eran evitados en la mayoría de los casos.

Este tipo de organizaciones, ofrece una serie de servicios que están orientados, más que a una ganancia económica, a la aceptación y legitimación del medio social institucionalizado; más que desarrollar prácticas de eficacia y eficiencia para la ganancia económica o el aprovechamiento de recursos escasos, estas organizaciones desarrollan relaciones de cooperación e intercambios recíprocos de apoyo mutuo; que además, les pueden brindar legitimación, reconocimiento y prestigio social en su sector o dentro de la sociedad (Powell & Dimaggio, 1999).

4.4. Medio ambiente y dependencia organizacional

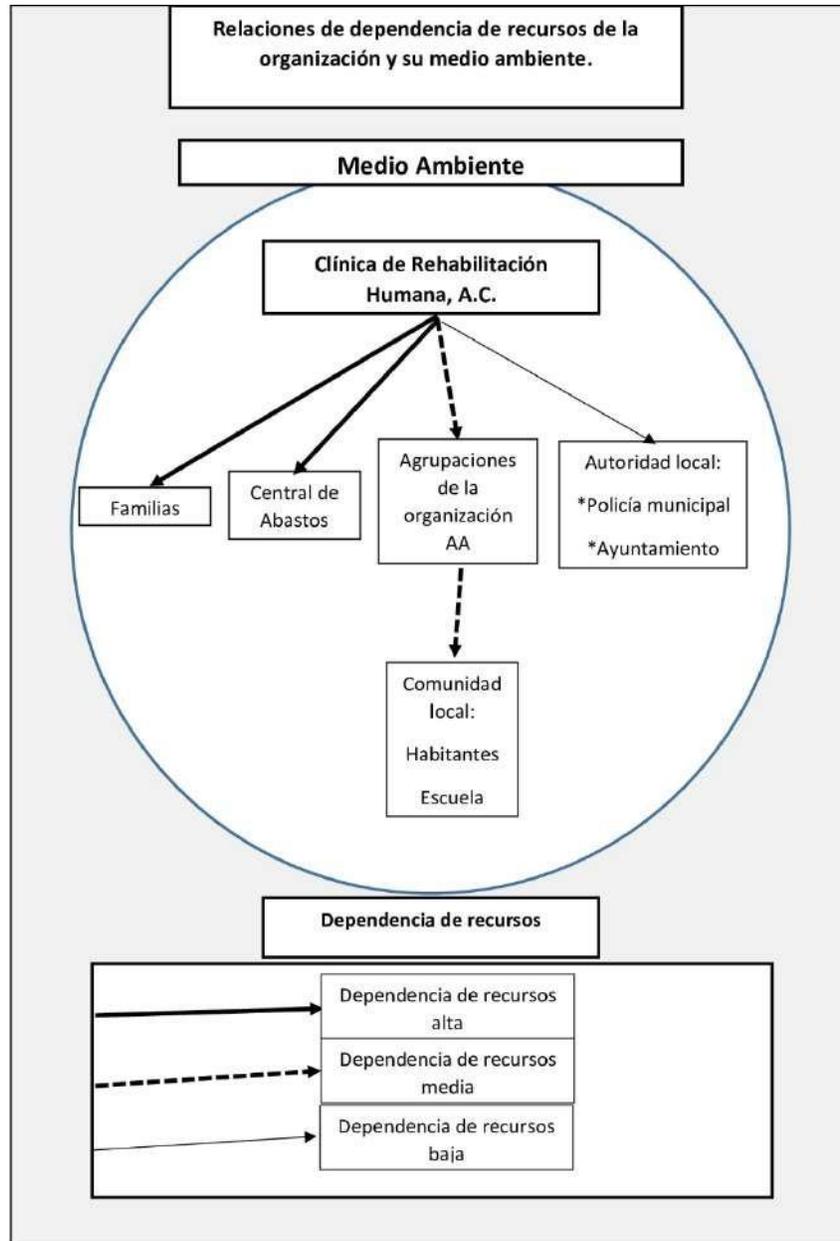
La Clínica de Rehabilitación Humana A.C. mantenía dependencia de recursos materiales, simbólicos, y económicos con su medio ambiente; de manera particular, las relaciones de dependencia que la clínica estableció con su entorno, en particular con ciertos grupos y organizaciones, tuvieron un impacto en el establecimiento de los objetivos y sobre la eficacia de la organización.

El entorno sociocultural y económico afecta de manera indiscutible a las organizaciones, y son muy distintas, en este caso, las clínicas de rehabilitación que puedan existir en el extranjero, de aquellas que existen en México, la variedad de un mismo tipo o familia de organizaciones en una localidad o segmento geográfico puede varear de muy diversas formas; entonces, las “organizaciones en las sociedades en desarrollo, deben adoptar, debido a las restricciones culturales y otras del medio ambiente, una forma diferente a la que tienen en situaciones más desarrolladas” (Hall, 1983, p. 17).

La Clínica de Rehabilitación Humana A.C. poseía características únicas, y otras que compartía se comparten con otras organizaciones con similares funciones, estas podrían ser observadas en otras clínicas en distintas regiones del mundo. Pero a continuación se analizará parte de esas restricciones ambientales, en la forma de dependencia, que imprimían una dinámica organizacional propia a la clínica. Aquí cabe recalcar que “las organizaciones dependen para su supervivencia de un

intercambio de bienes y servicios con su medio ambiente” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 137).

Figura 13 Relaciones interorganizacionales y dependencia de recursos



Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información

4.4.1. Baja dependencia de recursos

La clínica tenía poca dependencia de recursos con la autoridad local, y con otras instituciones públicas, como la escuela; en su caso, la organización recibía otro tipo de servicios que no tenían nada que ver con la afluencia de recursos materiales o simbólicos.

De las fuerzas policiacas y de seguridad pública, se recibían servicios relacionados con la seguridad que se prestaban a los ciudadanos y en consecuencia a los internos; de la escuela, se recibían los servicios de formación y educación de los internos; pero, en ninguno de estos casos, existía alguna clase de intercambio de recursos materiales.

La autoridad local apoyaba a la clínica en situaciones de riesgo o fuga de los internos, lo cual solía ser recurrente, pues al existir algún conflicto con los administradores, con sus familiares, o entre los mismos internos, estos escapaban.

Al final del periodo de levantamiento de información, se tuvo conocimiento de que, Carlitos, uno de los internos más serios, se había escapado por la azotea del edificio de la clínica; como anteriormente ya se había fugado, la policía de Xonacatlán volvió a prestar apoyo en la búsqueda; esta última vez, el escape fue motivado por un conflicto entre internos, y de orden sentimental.

Los internos tenían restricción para mantener relaciones afectivas o sexuales entre ellos; sin embargo, Carlitos había pretendido ser pareja de una de las internas, quién se supo lo había rechazado; y ese día por la noche, huyó de la clínica.

4.4.2. Dependencia de recursos media

En el universo de las organizaciones no solamente existe dependencia hacia los recursos materiales y económicos, como lo podrían subrayar las teorías administrativas clásicas; pues también hay dependencia en recursos simbólicos, como bien lo han señalado los neo-institucionalistas:

El éxito organizacional depende de otros factores aparte de la coordinación y control eficientes de las actividades productivas. Independientemente de su eficiencia productiva, las organizaciones que existen en ambientes

institucionales complejos y tienen éxito en hacerse isomorfos a estos ambientes obtienen la legitimidad y los recursos que requieren para sobrevivir” (Meyer, J. & Rowan, B. 1999, p. 93).

Sin duda, todas las organizaciones dependen de la legitimidad y apoyo de sus entornos sociales, ninguna puede sobrevivir, como podrían pensarlo los ecologistas, simplemente por ser parte de un sistema de competencia, con manejo eficiente de los recursos y selección “natural” de las organizaciones.

Toda organización depende de los recursos simbólicos de la legitimidad y el respaldo social. Al respecto se puede comentar que, las organizaciones que incorporan elementos socialmente legitimados y racionalizados en sus estructuras formales maximizan su legitimidad y aumentan sus recursos y capacidad de supervivencia” (Meyer, J. & Rowan, B. 1999, p. 93).

