



## CAPÍTULO CUATRO

# **LOS ESCENARIOS DE INTERVENCIÓN**



## 4. Los escenarios de intervención

### 4.1.- Conglomerado de informantes

En la investigación se tomaron como universo de referencia a los profesionales que administran cargos de gerencia (media y alta), en las empresas tomadas como escenario empírico para el estudio. El número de gerentes ya referido se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 7 Universo de referencia

UBICACIÓN	CANTIDAD
Empresa A (Digitel)	18
Empresa B (Movistar)	18
Empresa C (Movilnet)	18
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Fuente: elaborado de registros de archivos, empresas del sector telefonía móvil (2008).

### 4.2.- Los informantes clave

En la fase de atención al requerimiento restrictivo de la ciencia, un espacio referencial construido a modo de selección muestral, entendida tal como lo plantean Glass y Stanley (1990), "es un subconjunto de informantes extraídos de una población" (p. 213). Se escogió mediante un proceso de muestreo no probabilístico, dirigido a conveniencia con razón a la forma como se configuran los cargos gerenciales en las organizaciones empresariales del sector telefonía móvil (Korchran, 1990). Se consideró también la posibilidad de reagrupar internamente los sujetos muestrales, empleando el criterio de integración dirigida, postulado por Korchran.

Sobre la totalidad de sujetos informantes se dirigió el instrumento de valoración de las categorías implicadas: ética, responsabilidad social empresarial, relaciones laborales y, a partir de la discriminación de los niveles de valoración, se procedió a elegir los sujetos informantes hasta completar los requeridos por el cuasi experimento.

### 4.3.- Selección de los informantes clave

El recorte del universo referencial fue configurado, tal como ya se dijo, mediante un muestreo no aleatorio, que en el caso atiende a la manera natural de generar los llamados grupos formales en las organizaciones empresariales, respetando las características de elegibilidad de los integrantes de este subconjunto de trabajo: administrar un cargo gerencial, miembro de una cultura organizacional exitosa y conocedor del tema eje del estudio.

Los componentes de la selección se muestran en el cuadro N. 8 con los resultados siguientes:

**Cuadro N° 8 Informantes Clave.**

UBICACIÓN	CANTIDAD
Alta gerencia	9
Gerencia media	15
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: elaboración del autor.

Los integrantes de este segmento de interés se integraron de manera aleatoria en ambos estratos, de manera que se pudieron formar grupos de seis gerentes por cada subgrupo de consideración.

### 4.4.- El eje de regulación metódica

Los datos, inherentes al apartado de corte cuantitativo del estudio fueron recolectados empleando como técnicas las siguientes:

- Observación directa, empleando listas de cotejo para verificar la existencia o no de visibilidad operacional de las categorías base.
- Encuesta, basada en la aplicación de tres cuestionarios estructurados a modo de escala fraseada Likert.
- Registro en un diario y grabación, tanto de eventos relevantes como de los discursos construidos por los informadores clave sobre el problema.

#### 4.5.- Instrumentos

Fueron diseñados y aplicados los siguientes:

- Cuestionario 1: valoración del autoreconocimiento de la ética. Esta técnica se dirige a recolectar información sobre los niveles de autoreconocimiento del componente axiológico, puestos en función del deslinde no solo de lo sensible y lo virulento, sino también de la trascendencia que esta decisión comprende. Este cuestionario fue aplicado a la totalidad de los sujetos muestrales para fijar lo tendencial de la representación (ver anexo 1 y 2).
- Cuestionario No.2: para determinar valoraciones específicas sobre ética y responsabilidad social empresarial (ver anexo 3).
- Cuestionario No. 3: guía de entrevistas, valoración del impacto de la ética y la responsabilidad sobre las relaciones laborales (ver anexo 4).

#### 4.6.- Validez, confiabilidad y credibilidad de lo procesual

El proceso operacional de la investigación se fundó en los instrumentos diseñados para la recolección de información cuantitativa y en los registros de la complementariedad cualitativa: los instrumentos usados en la variante cuantitativa fueron validados por medio de dos procedimientos: el primero, para determinar la validez; y el segundo, para calcular el índice de confiabilidad del instrumento. Los procedimientos propios del enfoque cualitativo siguieron el dictamen de la triangulación simple (Goetz y LeComté, 1998), para derivar la credibilidad.

