

## REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

### ***“EL DUELO ANTE EL CAMBIO DE RESIDENCIA Y SU REPERCUSIÓN EN LA PERTENENCIA LABORAL”***

**Autor: LAURA ELVIRA VEGA LÁZARO**

**Tesis presentada para obtener el título de:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Nombre del asesor:  
MTRA. ROSA MARÍA GALVÁN CARRILLO**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





**UVAQ**

## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**“EL DUELO ANTE EL CAMBIO DE RESIDENCIA Y SU  
REPERCUSIÓN EN LA PERTENENCIA LABORAL”**

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

**LAURA ELVIRA VEGA LÁZARO**

ASESORA:

**MTRA. ROSA MARÍA GALVÁN CARRILLO**

ACUERDO#LIC100404

CLAVE 16PSU0004J

MORELIA, MICHOACÁN NOVIEMBRE 2018.

## **Agradecimiento o dedicatorias**

### **A Dios**

Por haberme permitido llegar hasta el día de hoy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este trayecto.

### **A mi madre Alicia Lázaro Zamora**

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación tanto académica, como de la vida. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor incondicional.

### **A mi familia**

Por darme todo su apoyo y quererme sobre todas las cosas, por creer en mí, así como el ser la motivación para cada día llegar más lejos en mi vida y carrera profesional.

### **A mis amigos**

Con quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y por aquellos momentos donde compartimos experiencias buenas y malas.

### **A mi asesora de tesis**

Mtra. Rosa María Galván Carrillo, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de este proyecto, por su apoyo y amistad que me permitieron aprender, así como reforzar los conocimientos.

### **A mis maestros**

Por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de la formación profesional.

## Tabla de contenido

Resumen .....	
Introducción.....	1
Antecedentes.....	3
Justificación.....	6
Importancia del Estudio.....	7
Capítulo I. Marco Teórico .....	9
1. Las organizaciones como sistemas sociales.....	9
1.1 El Comportamiento Organizacional.....	11
2 Las personas en las organizaciones.....	12
2.1 Las personas y la motivación. ....	16
2.1.1 Jerarquía de necesidades de Maslow.....	17
2.1.2 Teoría de los factores de Herzberg.....	20
2.1.3 Teoría de la Equidad de Adams .....	23
2.2 La vinculación afectiva de los trabajadores con la organización.....	24
2.2.1 Identidad.....	25
2.3 Antecedentes teóricos en torno a la definición de sentido de pertenencia.....	27
2.3.1. Pertenencia. ....	27
2.3.2 La pertenencia en el ámbito laboral.....	32
2.3.3 Tipos de pertenencia.....	35
2.3.4 Compromiso. ....	36
2.3.5 Compromiso organizacional.....	37
3. Función de servicio de un departamento de Recursos Humanos como generador de identidad y pertenencia .....	38
3.1 Herramientas para mejorar el grado de pertenencia organizacional. ....	39
3.2 Transferencia o cambio de adscripción.....	41
4. Duelo.....	43
4.1 Definición.....	43
4.2 Tipos de duelo. ....	44
4.2.1 Duelo migratorio. ....	44

4.2.2	Duelo familiar.....	49
4.2.3	Duelo de pareja.....	49
4.2.4	Duelo sexual.....	50
4.3	Enfoques acerca del duelo.....	51
4.4	Etapas del duelo.....	52
4.5	Aspectos psicosociales del duelo.....	55
4.6	Factores que intervienen en la elaboración de un duelo.....	55
4.7	Variables que afectan la pérdida.....	56
5.	Estrés.....	57
5.1	Estrés personal.....	58
5.2	Estrés laboral.....	59
6.	Calidad de Vida Laboral.....	61
7.	Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura (FIRA).....	63
7.1	Misión.....	64
7.2	Visión.....	64
7.3	Valores.....	64
7.4	Directorio de Agencias FIRA.....	65
Capítulo 2.	Metodología.....	69
2.1	Enfoque cualitativo.....	69
2.2	Alcance descriptivo.....	70
2.3	Objetivo general.....	70
2.3.1	Objetivos particulares.....	70
2.4	Planteamiento del problema.....	71
2.4.1	Preguntas de investigación.....	71
2.5	Supuestos teóricos.....	71
2.6	Ejes temáticos.....	71
2.7	Técnicas de recolección de datos.....	72
2.8	Participantes.....	74
2.9	Escenario.....	76
2.10	Procedimiento.....	76

Capítulo 3. Resultados.....	77
3.1 Resultados de la aplicación de redes semánticas .....	77
3.2 Resultados de la aplicación del test persona bajo la lluvia .....	83
3.3 Resultados de la entrevista profunda .....	85
Capítulo 4. Conclusiones.....	100
Capítulo 5. Discusión .....	104
Limitaciones y Sugerencias.....	110
Limitaciones.....	110
Sugerencias .....	110
Referencias Bibliográficas.....	111
Anexo 1 .....	118

## **Resumen**

El sentido de pertenencia es el sentimiento de identificación de un individuo con su grupo o lugar determinado. A partir de ahí se observan lazos afectivos que generan en la persona, a través de actitudes positivas hacia el grupo o lugar. Por lo tanto, cuando una persona es transferida sin previo aviso y sin su consentimiento del lugar donde se ha establecido, que muchas veces es su lugar de origen, se enfrentará a cambios de culturas, amigos y distanciamiento de familiares, lo que generará un duelo, el cual afecta su nivel de pertenencia a la empresa.