Incluso los analistas de contingencia, opuestos a los neo-institucionalistas, refieren que no se puede sustentar una práctica administrativa y una teoría organizacional que no tome en cuenta estos importantes aspectos sociales; según Kast y Rosenzweig (1988), la teoría de la contingencia organizacional debe tomar en cuenta aquellos valores e ideologías que recubren el medio ambiente social de la organización; pues, tanto los valores como las ideologías, sustentan, restringen, y habilitan la práctica administrativa profesional en sus planteamientos éticos y científicos.

La dependencia del respaldo social y apoyo económico de la clínica la convertía en un agente social proclive a lo que los institucionalistas llaman isomorfismo, como se menciona “las organizaciones tratan con sus ambientes dentro de sus límites e imitan los elementos ambientales en sus estructuras”. (Meyer, J. & Rowan, B. 1999, p. 86); así es como la Clínica de Rehabilitación Humana A.C. se había convertido en una organización que, pese a su falta de resultados contundentes sobre el tratamiento y mejora de los internos, había conseguido sobrevivir un tiempo por medio de actividades ceremoniales que incorporaban de su medio; y es precisamente esto, lo que la volvía legítima para obtener el respaldo y apoyo social; por eso, eran importantes las reuniones con organizaciones similares para poder

obtener apoyo en forma de donaciones, favores; y por eso era recurrente su práctica.

Por otro lado, la actividad filantrópica de redistribuir alimentos que no serían consumidos por la organización también tenía una función social para buscar respaldo y reconocimiento de los vecinos, de los familiares de los internos, y en general de comunidad de Xonacatlán.

La dependencia que sostenía la clínica hacia otras agrupaciones de rehabilitación y de la comunidad local, era más simbólica que material; pues, sin respaldo y reconocimiento social no existirían estos intercambios de favores y trabajo con los cuales la clínica satisfacía algunas necesidades internas.

Durante el levantamiento de información se pudo corroborar que la clínica ofrecía, por medio de voluntarios, clases de mecánica, de computación, y de inglés; además ofrecía acupuntura, y algunos servicios complementarios a la rehabilitación de los internos de manera gratuita; y otros, con costos accesibles o de cooperación voluntaria.

Todas las ofertas de actividades para la comunidad local no significaban una fuente económica de ingreso; así, parecía que, su función latente y no declarada, era la búsqueda de respaldo y apoyo de la comunidad de Xonacatlán; estas actividades, orientadas al beneficio de los internos, y de la localidad no eran utilitariamente viables, pero sí simbólicamente representantes.

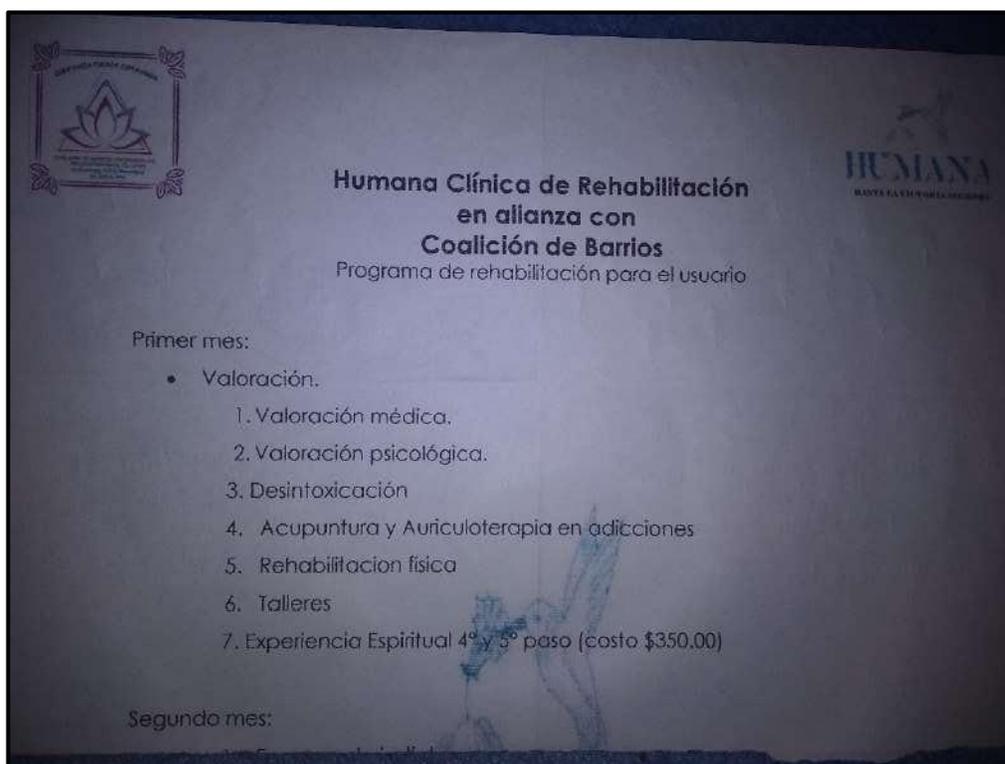
La carencia de ingresos económicos convertía a la clínica en una organización medianamente dependiente; es aquí donde, cobran significado simbólico todas aquellas actividades e interacciones reproducidas por sus miembros dentro y fuera de la organización. Las festividades y las reuniones para compartir experiencias, las actividades realizadas fuera del espacio físico que ocupaba la organización, se convierten en elementos de interacción para obtener apoyo y legitimidad social.

4.4.3. Dependencia de recursos alta

Al estar anclada en un territorio de economía capitalista, resulta imposible para cualquier organización salir de la dinámica de los mercados, la falta de fuentes de

Ingresos estables provocaba una alta dependencia de la organización con las familias de los internos, los familiares proporcionaban recursos económicos para la atención de su familiar.

Ilustración 5 Programa de Rehabilitación y costos asociados



Fuente: Archivo documental de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

Si bien las alianzas con otras organizaciones locales representaban importantes fuentes de trabajo para los internos, y bienes materiales en formas de donaciones, las redes de cooperación no eran una solución a la imperante situación económica, que invariablemente desembocaba en transacciones de mercado.

Al carecer de fuentes de recursos y reservas económicas, la clínica se volvía una organización altamente dependiente de los familiares que, al pagar cuotas de custodia e internamiento, conseguían influencia en la clínica; esta dependencia a recursos económicos de las familias afectaba a los objetivos organizacionales, y el desempeño organizacional para conseguirlos; teóricamente esto no es nuevo, desde “hace ya bastante tiempo se reconoció el hecho de que las organizaciones

no son capaces de controlar todos los recursos que requieren, salvo en pocas ocasiones” (Hall, 1983, p. 250).

En el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C., era evidente la dependencia económica; así, tras reconocer esta situación se pueden explicar varias actividades que realizaba la organización; por ejemplo, era normal que el administrador de la clínica realizara rondines dentro del municipio de Xonacatlán, para buscar y conseguir el anexo de personas en situación de calle y que requirieran apoyo.

Esta actitud altruista del administrador para ayudar a personas intoxicadas o con problemas mentales, se explica en parte, por la necesidad de captar recursos; ya que, un interno más significaba un posible ingreso adicional; es decir, la posición filantrópica de la organización puede explicarse, por que deriva en posibles ingresos económicos, obtenidos del apoyo que otorgan las familias al internar a sus parientes en la clínica. Entre más internos, más familias; o sea, más fuentes de ingreso económico.

Durante el levantamiento de información en el interior de la clínica, se atestiguó que, el administrador llegó con una persona que encontró intoxicada en la calle; con ello, el protocolo de ingreso establecía que, lo primero era asegurar a la persona y desintoxicarla; esto se realiza mediante la celebración de microrituales en donde participa por todo el grupo de internos; pues, la desintoxicación se torna en un escenario biológico y psicológicamente violento; y una vez que el nuevo integrante alcanzaba conciencia de su situación, se le pedía proporcionara información sobre su familia; con ello, se le contactaba y se daba el aviso sobre que su familiar se encontraba dentro de las instalaciones y a salvo; después, se les proporcionaba información sobre el tratamiento requerido, y se les comentaba que podrían apoyar económicamente mientras se trataba a su paciente dentro de la clínica.