#### 4.7.- Validación de los cuestionarios

Asumiendo los criterios planteados por Galindo (1998), se partió de la premisa que un instrumento toma atributos de validez "...cuando la regla de medición es adecuada, libre de errores aleatorios" (p. 64).

Por ello, se consideró conveniente fijar las condiciones de validez para los instrumentos del Cuestionario estructurado. En este caso, se atendió a lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (1998), quienes señalan que la validez tiene tres vertientes de importancia:

La primera, referida a la validez de contenido; donde la representatividad de un cuerpo definido de contenidos consta de temas o procesos. Este factor se analiza en

un examen lógico de los ítems respecto de sus contenidos. Un segundo elemento: la validez de constructo, que hace considerar al instrumento como una hipotética medición que hay que poner a prueba como si fuera una hipótesis de investigación; de allí la necesidad de evaluar el constructo como rasgo, atributo o cualidad no observable directamente, sino que puede inferirse a través de una teoría. El tercer elemento es la validez de criterio, que se asume como una posición de expertos frente al contenido del instrumento; estas pueden ser concurrentes o predictivas. La última es más acabada y exigente que la primera, y se usa cuando se desea conocer la posible predictibilidad del instrumento (p.156-157).

Igualmente, se tomó como recurso de validación de los cuestionarios la validez por juicio de experto, y fue empleado para ello la contribución de seis profesionales del área de investigación. Estos se pronunciaron considerando que el instrumento posee congruencia entre los ítems, es suficientemente claro y puede valorarse con él la información que se pretende recolectar; es decir, el contenido en cuanto construcción del ya referido instrumento puede estimarse válido (ver anexo D).

Hechas las observaciones correspondientes, se elaboró la versión final de los instrumentos, la cual fue nuevamente referida a revisión de los expertos. Una vez aprobado, se aplicó al segmento de informantes clave seleccionado para el estudio.

#### **4.8.- Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, Hernández, Fernández y Baptista (1993), señalan que está referida a la consistencia que pueda presentar un instrumento y los resultados de las pruebas pilotos que se apliquen.

En este caso, los instrumentos denominados cuestionario No. 2 y 3 fueron sometidos a contraste en su contenido. Según Ruiz (1995), "se refiere hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir" (p. 58).

El cuestionario No. 1 no precisa del cálculo de confiabilidad, pues explora solo contenidos representacionales de una o varias categorías.

Es por eso que para obtener la confiabilidad del grupo de instrumentos se aplicó una prueba piloto a un grupo de gerentes, no pertenecientes al segmento de actores sociales implicados, pero con características similares a estos, para contrastar la información proveniente del estrato poblacional ante el contenido de los instrumentos.

A los resultados obtenidos en la prueba piloto, se les calculó el coeficiente Alfa de Crombach, para conocer el índice de confiabilidad, por ser estos instrumentos formatos construidos en forma de escalas.

#### 4.9.- Cálculo del índice de confiabilidad

Una vez obtenidos los resultados de la prueba piloto en los cuestionarios, se procedió a analizar los mismos mediante el tratamiento estadístico con el coeficiente de confiabilidad Alpha ( $\alpha$ ) de Crombach. Se tomó en cuenta lo planteado por Ruiz (1998), lo cual facilitó el cálculo del índice de confianza que posee el instrumento cuando las respuestas son escalonadas (p. 47). La fórmula utilizada para el cálculo del coeficiente de confiabilidad fue la siguiente:

En la fórmula, los códigos representan lo siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

$\alpha$  = es el valor que define el coeficiente de confiabilidad.

$N$  = es el número de ítems del instrumento.

$si^2$  = sumatoria de la varianza de los ítems.

$st^2$  = varianza total del instrumento.

Para hallar el coeficiente de confiabilidad se procedió de la siguiente manera:

- Aplicación de la prueba piloto a un grupo de cinco (5) personas pertenecientes a un segmento gerencial similar a los informantes clave, pero no incluidos en ellos; las alternativas se dispusieron para el primer instrumento como: Siempre (5); Casi Siempre (4); Algunas Veces (3); Casi Nunca (2); Nunca (1).
- Transcripción de las respuestas en el paquete estadístico computarizado S.P.S.S, versión 11.0 para las Ciencias Sociales
  - Los registros para el primero de los instrumentos dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.82.
  - Los resultados para el segundo instrumento dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.7272.
  - Los resultados para el tercer instrumento dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.8743.