4.5. Sobre las fuerzas sociales que determinan los objetivos, la eficiencia y la eficacia: el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

Hablando con rigor, únicamente el hombre, la colectividad social, la sociedad, son capaces de plantearse objetivos y tratar de lograrlos.
Afanasiev, V. (1977)

Entre la idea y la realidad, entre la intención y el acto cae la sombra.
T. S. Eliot (2021)

En primer lugar, como ya se mencionó, las organizaciones son una construcción social, los sistemas sociales son construcciones que solamente los humanos pueden realizar, no se encuentran en el reino animal ni son producto de la naturaleza. Las organizaciones son externalizaciones de la actividad humana, las “estructuras sociales son esencialmente creadas. La gente inventa los complejos esquemas de comportamiento que pueden llamarse estructuras sociales, y la gente crea la estructura social al aplicar esos esquemas de comportamiento” (citado en Kast y Rosenzweig, 1988, p. 114).

Estas creaciones humanas vuelven a actuar sobre el productor; es decir, las organizaciones afectan la vida de los mismos seres humanos que las crearon; pese a que no se sea consciente de esto, el carácter coactivo de las organizaciones puede sentirse en sus manifestaciones normativas; por otro lado, la influencia directa está cimentada sobre las actividades administrativas y de control que una organización ejerce sobre sus miembros. Según Clegg y Dunkerly:

la capacidad de la administración para imponer su hegemonía sobre los miembros de la organización significa que las organizaciones asumen una existencia real para las personas que están orientadas hacia la organización. Si una organización tiene poder sobre el individuo entonces es real (citado en Hall, 1983, p. 37).

A su vez, la reproducción misma de las organizaciones depende de su accionar sobre sus creadores, que en el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C. es por medio de la internalización; es decir, por mecanismos y procesos de

socialización, así la “organización entrena, inculca y convence a sus miembros para que respondan sobre la base de los requerimientos de su posición” (Hall, 1983, p. 36).

De manera simplificada, la forma en que se ha analizado teóricamente la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., se fundamenta en un marco socioconstruccionista donde se identifica que su realidad organizacional ocurre en tres momentos; la externalización, la objetivación, y la internalización.

En segundo lugar, se reconoce que el medio ambiente que afecta a la organización aparece como una *Gestalt* que es percibida e interpretada por ella misma; es decir, incluso el entorno se percibe mediante los filtros contenidos en los actores sociales, la “naturaleza del medio ambiente la perciben en las organizaciones quienes toman decisiones y quienes definen los límites. Entonces la percepción del medio ambiente se establece en la organización por medio de la toma de decisiones” (Hall, 1983, p. 71).

Entonces, el medio ambiente general de la organización también es una construcción social, toda vez que es percibido e interpretado por medio de esquemas sociales integrados en los individuos, los “sistemas sociales están cimentados en los hábitos, actitudes, percepciones, creencias, motivaciones y expectativas de los seres humanos” (citado en Kast y Rosenzweig, 1988, p. 114).

El medio ambiente que rodea a una organización, es integrado a las experiencias y conocimientos prácticos adquiridos por los individuos, lo que significa que este se integra como una percepción destilada por procesos sociales; por tanto, “las organizaciones reflejan de modo estructural la realidad construida socialmente” (Meyer, J. & Rowan, B. 1999, p. 86).

Sin embargo, se debe reconocer que la influencia es recíproca; es decir, la organización afecta a su medio ambiente; y éste último, afecta a la primera, la “dinámica de las interacciones con el medio ambiente afecta tanto a la organización como a su medio” (Hall, 1983, p. 14).

4.5.1. La construcción social de los objetivos de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

Todas las organizaciones actúan sobre su entorno y le afectan, por eso puede decirse que éstas son un agente de cambio, en el caso de la clínica, sus mismos objetivos declarados la colocan como un agente de cambio, toda vez que sugiere intervenir para resolver problemas que padece su comunidad, problemas relacionados con el alcoholismo, la drogadicción y los trastornos mentales.

Habrá que iniciar señalando que, la Clínica de Rehabilitación Humana A.C. no cuenta con un manifiesto escrito con sus objetivos y estrategias; pero es claro que, la clínica pretende brindar servicios que puedan mejorar la calidad de vida que tienen algunas personas que son adictas al alcohol, a otras sustancias nocivas, o que padecen trastornos psicológicos. La organización pretende introducir cambios y producir un impacto dentro de su medio ambiente; en este caso, de la comunidad de Xonacatlán; no obstante, como cualquier otra organización, su papel como agente del cambio está limitado por las restricciones que su medio ambiente impone, “todas las influencias que el medio ambiente ejerce sobre las organizaciones también las limitan como agentes del cambio” (Hall, 1983, p. 17).

Como subsistema social, la clínica puede cumplir diversas funciones en diversos niveles de la estructura social, Émile Durkheim señala que una misma organización o institución puede cumplir varias funciones, así como una sola función puede ser desempeñada por distintas organizaciones e instituciones.

Sin embargo, las intenciones y objetivos manifiestos de la organización comparten una brecha con la realidad; pues, los objetivos manifiestos de la clínica son unos, que en la realidad son otros, algunos de ellos contradictorios.

Derivado del levantamiento de información, se puede mencionar que la clínica posee, al menos dos niveles de integración de sus funciones sociales, las cuales también pueden ser reconocidas como sus objetivos, aunque no estén documentalmente declarados.

Nos referimos a sus funciones establecidas y aquellas latentes para la comunidad; las primeras reconocidas por los actores sociales que, mediante su accionar, integran el sistema; las segundas, hacen referencia a las consecuencias que no son conscientemente buscadas y reconocidas por los actores (Merton, 1984).

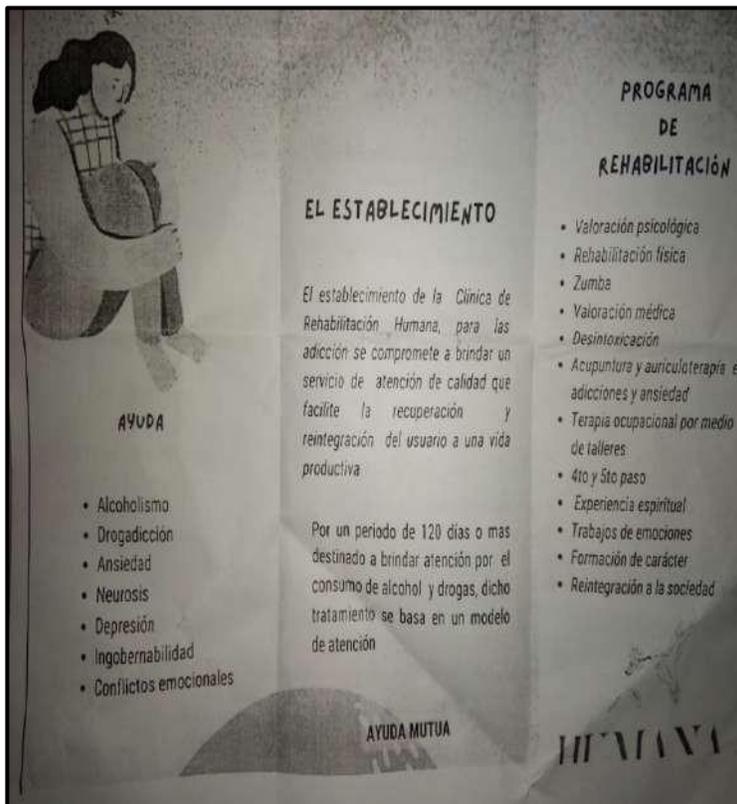
Así, los objetivos de la clínica, como los de cualquier organización pueden ser múltiples y hasta contradictorios (Hall, 1983); durante el levantamiento de información se pudo observar que, la desintoxicación de los internos es un objetivo, pero muchas veces esto se vuelve imposible; y esto mismo, entra en conflicto con el objetivo de controlar a los internos sin usar la violencia.

Lo anterior se asimila a lo que Kast y Rosenzweig (1988) señalan, ya que las organizaciones pueden tener objetivos oficiales y objetivos operativos; los primeros son generales y ambiguos, los segundos son los que se persiguen de manera más realista; ejemplo de ello es, “el hospital para enfermos mentales puede hacer muy poco en lo que se refiere al tratamiento y dedicarse a la custodia de los pacientes” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 187).

La Clínica de Rehabilitación Humana A.C., puede tener como objetivo el tratamiento y la cura de las adicciones, y patologías psicológicas; no obstante, su objetivo operativo puede ser, desempeñar una función primordial para la comunidad, al mantener en control social a los internos; el “medio ambiente específico tiene un efecto sobre las metas y los valores, la estructura, la tecnología, las relaciones humanas y los procesos administrativos dentro de las organizaciones” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 146).

No obstante, desde una perspectiva construccionista, se debe volver a señalar que “las organizaciones están al servicio de los intereses de los individuos o de grupos, intereses que definen la dirección en la cual deben moverse las primeras” (Hall, 1983, p. 21); los objetivos de una organización, como los de la clínica aquí estudiada, no son neutrales, ni son funciones demandadas por el sistema social, antes que nada, son una creación humana.

Ilustración 6 Folleto sobre el programa de rehabilitación y propaganda de servicios



Fuente: Archivo documental de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

Como se puede apreciar en el tríptico, el programa de trabajo es brindar un servicio de atención de calidad que facilite la recuperación y reintegración del usuario a una vida productiva. La clínica señala que, en 120 días mediante un modelo de atención, el interno puede recuperarse y reintegrarse a la sociedad.

Su programa de rehabilitación se compone de diversas actividades que son parte del tratamiento, así se contemplan la valoración psicológica, la rehabilitación física, zumba, valoración médica, desintoxicación, acupuntura y auriculoterapia en adicciones y ansiedad, terapia ocupacional por medio de talleres, 4º y 5º paso –que emulan en parte a los 12 pasos que conforman el programa de trabajo de los grupos AA–, experiencia espiritual, trabajo de emociones, formación de carácter; y finalmente, la reintegración a la sociedad.

No obstante, los que se interpretan como objetivos manifiestos sufren modificaciones, o se entorpecen, debido a la dinámica que mantiene con su entorno;

así, la interacción social que resulta de la relación por dependencia económica que la clínica tiene con los grupos familiares, le afectan de manera profunda; la rigidez de las normas preestablecidas de interacción, la distribución normalizada de papeles, y las funciones que asumen los integrantes dentro del grupo familiar, dificulta el objetivo de la clínica, al obstaculizar los posibles avances que los internos puedan tener.

Y es que, una vez que los internos han dejado la clínica, regresan a sus entornos conflictivos, junto a su familia; quedan nuevamente en manos del grupo que, de alguna manera coadyuvó a que desarrollaran la dependencia al alcohol o drogas; así, hombres y mujeres que habían mostrado mejoría, recaen en sus adicciones y problemas psicológicos.

4.5.2. El establecimiento de los objetivos de la organización

A diferencia de lo que cree tradicionalmente, la Clínica de Rehabilitación Humana A.C., no surge de la presencia de fuerza social endógena; por el contrario, surge de fuerzas sociales exógenas, la función de la clínica surge de una dinámica compleja entre la organización y otras organizaciones presentes en el entorno; en este caso, de las familias.

Es la dinámica que genera la dependencia económica de la clínica con las familias lo que determina las funciones y los verdaderos objetivos de la organización; lo cual, deja de lado aspectos técnicos sobre la efectividad y eficiencia de los tratamientos, y termina sobreponiendo nuevos objetivos. Como en cualquier organización, los “valores y objetivos organizacionales son determinados por medio de interacciones con el supra sistema ambiental” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 135).

Ya ha sido mencionado que, la Clínica de Rehabilitación Humana A.C., mantiene interacciones en diferentes niveles con su medio ambiente, mismas que son diversas en frecuencia, en su carácter de cooperación y también de conflicto; y, además, estos vínculos están en diferentes grados de dependencia que pueden mirarse como “restricciones importantes que deben cumplirse antes de que se puedan iniciar movimientos encaminados hacia el logro de los objetivos” (Hall, 1983, p. 284).

La Clínica de Rehabilitación Humana A.C., requiere de diversos recursos económicos, materiales, y humanos; entonces, la “organización debe adquirir suficientes recursos con el fin de que pueda ser instrumental para sus miembros” (Hall,1983, p. 280).

La función de brindar múltiples servicios de asistencia para mejorar la vida de los toxicómanos, alcohólicos y neuróticos es obstaculizada por las familias, ya que la organización actuaba sobre el individuo, pero no sobre el grupo familiar. Si consideramos que cualquier manifestación de conducta desviada surge de la interacción social, es posible deducir que los comportamientos toxicómanos y las enfermedades mentales surgen de la interacción, que previo a su internamiento, mantuvieron con su medio ambiente social los actores sociales que se convirtieron en internos.

Sin embargo, pueden ser constantes los intentos de mejorar la vida de los sujetos, pero suelen fracasar, ya que este tipo de clínicas individualizan el problema en el individuo y dejan de lado las anormalidades o patologías grupales que se encuentran en las familias o entornos sociales, como el barrio.

Las familias suelen ser sistemas de interacción y comunicación cerrados, suelen acorazarse y mostrarse reacias al cambio; por lo que, cualquier intento deliberado de modificar su dinámica, será contrarrestado por cualquier medio posible. Considerando esto, se puede entender que, cualquier progreso que los internos lograban dentro de la clínica, este se desvanecía una vez que éstos volvían a sus entornos sociales y familiares.

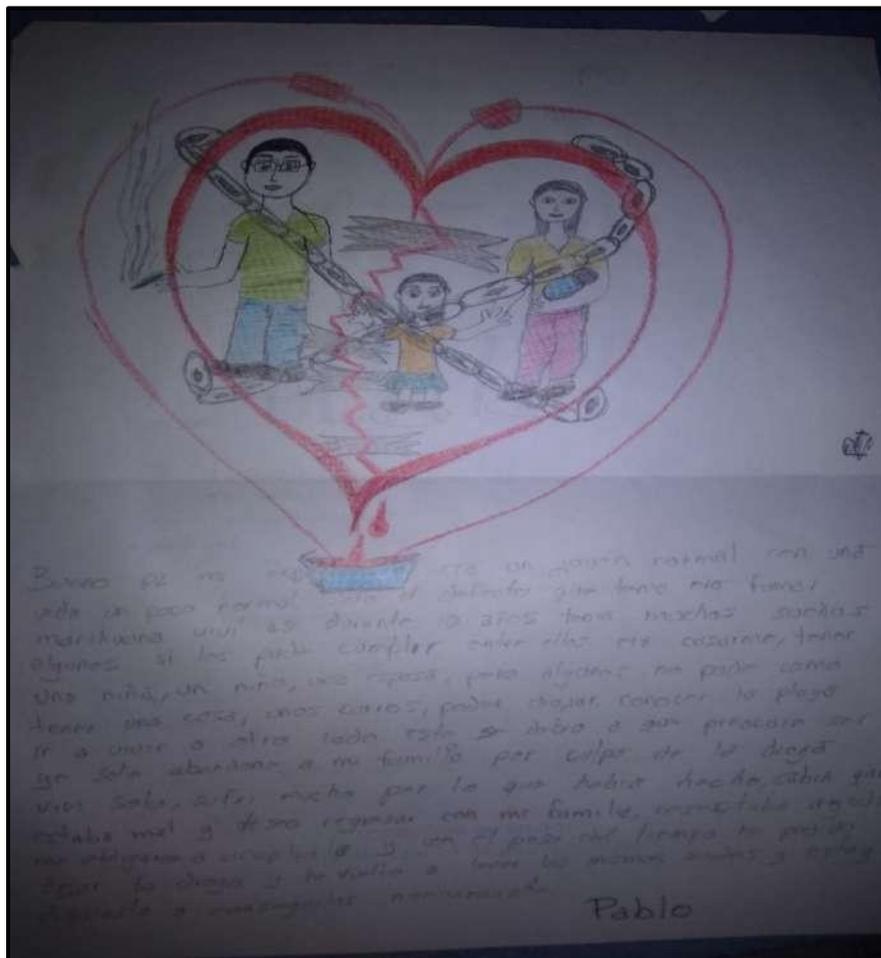
Así, los objetivos organizacionales manifiestos de mejorar la vida de los internos son suplantados por los deseos, conscientes o inconscientes, de las familias al someter a su familiar a un control; por tanto, la organización se concentra más en los deseos de las familias que en brindarles un tratamiento efectivo y eficiente a sus integrantes enfermos.

Como bien menciona el sociólogo de las organizaciones Richard Hall “si las organizaciones intentan cambiar su impacto sobre aquellos que están siendo

afectados, esto sólo puede hacerse dentro de los parámetros de las tendencias sociales generales” (1983, p. 287).