La interpretación de los valores de confiabilidad se realizó tomando en cuenta la escala sugerida por Ruiz (1998):

<b>RANGO</b>	<b>MAGNITUD</b>
0.81 – 1.00	muy alta
0.61 – 0.80	alta
0.41 – 0.60	moderada
0.21 – 0.40	baja
0.01 – 0.20	muy baja

La confiabilidad obtenida en los instrumentos presenta un rango de confiabilidad de alta a muy alta, se concluye que el rango de confiabilidad es aceptable y se demuestra que los instrumentos diseñados son válidos y confiables para ser aplicados a la muestra de estudio.

#### 4.9.1.- Fases de la investigación

El trabajo de la investigación se desarrolló en las etapas que se enumeran a continuación:

- Diagnóstico previo: se realizó a fin de caracterizar las competencias asociadas a la racionalización (representación), empleadas por los gerentes para valorar las categorías implicadas.
- Estructuración de una carta de asociación sobre el impacto de la ética y la responsabilidad social empresarial sobre las relaciones laborales.
- Desarrollo del contraste representación-teoría.
- Captura de la información cualitativa (discursos de los gerentes sobre las categorías estudiadas).

#### 4.10.- Tratamiento metódico de la información

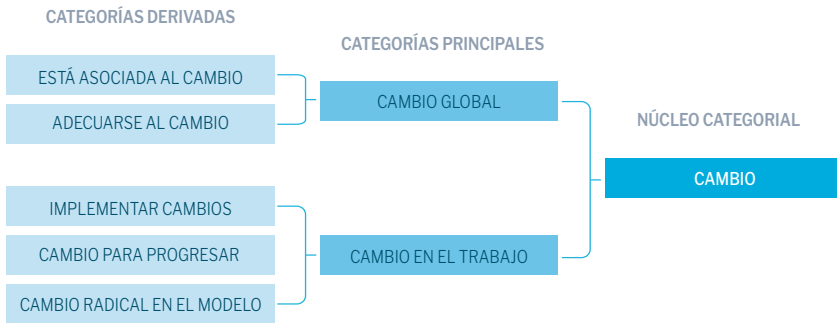
Atendiendo a las características de la investigación, se realizó, en una primera fase, el posteo previo de información, a fin de caracterizar el dominio conceptual de la gerencia sobre las categorías usadas; en este caso, el interés se fijó en el autorreconocimiento de la ética, en tanto contenido representacional. Posteriormente, fueron aplicados los cuestionarios signados como números 2 y 3, para conocer la valoración de los gerentes sobre

la responsabilidad social empresarial y establecer la relación entre las categorías ética y responsabilidad social empresarial con las relaciones laborales. Esta primera fase da cuenta del tratamiento cuantitativo de la investigación.

El análisis de los datos surgidos del diagnóstico y de la posterior aplicación de los instrumentos base de la investigación se realizó empleando herramientas estadísticas inferenciales con estimación de varianza para grupos factoriales. El apartado cualitativo se trabajó como estudio del discurso en la vertiente semiótica social (Van Dick, 1998; Verón, 1998; Eco, 2000; Martínez, 2008).

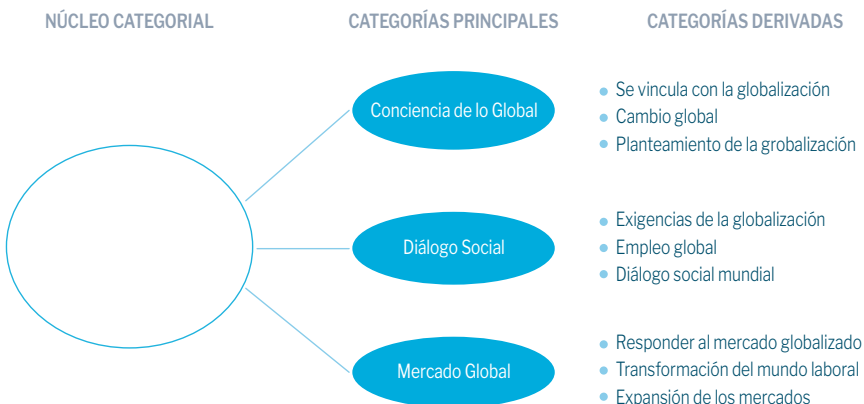
#### 4.11.- Gráficos de articulación por núcleo categorial