En pocas palabras, para que la clínica pudiera cumplir con sus objetivos de brindar una mejor calidad de vida a los internos; controlarlos de su alcoholismo, drogadicción, o afectación mental, esto sólo podría ocurrir en el marco de reconocer la dependencia con las familias de los internos, como contexto social generalizado.

Ilustración 7 La familia como sistema de interacción cerrado



Fuente: Dibujo de un interno recuperado durante el levantamiento de información en la Clínica de Rehabilitación Humana A.C.

La clínica es una organización que se reconfigura en sus cimientos sociales según las demandas externas que representan los intereses de grupos externos, suele ocurrir que, “los cambios en las escalas de valores le vienen a la organización de afuera, en consecuencia, quienes toman decisiones adentro enfrentan la necesidad

de hacer que la estructura organizacional sea congruente con las demandas que se le hacen” (Hall, 1983, p. 68).

En el caso de la clínica, los objetivos manifiestos de brindar servicios de salud contra las adicciones y trastornos mentales son suplantados por los intereses y valores de las familias. Lo cual no es sorpresa, dado que se puede reconocer en la literatura organizacional que, “las metas nuevas pueden ser impuestas por fuentes externas” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 659).

En este caso, no son los grupos en el interior de la organización los que establecen los objetivos que se persiguen, no son los administradores de la clínica los que deciden que fines hay que alcanzar, tampoco los medios que haya que utilizar; son los grupos externos, que Hall (1983) denomina como constituyentes externos, los que presionan para que la organización adopte ciertos objetivos; “los objetivos de las organizaciones se refieren a estados finales u objetivos deseados por la coalición dominante” (Hall, 1983, p. 283), no obstante, las coaliciones externas y su poder de influencia también pueden determinar la dirección de las organizaciones.

En resumen, se podría afirmar que, “el problema de los resultados es, en consecuencia, de poder político, de dependencia de recursos y de selección moral. Los resultados que son buenos para una organización pueden ser malos para otra” (Hall, 1983, p. 259).

4.5.3. La construcción social de la efectividad y eficiencia

Como ha sido mencionado en apartados anteriores, desde la microsociología, son las personas quienes definen lo que es un comportamiento aceptable y lo que es un comportamiento desviado; cuando un grupo de personas etiquetan a una persona como desviado, le otorgan un estatus y un rol, le colocan en una situación que está determinada por la interacción social; y, una vez que alguien fue etiquetado como loco, criminal o alcohólico, se le tratará en consecuencia y éste actuará de la manera en que se le está definiendo.

Esto se puede observar entre grupos e individuos en las interacciones que determinarán cuáles son los objetivos de la organización, y señalar si estos han sido cumplidos de manera eficaz y eficiente.

La efectividad y la eficiencia son aspectos relevantes de la organización, el primero es el grado de asertividad en el logro de objetivos, es decir, qué tanto una organización ha alcanzado sus metas planteadas; complementariamente, la eficiencia refiere la utilización óptima de una menor cantidad de recursos para poder alcanzar los objetivos de la institución, la “efectividad se refiere al logro de objetivos explícitos o implícitos...La eficiencia se refiere a la proporción entre rendimientos e insumos, o utilidad y costo” (Kast y Rosenzweig, 1988, p. 20).

El que una organización resulte eficaz y eficiente es consecuencia de la construcción social de la realidad organizacional; en el caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., era obvio que la organización no estaba cumpliendo con sus objetivos para brindar tratamientos con expectativas de curar las toxicomanías o problemas mentales, la clínica podía hacer muy poco en realidad para disminuir los problemas mentales y de salud de los internos, sobre todo por la imposibilidad de incidir y cambiar su entorno social y familiar de los ahí encerrados.

El cumplimiento de su principal objetivo claramente era nulo, y en realidad poco importaba que se cumpliera de manera efectiva y eficiente, porque las familias eran las que evaluaban si el interno debía permanecer más tiempo o sí este había mejorado y ya debía salir de las instalaciones.

Es decir, tanto la efectividad como la eficacia de la clínica no eran evaluadas por criterios objetivos y medibles; sino, por percepciones e intereses de las familias de los internos; se podría comentar que, “la efectividad está, en consecuencia, en el ojo y en la mente del espectador, con la observación importante de que algunos espectadores son más poderosos que otros” (Hall, 1983, p. 280).

Si la realidad se define según los criterios de los grupos sociales u organizaciones más poderosas, se puede comentar que:

La diferencia en la capacidad de establecer reglas y de imponerlas a otros, es decir, de definir una realidad, responde esencialmente a diferencias de poder (ya sea legal o extralegal). Los grupos cuya posición social les confiere armas y poder para hacerlo están en mejores condiciones de imponer sus reglas. Las distinciones de edad, sexo, etnia, y clase están relacionadas con las diferencias de poder, que a su vez explican el grado en que cada uno de esos grupos es capaz de imponer sus reglas a los otros (Howard Becker, 2009, pp. 36-37)

La Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., por ejemplo, es un tipo de organización que, como otras, definen sin parámetros claros, lo que es una enfermedad mental o lo que es un problema de adicción, pero muchas personas que no se encuentran internadas pueden tener los mismos comportamientos que los internos, es más, muchos de los internos expresaron que, estaban rodeados de gente que también usaba drogas, que tenían problemas con el consumo de alcohol, y que presentaban cuadros de depresión, sadismo, neurosis; entonces, “las organizaciones implican definiciones de aquellas personas que manipulan” (Salaman, G., 1984, p. 275).

Las familias, a su vez, pueden considerarse como grupos sociales con poder para etiquetar como desviado a alguno de sus integrantes, y así definir su situación; el enfermo mental, el alcohólico, el tonto o el apestado, se convierte en el portavoz del grupo, es aquel que carga con el síntoma familiar y que es colocado en una posición, que también otorga estructura al grupo, y permite un tipo de dinámica familiar.

Las familias, así como algunas organizaciones, suelen ser instituciones voraces (Coser, 1978),¹⁴ las cuales suelen permitir que sus miembros participen en otras organizaciones o agrupaciones; pero aquellas pueden ver con recelo la lealtad a otros, el cambio o mejoramiento de sus integrantes a costa del grupo. En el caso de la clínica, por ejemplo, cualquier posible avance en el tratamiento podía

¹⁴ Pero, la sociedad moderna, al igual que la sociedad tradicional, sigue engendrando grupos y organizaciones que, en contradicción con las tendencias dominantes, demandan la adhesión absoluta de sus miembros, y pretender abarcar toda su personalidad dentro de un círculo. Éstas podrían llamarse instituciones voraces, por cuanto exigen una lealtad exclusiva e incondicional y tratan de reducir la influencia que ejercen los papeles y los status competidores sobre aquellos a quienes desean asimilar por completo (Coser, 1978, p. 14).

subestimarse y, de manera consciente o inconsciente, la familia podía boicotear la lealtad de sus integrantes a la organización clínica; como cualquier otra institución voraz, las familias “suelen depender de la adhesión voluntaria y desarrollar mecanismos de motivación para activar la lealtad y la adhesión a sus miembros” (Coser, 1978, p. 15).

En fin, el poder que concentran algunos grupos dentro de la sociedad les permite definir la realidad social de muchos individuos, de otros grupos y diversas organizaciones; en el estudio realizado sobre la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., se pudo constatar que las familias, como grupos con poder que controlan un recurso económico valioso, imponían sus intereses y definían la situación de la organización como agentes externos.

Conclusiones

Habrá que iniciar reconociendo que, cuando nos aproximamos a un estudio de caso, resulta común que como investigadores, en el de campo, tengamos predisposición a generalizaciones previas, sobre una situación particular que observamos; esto pudiese deberse a la tradición arraigada en las ciencias sociales, sobre todo por las corrientes positivistas, neopositivistas, en donde predominan las razones lógico deductivas, que pretenden utilizar conocimiento general para que pueda ser aplicado a casos particulares; sin embargo, con ello se corre el peligro de hacer suposiciones falsas cuando nos hemos dedicado a investigar, una organización cuyas características y contexto, la hacen única y específica.

Es así como se pueden presentar errores al postular leyes y generalizar teorías, si es que no se toman en cuentas las condiciones singulares en las que se presenta un fenómeno; este aspecto es relevante en el campo de los estudios organizacionales, en donde debe existir una templanza académica para no incurrir en aquel error de creer que lo que observamos y estudiamos en una organización puede aplicar para todas, incluso si hablamos de organizaciones casi idénticas.