Gráfico N° 16 Cambio Societal



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 17 Globalización



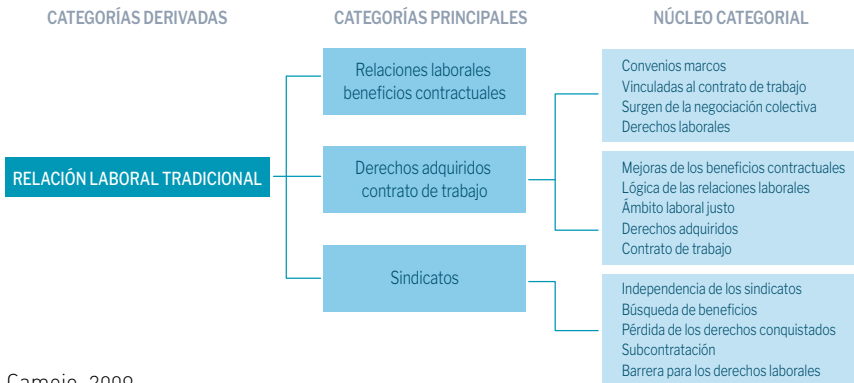
Fuente: Camejo, 2009.

**Gráfico N° 18 Transformación del Trabajo**



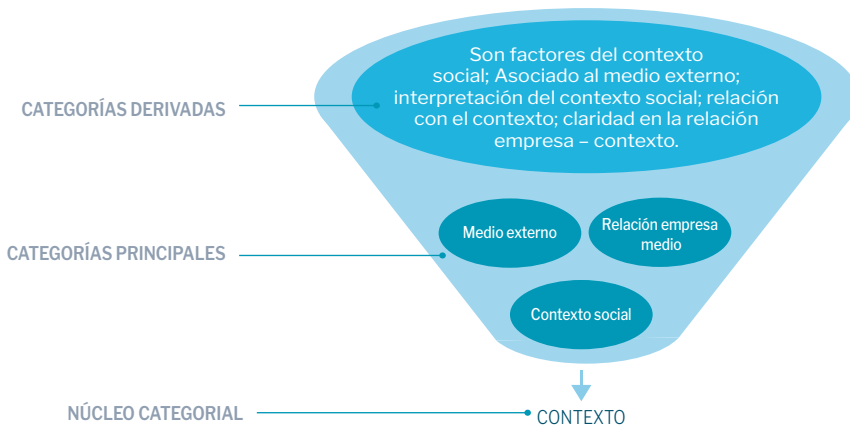
Fuente: Camejo, 2009.

**Gráfico N° 19 Relación Laboral Tradicional**



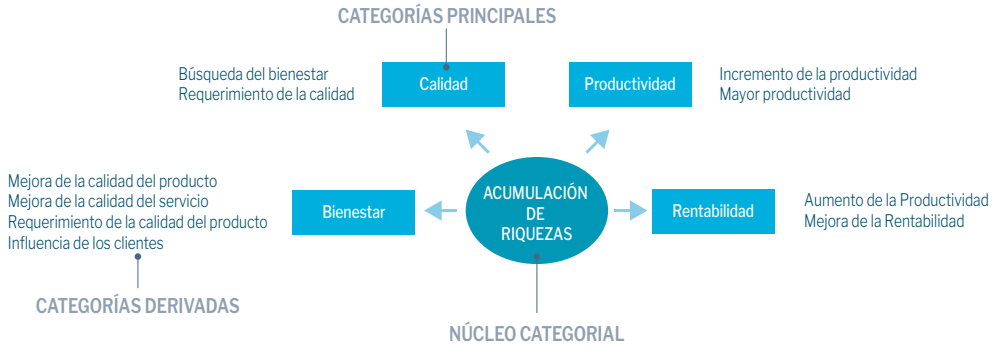
Fuente: Camejo, 2009.

**Gráfico N° 20 Contexto Social**



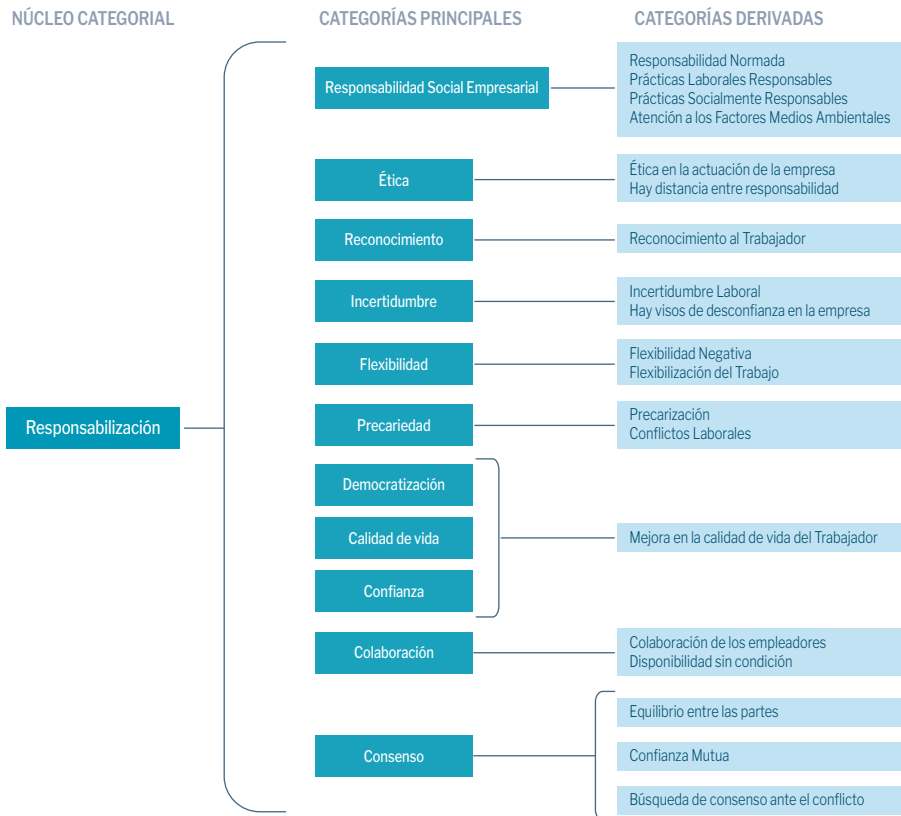
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 21 Acumulación de Riqueza



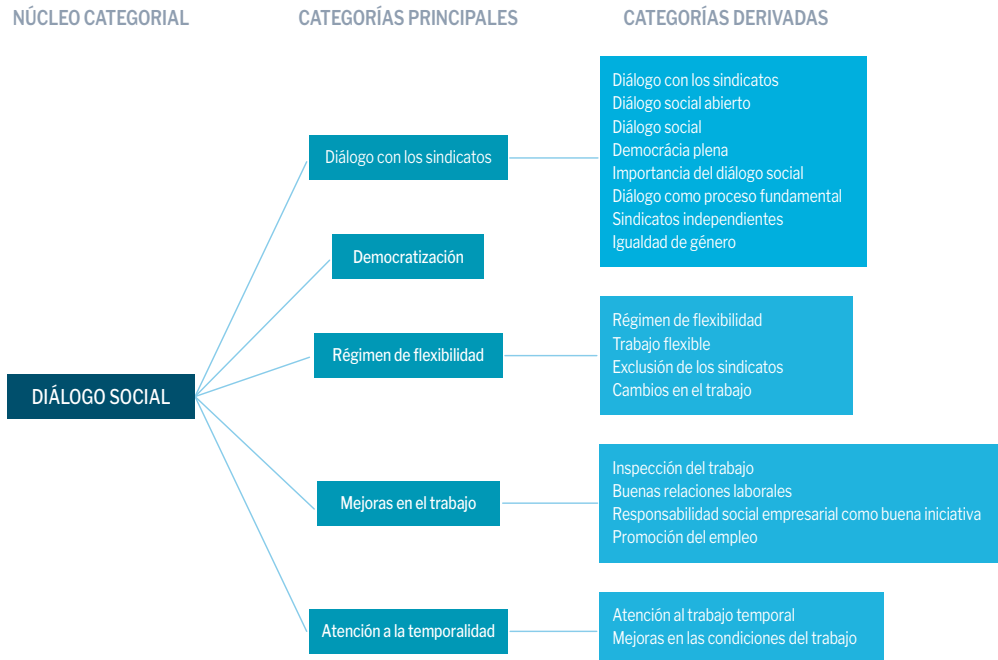
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 22 Responsabilización