El sociólogo Howard Becker, por ejemplo, recomienda abstenerse de generalizar una idea, con tal de que suene muy “pomposa” para impresionar a nuestros pares académicos, con la ilusión de ganar prestigio o recursos; por el contrario, ello podría perjudicar nuestra investigación, ya que no pueden generalizarse ideas que sabemos podrían no ser exactas, debido a las condiciones subyacentes que hacen de todo fenómeno algo particular y con sus propias características.

Ampliar nuestro conocimiento, suponiendo que nuestro bagaje teórico puede aplicarse a cosas que no conocemos, resulta en un error; entonces debemos ser cuidadosos de nuestras pretensiones para universalizar y generalizar fenómenos observados en un estudio en particular, con sus propias delimitaciones de espacio y tiempo.

El ejercicio de investigación aplicado a la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C., fue realizado como un estudio de caso; es decir, una investigación acotada a las

condiciones particulares observadas en la organización, así es como se logró exponer las condiciones específicas de la organización, y la aplicación de teorías a los sucesos observados no deben tomarse como una pretensión para generalizarse a un conjunto de organizaciones cuyas actividades están relacionadas con el tratamiento del alcoholismo, la adicción a drogas, o a la presencia de enfermedades mentales; ni tampoco a la generalización de problemas que pudiesen tener como consecuencia el abandono familiar.

No obstante, lo que sí se pretende, es que este estudio funcione como un cultivo de planteamientos que *a posteriori* puedan inspirar a realizar más investigaciones desde el paradigma del construccionismo, o en su caso profundizar con más investigaciones sobre los temas y marcos aquí utilizados; esto, de alguna manera permitirá que se pueda hacer visible el trabajo que se realiza sobre organizaciones que otorgan ayuda y asistencia a problemas sociales, y de alguna manera gestionar recursos materiales y humanos, para poder atender a personas que requieren de algún tipo de asistencia médica o psicológica.

Siendo así, guiados por nociones del paradigma construccionista, en conjunto con el marco microsociológico, y utilizando en la aproximación diversas posiciones del análisis organizacional, se pudo dar cuenta de las relaciones de dependencia existentes en un contexto determinado y con significados que los actores sociales atribuyen a estas relaciones.

La Clínica de Rehabilitación Humana A.C., es dependiente de los recursos materiales y económicos que las familias de los internos proporcionan; esto la pone vulnerable a los intereses y diversos significados que los familiares presentan ante la situación de alcoholismo, adicción a drogas, o a enfermedades mentales en alguno de sus familiares internado.

Esto ocasiona que las familias sean las que definan los objetivos de la organización en conformidad a su dinámica familiar; si no era así, de manera consciente o inconsciente, se levantaban acciones que se manifestaban como una defensa en contra de las amenazas que la clínica revelaba, ya que se considera buscaban

modificar la estructura familiar, aspecto que las familias no estaban dispuestas a permitir.

En consecuencia, cuando los internos vuelven a integrarse con sus familiares, recaían nuevamente en las adicciones; y esto no está en razón de enfermedad mental o física; sino porque volvían al mismo sistema de interacción que los había vuelto dependientes de alguna sustancia, o que los había vulnerado psicológicamente; para los familiares, poco importaba el tratamiento, la mayoría buscaba solamente que se controlara a su familiar indeseado, el cual mantiene el rol de portavoz de los males que aquejan al grupo familiar.

Tras lo anterior, se puede afirmar que la efectividad y eficiencia de la Clínica de Rehabilitación Humana A.C., es evaluada por criterios subjetivos, definidos por la situación en la que se presenta la interacción entre, los administradores de la clínica, los internos, y las familias; sus intereses e ideologías son los que ponían en juego el intercambio de significados que definían la realidad social y organizacional.

Las familias constituyen el grupo con más poder para definir la situación de los internos, y también de la clínica. Dada la dependencia, son los familiares quienes definen, según sus intereses y valores, si los tratamientos de la clínica son efectivos, si funcionan o no; en resumen, eran los familiares los que decidían si su familiar interno estaba curado o no, si merecía salir o no, si era preciso admitirlo en el grupo familiar de nuevo o excluirlo.

Todo lo anterior, nos permite concluir que, ante la necesidad de evaluar los objetivos, la efectividad y la eficiencia de una organización, no se debe dejar de lado el análisis de la relación de fuerzas que existe entre una organización y otras organizaciones o grupos con los que interactúa en su medio ambiente; y para ello, resulta ser prudente utilizar alguna de las teorías y metodologías de aproximación que, en conjunto, conforman el paradigma del construccionismo.

Bibliografía

- Afanasiev, V. (1977). Sistemas dinámicos integrales. Concepto de dirección. En Campero, G. & Vidal, H. *Teoría general de sistemas y administración pública*. Costa Rica. Editorial Educa-Icap.
- Aubert, N. & Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia*. Barcelona, España. Ediciones Paidós.
- Barba Álvarez A. (enero-junio, 2012). Los estudios organizacionales. Una aproximación al caso de México. *Revista Estudios Interdisciplinarios de la organización*. 1 (1). Universidad de Guanajuato. México. Pp. 4-23.
- Basaglia, F. (1984). Apuntes para un análisis de lo normativo en psiquiatría. En Marcos, S. *Antipsiquiatría y política*. México. Editorial Extemporáneos.
- Becker H. (2011) *Trucos del Oficio: cómo conducir su investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires. Argentina, Siglo XXI.
- Becker, H. (2009). *Outsiders: hacía una sociología de la desviación*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- Becker, H. (2018). *Datos, pruebas e ideas: por qué los científicos sociales deberían tomárselos más en serio y aprender de sus errores*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Benzecry, Krause & Ariail. (2019). *La teoría social, ahora. Nuevas corrientes, nuevas discusiones*. Argentina. Siglo Veintiuno Editores.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorortu.
- Blau, P. (1971). *La burocracia en la sociedad moderna*. Argentina. Editorial Paidós.
- Bleger, J. (2003). *Psicología de la conducta*. Barcelona. Paidós.
- Blumer, H. (sin fecha). *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Barcelona. Editorial Hora. S.A.
- Boltanski, L. & Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. España. Akal.

- Brown, H. (1984). *El individuo en las organizaciones*. En Salaman, G. & Thompson, K. *Control e ideología en las organizaciones*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Caillois, Roger. (1986). *Los juegos y los hombres. La máscara y el vértigo*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Campero, G. & Vidal, H. (1977). *Teoría general de sistemas y administración pública*. Costa Rica. Editorial Educa-Icap.
- Cooper, D. (1984). La no-psiquiatría entre otras cosas. En Marcos, S. *Antipsiquiatría y política*. México. Editorial Extemporáneos.
- Coriat, B. (2000). *El taller y el cronómetro: Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. México. Siglo XXI Editores.
- Coser, L. (1978). *Las instituciones voraces*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Crozier, M. (1974). *El fenómeno burocrático*. Argentina. Amorrortu.
- Demers, C. (2007), *Organizational change theories*, California, Sage, pp. 5-11 / 32-38.
- Devereux, G. (1983). *De la ansiedad al método en las ciencias del comportamiento*. México. Siglo XXI Editores.
- Díaz de León, L. P. (2002). *La Escuela Francesa de Sociología: Ensayos y Textos*. México. Escuela Nacional de Estudios Profesionales Campus Acatlán.
- DiMaggio & Powell. (1999). Retorno a la jaula de hierro: El isomorfismo institucional y la racionalidad colectiva en los campos organizacionales. En Powell, W., DiMaggio, P. *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. (pp. 104-125). Fondo de Cultura Económica.
- Donaldson, L. (2008), "The conflict between contingency and institutional theories of organizational design", Burton, R., et al. [Edcs.], *Designing organizations: 21st Century Approaches, Information and Organization Design Series*, Vol. 7, Springer, pp. 3-20.