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 23 Diálogo Social



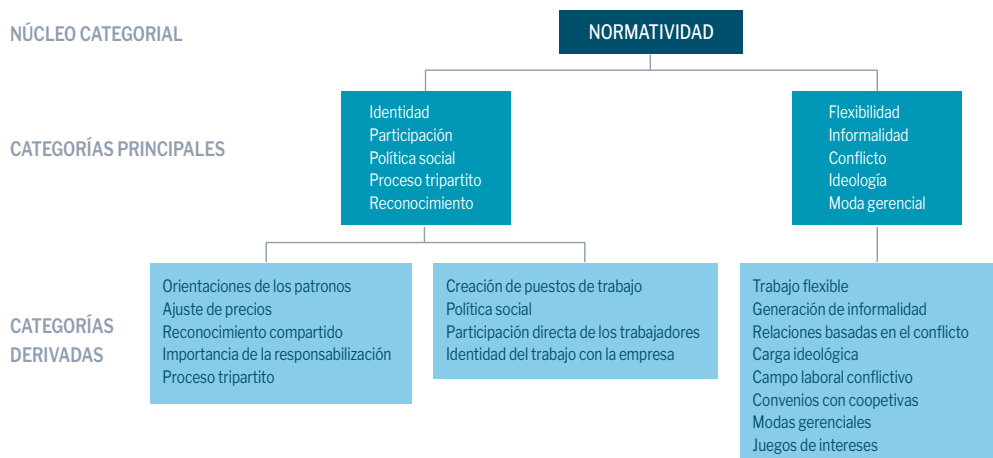
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 24 Condiciones de Trabajo

NÚCLEO CATEGORIAL	CATEGORÍAS PRINCIPALES	CATEGORÍAS DERIVADAS
<b>Condiciones de trabajo</b>	Salario	Limitaciones salariales Disminución de los salarios
	Puesto de trabajo	Trabajadores fijos Generación de puestos de trabajo
	Colectivos	Trabajadores temporales Recrear los colectivos de trabajo
	Trabajo temporal	Dificultad en la organización del trabajo
	Organización del trabajo	Organización laboral favorable
	Precariedad	Despidos Flexibilización Precarización

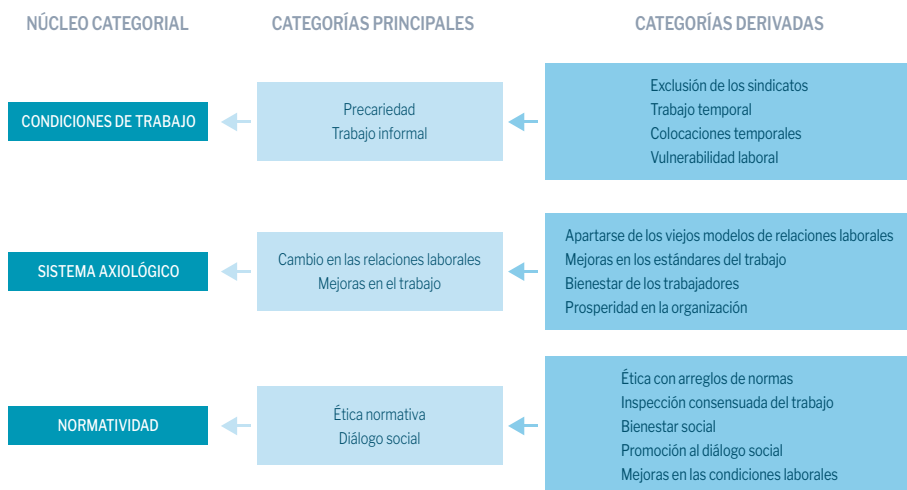
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 25 Normatividad Laboral



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 26 Condiciones de Trabajo, Sistema Axiológico, Normatividad



Fuente: Camejo, 2009.

#### 4.12.- Síntesis comprensiva

Desde el registro de la información proveniente del estudio de la discursividad textualizada, pueden extraerse como elementos de complementariedad los siguientes: los actos de habla de los informantes dejan ver que ciertamente existe una necesidad de cambio en

la visión que se tiene de la ética, la responsabilidad social empresarial y de las relaciones laborales, en las empresas tomadas como centro de interés de la indagación.

El cambio que se evidencia en los discursos tiene como trazos sígnicos a la globalización, las transformaciones en el mundo del trabajo y la imposibilidad de los sistemas conceptuales tradicionales, para dar cuenta de la rápida transformación de la teoría asociada a la sociología del trabajo. En este plano, se reconoce que es común encontrar concepciones afinadas en la más acerada visión de la linealidad en el quehacer de las empresas. Estas están reveladas como estructuras jerárquicas verticalizadas que obedecen a las regulaciones de la gerencia tradicional. Tal fenómeno impacta de manera directa a las declaraciones que las empresas hacen en su visión, misión y valores, y dejan ver la tarea funcional que les asiste. En el caso de las empresas del sector telecomunicaciones, aquellas que ocupan el subsector de telefonía móvil, no escapan de esta estructura conceptual tradicional.

La consecuencia de la visión aludida es una evidente resistencia al cambio de noción en cuanto a las relaciones laborales y al soslayo de factores preponderantes en el juego lingüístico que asiste a este ámbito disciplinar. Entre estos factores podemos referir los de orden sociolaboral, los vinculados con los estamentos normativos o marcos regulatorios del trabajo y aquellos que se asocian a las condiciones de trabajo que regularmente establecen las empresas del sector.

La necesidad de cambio se asienta también en el fenómeno transformacional del trabajo que se contrapone a la visión laboral tradicional. Este factor incidente en las relaciones laborales permite la emergencia de otras instancias de relevancia, que se deben al contexto social de la empresa y al seguimiento de las convenciones internacionales vinculantes con la atención plena de los contenidos normativos.

La revisión de los criterios expresados por los informantes revela también que las organizaciones empresariales de telecomunicaciones se mueven en el espectro funcional de la acumulación de riquezas, situación que generó un movimiento radical del Estado venezolano, orientado a reasumir el control de tales entidades organizacionales. No obstante, a este procedimiento, los discursos inducen a comprender la situación de contradicción en la cual se sumen las empresas de telefonía socializadas. En estas se promueve la generación de informalización, se desatiende el empleo temporal, no se evidencia control de la interacción armónica con el ambiente y hay una propensión a la desregulación, tan igual como en las grandes corporaciones privadas.

En consecuencia, los indicadores interpretativos de la discursividad corren el cortinaje que cubría la idea de responsabilización en las empresas, el alcance de las nociones que

se manejan sobre la responsabilidad social empresarial y la atención a los factores incidentes en las relaciones laborales.

Otro elemento de interés derivado de lo comprensivo semiótico indica que las empresas promueven el llamado diálogo social, no obstante soslayar la relación entre partes que debían preservar con las organizaciones sindicales que hacían vida activa en ellas. La relación dialogal que se expresa en tales empresas se desarrolla con organizaciones sindicales que surgieron paralelas a los sindicatos primigenios.

Respecto a los factores vinculados con las condiciones de trabajo, puede señalarse que las empresas interpeladas generan esta instancia referencial desde las regulaciones normativas, forjadas con base en el contenido de la convención colectiva de trabajo y en correspondencia con los intereses empresariales.

Lo expuesto conduce a exaltar la necesidad de repensar la direccionalidad que tienen las relaciones laborales, cuando son fraguadas desde visiones conceptuales y operacionales ya superadas. Estas tradiciones clásicas fortalecen las contradicciones de la práctica gerencial, del campo laboral y de la operatividad de las empresas ante los reclamos de cambio que hacen las transformaciones de las más disimiles formas de vida en las organizaciones y en el campo de trabajo mismo.