- Durkheim, E. (sin fecha). *Las formas elementales de la vida religiosa*. México. Editorial Colofón.
- Durkheim, E. (sin fecha). *Las formas elementales de la vida religiosa*. México. Editorial Colofón.
- Elliott, D. (1984). La organización como sistema. En Thompson, K. & Salaman, G. *Control e ideología en las organizaciones*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Etzioni, A. (1986). *Organizaciones modernas*. México. Editorial Hispano-Americana.
- Fayol, H. (1970). *Administración industrial y general*. México. Editorial Herrero Hermanos, S.A.
- Foucault, M. (2009). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Editorial Siglo XXI.
- Friedmann, G. (1958). *Las condiciones del trabajo y la vida del espíritu*. Universidad Técnica del Estado de Chile.
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en etnometodología*. México. Antrophos Editorial.
- Geertz, C. (2003). *La interpretación de las culturas*. Barcelona. Gedisa.
- Gerth, H. & Wrigth Mills, C. (sin fecha). *Carácter y estructura social*. Argentina. Paidós.
- Gioscia (1970). Modelos de relaciones: Tipos de tipos. En Ackerman, N. & Jackson, D. (et.al.). *Teoría y práctica de la psicoterapia familiar*. Argentina. Editorial Proteo.
- Goffman E., (1979). La demencia del lugar, en *Relaciones en público: Microestudios del orden público*. Madrid, España. Alianza Editorial.
- Goffman, E. (1991). *Los momentos y sus hombres*. España. Ediciones Paidós.
- Goffman, E. (2001). *Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu.
- González (2011), Interaccionismo simbólico. En Giner, S. et al., *Teoría Sociológica Moderna*, Segunda ed. Barcelona. Editorial Ariel.

- González de la Fe, T. (2011). *Interaccionismo simbólico*, en Salvador Giner et al., *Teoría Sociológica Moderna*, Segunda ed., Barcelona, Editorial Ariel.
- Guattari, F. (1984). Cuestionamiento de las técnicas de control social. En Marcos, S. *Antipsiquiatría y política*. México. Editorial Extemporáneos.
- Guber, R. (2015). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. México. Siglo XXI Editores.
- Hall, R. (1983). *Organizaciones, estructura y procesos*. Editorial Dossat.
- Hammer, M. & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. Colombia. Norma.
- Harris, M. (1998). *Antropología cultural*. España, Madrid. Alianza Editorial.
- Joas, H. (1990). El interaccionismo simbólico. En Giddens, A. y Turner, J. *La teoría social, hoy*. Editorial Patria. México.
- John W. M. & Rowan B. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *The American Journal of Sociology*. Vol. 83, No. 2, (Sep., 1977), pp. 340-363.
- Kuhn. Thomas S. (2006). *La estructura de las revoluciones científicas*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Lemaire, J. (1986). *La pareja humana: su vida, su muerte, su estructura*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Malinowski B. (1975). *La vida sexual de los salvajes*. España. Ediciones Morata.
- March, J., Olsen, J. Reglas e institucionalización de la acción. En Vergara R. *Organización e Instituciones* (2010). Siglo XXI.
- Marx, K. (1999). *El Capital I. Crítica de la economía política*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Mauro Ceruti. (1995). El mito de la omnisciencia y el ojo del observador. En Watzlawick, P. & Krieg, P. *El ojo del observador*. Barcelona. Gedisa.

Mayo, E. (1956). *Problemas humanos del maquinismo industrial*. Editorial Sudamericana.

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de la civilización industrial*. Argentina. Nueva Visión.

Merton, R. K. (1984). *Teoría y estructuras sociales*. México. Fondo de Cultura Económica.

Meyer, J. & Rowan, B. (1999). Organizaciones institucionalizadas: La estructura formal como mito y ceremonia. En Powell W. & Dimaggio, P. *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. México. Fondo de Cultura Económica.

Mintzberg, H. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes*, Buenos Aires, El Ateneo.

Mintzberg, H. Ahlstrand, Bruce y Joseph Lampel (1999). La escuela de configuración”, en *Safari a la estrategia. Una visita guiada por la jungla del management estratégico*, Buenos Aires. Granica.

Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Argentina. Amorrortu.

Mouzelis, N. (sin fecha). *Organización y burocracia*, Ediciones Península.

Orrú, Woolsey, Hamilton. (1999). Isomorfismo organizacional en Asia Oriental. En Powell, W., Dimaggio, P. *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. (pp. 441-472). Fondo de Cultura Económica.

Palacios Pámanes Gerardo Saúl, *Criminología Contemporánea: Introducción a sus fundamentos teóricos*, Segunda ed., México, Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2014.

Parsons, T. (1999). *El sistema social*. Madrid, Alianza.

Perrow, C. (1984). “La historia del zoológico “o “la vida en el arenal organizativo”, en Salaman, G. & Thompson, K. *Control e ideología en las organizaciones*. Fondo de cultura económica.

Roethlisberger, F. J. y Dickson, W. (1966.). *Management and the Worker*. Estados Unidos. Harvard University Press.

Salaman, G. (1984). Constructores de la realidad social (2). En Salaman G. & Thompson, K. *Control e ideología en las organizaciones*. México. Fondo de Cultura Económica.

Salaman, G. (1984). La clasificación de las organizaciones y la estructura de la organización: Elementos y las interrelaciones principales. En Salaman G. & Thompson, K. *Control e ideología en las organizaciones*. México. Fondo de Cultura Económica.

Schutz, A. (1995). *El problema de la realidad social*. Argentina. Amorrortu.

Schwartzman, H. B. (1993). *Ethnography in Organizations*, Sage.

Sherman, S. (1970). La terapia familiar como fuerza unificadora en el trabajo social. En Ackerman, N. & Jackson, D. (et.al.). *Teoría y práctica de la psicoterapia familiar*. Argentina. Editorial Proteo.

Simon, Herbert A. (1964). *El comportamiento administrativo*, España, Aguilar.

Sorokin, P. (1966). *Sociedad, cultura y personalidad. Su estructura y su dinámica. Sistema de sociología general*. Madrid. Editorial Aguilar.

Speck, R. (1970). Terapia familiar en el hogar. En Ackerman, N. & Jackson, D. (et.al.). *Teoría y práctica de la psicoterapia familiar*. Argentina. Editorial Proteo

Strauss, Levy. (1964). *El pensamiento salvaje*. México. Fondo de Cultura Económica.

Tadlaoui, S. (2013). *Manual de consultoría en asuntos públicos*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia.

Taylor, F. (1970). *Principios de la Administración científica*. México. Editorial Herrero Hermanos, S.A.

Van, A. (2008). *Los ritos de paso*. Madrid, España. Alianza Editorial.

Vergara, R. El redescubrimiento de las instituciones: de la teoría organizacional a la ciencia política. En Vergara R. *Organización e Instituciones* (2010). Siglo XXI.

Watzlawick, Beavin, Jackson. (1971). *Teoría de la comunicación humana*. Argentina. Editorial Tiempo Contemporáneo.

Watzlawick, P. (1992). *El lenguaje del cambio*. Barcelona. Herder.

Weber, M. (1964). *Economía y sociedad*. México. Fondo de Cultura Económica.

Cibergrafía

Barba Á. A. (2013). Administración, Teoría de la Organización y Estudios Organizacionales. Tres campos de conocimiento, tres identidades. Repositorio Zaloamati. <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2600>

Berti, M. & Simpson, A. (2019). THE DARK SIDE OF ORGANIZATIONAL PARADOXES: THE DYNAMICS OF DISEMPOWERMENT Forthcoming in Academy of Management Review. The Academy of Management Review. <https://www.researchgate.net/publication/336208856> THE DARK SIDE OF ORGANIZATIONAL PARADOXES THE DYNAMICS OF DISEMPOWERMENT Forthcoming in Academy of Management Review

Bolino, M. & Klotz, A. & Turnley, W. & Harvey, J. (2013). Exploring the Dark Side of Organizational Citizenship Behavior. Journal of Organizational Behavior. 34. 10.1002/job.1847.

<https://www.researchgate.net/publication/264208793> Exploring the Dark Side of Organizational Citizenship Behavior

Booth, C., Clark, P., Delahaye, A., Procter, S., & Rowlinson, M. (2007). Accounting for the dark side of corporate history: Organizational culture perspectives and the Bertelsmann case. Critical Perspectives on Accounting, 18(6). 625-644.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/73813318/j.cpa.2007.03.01220211029-22917-83puz-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1663210178&Signature=c3BG1uUjVyoQXhMSIYvAtfmAxPq~Z3z3piG-xHABHiV2e-nM1aJtrSR9iRU5YvvuBQyqAHSTWCaaQyrtslBxnZYcdksbhSi5svrVEybUGZ7dyyuaSLbhZnDmXv54uHBVg2NSWnSxeiNUPOWoeNicDaFtLzTqjJiTxcFfXSmLCPbhNsoffcm-cliG-1~z06IWXbS-hXwitAVbciKk8n~8pbrUACi20F2duiLoke6LOYU8GNR8VbjZAJMQ2O1zXYItfNtqmQkf-fmoyC1SHbZkpliQ1ICvZnGZs6uMbMv5Syvz951Q8d1jDXsDtx0gyDfrGqU3GewAfZtr9SC8BQEkQ> &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Brown, H., Reed, A., & Yarrow, T. (2017). Introduction: towards an ethnography of meeting. *Journal of the Royal Anthropological Institute*, 23(S1), 10-26.

09/09/2022 <https://rai.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-9655.12591>

Elliott, T. (2021). Los hombres huecos. Trianarts. Visto en <https://trianarts.com/t-s-eliot-los-hombres-huecos/#sthash.u2qZpdCn.dpbs> , el 19/08/2024.

Fundación Adecco. (11 abril de 2020). *La lealtad organizacional, clave en el empleo del siglo XXI. ¿Cómo desarrollarla?* <https://fundacionadecco.org/blog/la-lealtad-organizacional-clave-en-el-empleo-del-siglo-xxi-como-desarrollarla/>

García Velázquez, M. del R. & Navarrete Zorrilla, D. M. & Patlán Pérez, J. (2010). El lado oscuro de las organizaciones: efectos negativos en el factor humano. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 9(34),71-86. ISSN: 1405-6690. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34215492006>

HRider: Diccionario de Recursos Humanos. (sin fecha). Lealtad organizacional. <https://www.hrider.net/cms/diccionario/lealtad-organizacional.jsessionid=910bdf3613686ee29a5314a8a483>

Janićijević, N. (2014). The institutional organizational theory as a new research framework for understanding contemporary organizations. *Economic Themes*, 52(3), 242-262. http://xn_itbaba0aapeekb4br.xn--90a3ac/pdf/et2014en3_01.pdf

Jeyavelu S. (sin fecha). The Dark Side of Organizational Identity. Sin datos de publicación. Disponible en: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.96.4585&rep=rep1&type=pdf>

Jimeno Espadas R. (2021). El construccionismo, una perspectiva que debe ser incluida en los Estudios Organizacionales, en Alvarado-Peña, L. J. (Ed). *Series de investigación de REOALCEI*. <https://doi.org/10.38202/seriesinvreocalcei>

Knoderer, H. (2017). Ritos que transforman la imagen ejecutiva. México. Forbes. <https://www.forbes.com.mx/ritos-que-transforman-la-imagen->

[ejecutiva/#:~:text=Los%20rituales%20son%20parte%20de%20la%20cultura%20organizacional%20de%20una,fiesta%20de%20fin%20de%20a%C3%B1o.](#)

Lawrence Paul R. & Lorsch, Jay W. (1967). Differentiation and Integration in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 12 (1) (Jun., 1967). pp. 1-47. <http://www.jstor.org/stable/2391211>

Linstead, S. & Marechal, G. & Griffin, R. (2014). Theorizing and Researching the Dark Side of Organization. *Organization Studies*. 35. 165-88. 10.1177/01708. https://www.researchgate.net/publication/269335979_Theorizing_and_Researching_the_Dark_Side_of_Organization

Locke, K. (2011): Field Research Practice in Management and Organization Studies: Reclaiming its Tradition of Discovery, *The Academy of Management Annals*, 51, 613-652.

https://www.researchgate.net/publication/233063806_Field_Research_Practice_in_Management_and_Organization_Studies_Reclaiming_its_Tradition_of_Discovery

López Alfaro, G. (2012). *Reincidencia delictiva: análisis sobre la carrera social del sujeto criminal*. México. Universidad Nacional Autónoma de México. https://tesiunam.dgb.unam.mx/F/4SI6U9NI5LES1LNF5L4KH46AHNUP7YYKTNDMVSAJFVMBXYEBU-45810?func=full-set-set&set_number=472237&set_entry=000002&format=999

Medina Peña, C. (2021). *Sociología Criminal: Un estudio sobre el crimen como hecho social normal y funcional de la sociedad*, México, Universidad Nacional Autónoma de México. https://tesiunam.dgb.unam.mx/F/YPDJQT56XDV7HXTATGFRMDALR675J16RKKYBNVJF768D2FJK7S-37894?func=find-b&local_base=TES01&request=Cristian+Alfredo+Medina+Pe%C3%B1a&find_code=WRD&adjacent=N&filter_code_2=WYR&filter_request_2=&filter_code_3=WYR&filter_request_3=

Miranda, S., Vicente, A., Antunes, A. C., Rodríguez, B., & D'Oliveira, T. (2012). The dark side of organizational change: The moderating role of political behavior and

organizational cynicism. In Proceedings of the 12th IAMB Conference. Lisbon, Portugal.

https://d1wgtxts1xzle7.cloudfront.net/41735629/The_dark_side_of_organizational_change_T20160129-11305-smwdw-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662766737&Signature=f8bQbUXcLajXc91kSmEM2hesQQ1fockNaNnAzPUCBRr6A-3RS6d0hknW-XgaYT-0R9i3IWuPCL8gxv3ApGa2C~QBZ33IIY3VjhCq0QKDMjfkDbObloShoZf776Wj1pKktuO-A-AKE34Pxy70Jy0LeWXkYeuPpLRImpuvsRypWWo6daJUrQhZkqovTT6WhlLSbt5tmzFaPM1yGaEicQAAXQ1poZ1yoqL40YxzGmFvIQcUcQFxySXOb1WOxeZ8k0jwl2V~1zuDjtLulAjzqt3CK1xWvfp9TVp-W~avOo4CLKhEenpgOxo7cljgq4qjHtgWO1x975ErlvBNsGb9Hel7bQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

PsicoFilosofía. (7 de septiembre de 2022). Foucault por sí mismo | Documental 2003 | Entrevistas a Michel Foucault sobre sus obras [Archivo de Vídeo]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=hAl3Xyhi1Ps>

Ramírez Martínez G., Vargas Larios G., De la Rosa Albuquerque A. (Abril, 2011). Estudios organizacionales y administración. Contrastes y complementariedades: Caminando hacia el eslabón perdido. *Revista electrónica Fórum Doctoral*. (3), pp. 7-54. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/forum-doctoral/article/view/2771>

Tjosvold, D. (2006). Defining conflict and making choices about its management: Lighting the dark side of organizational life. *International Journal of Conflict Management*.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/10444060610736585/full/html?queryID=41%2F5405634>

Walterj T. (2014). Organizations and death – a view from death studies. *Culture and Organization*, 20 (1), 68-76. <http://dx.doi.org/10.1080/14759551.2013.866731>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE EXAMEN DE GRADO

No 00186

Matrícula: 2213801473

La construcción social de la realidad organizacional: El caso de la Clínica de Rehabilitación Humana, A.C.

En la Ciudad de México, se presentaron a las 13:30 horas del día 4 del mes de noviembre del año 2024 en la Unidad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

DR. RICARDO JIMENO ESPADAS
DR. PEDRO CONSTANTINO SOLIS PEREZ
DR. ARTURO HERNANDEZ MAGALLON

Bajo la Presidencia del primero y con carácter de Secretario el último, se reunieron para proceder al Examen de Grado cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

MAESTRO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES
DE: CRISTIAN ALFREDO MEDINA PEÑA

y de acuerdo con el artículo 78 fracción III del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

Aprobar

Acto continuo, el presidente del jurado comunicó al interesado el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.



CRISTIAN ALFREDO MEDINA PEÑA
ALUMNO

REVISÓ

MTRA. ROSALIA SERRANO DE LA PAZ
DIRECTORA DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTORA DE LA DIVISIÓN DE CSH

Sonia Pérez Toledo
DRA. SONIA PÉREZ TOLEDO

PRESIDENTE

Ricardo Jimeno Espadas
DR. RICARDO JIMENO ESPADAS

VOCAL

Pedro Constantino Solís Pérez
DR. PEDRO CONSTANTINO SOLIS PEREZ

SECRETARIO

Arturo Hernández Magallón
DR. ARTURO HERNANDEZ MAGALLON