Los datos de la presente investigación, se obtuvieron de personas que vivieron una transferencia de un estado a otro donde cada una de ellas estuviera pasando por un duelo ocasionado por el cambio de adscripción. Es de importancia resaltar que algunos de los participantes en la investigación estaban viviendo dos o más duelos al mismo tiempo.

Todos los sujetos son trabajadores de Fideicomisos Instituidos en Relación a la Agricultura (FIRA). Cabe mencionar que se aplicó a 8 sujetos los cuales eran el 100% de la población.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que el proceso de duelo sí repercute en la pertenencia a la empresa. Asimismo, tanto el cambio de adscripción como de funciones generan estrés laboral en las personas. Y aunado a lo anterior, hay también un estrés individual ocasionado por el aspecto familiar, afectando ambos la calidad de vida.

**Palabras clave:** Duelo, cambio de residencia, pertenencia laboral, estrés, calidad de vida, FIRA.

## **Abstract**

When a person is transferred without prior notice and without their consent from the place where they have settled, which is often their place of origin, they will face changes of cultures, friends and distancing from family members, which will generate a grief, which affects your level of belonging to the company.

## Introducción

Las empresas hoy en día buscan que sus colaboradores se sientan parte de la organización a través de una positiva Cultura Organizacional, y una serie de estrategias organizacionales claves como un buen clima laboral, comunicación eficaz, el trabajo en equipo y el liderazgo que, manejados de forma eficiente por los departamentos de Talento Humano, generan que los empleados se sientan comprometidos con su organización y se cumplan los objetivos trazados por ésta.

Lo anterior es el ideal que toda empresa busca pero aun siendo ésta la que mejora su calidad de vida, no todos los empleados tienen el Sentido de Pertenencia y Compromiso, es por esto que es importante también conocer las necesidades individuales y colectivas de los miembros de la organización.

El sentido de pertenencia es el sentimiento de identificación de un individuo con su grupo o lugar determinado. A partir de ahí se observan lazos afectivos que generan en la persona actitudes positivas hacia el grupo o lugar. Por lo tanto, cuando una persona es transferida sin previo aviso y sin su consentimiento del lugar donde se ha establecido, que muchas veces es su lugar de origen, se enfrentará a cambios de culturas, amigos y distanciamiento de familiares. Toda su vida, entorno familiar y laboral se ve afectado, ya que comienza a vivir un duelo que debe elaborarse para seguir en esta nueva etapa. Muchas veces esto se ve afectado por el estrés personal que ellos presentan, así como el que les demanda su área de trabajo.

En razón de lo expuesto, la presente tesis tiene por objeto analizar cómo se lleva a cabo el duelo ante el cambio de residencia y su repercusión en la pertenencia laboral con la finalidad de generar conciencia en la empresa donde tuvo lugar la investigación pero esperando que la información obtenida beneficie también a otras organizaciones que tengan este tipo de traslados.

Los datos se obtuvieron de personas que vivieron una transferencia de un estado a otro y que cada uno de ellos, estuviera en su proceso de duelo. Todos ellos trabajadores de Fideicomisos

Instituidos en Relación a la Agricultura (FIRA). Cabe mencionar que se aplicó a 8 sujetos los cuales eran el 100% de la población.

Este trabajo comprende cinco capítulos donde el Capítulo I contiene el marco teórico de la investigación, abarcando 5 ejes: Duelo, cambio de residencia, pertenencia, calidad de vida y estrés laboral.

Posteriormente el Capítulo II presenta lo referente a la metodología empleada, como el enfoque y alcance que se utilizó, los objetivos tanto general como particulares, planteamiento del problema, preguntas de investigación, así como las técnicas de recolección de datos, características de los participantes, escenarios empleados y el procedimiento para llevar a cabo la investigación.

Es en este capítulo donde se abunda en temas relacionados a los aspectos mencionados por lo que en el capítulo dos se define el sentido de pertenencia a partir de antecedentes teóricos como un sentimiento de identificación y vinculación de la persona con el grupo y con el ambiente donde desarrolla su vida. Se destaca su relación con el bienestar de las personas. Se resumen teorizaciones sobre la relación del sentido de pertenencia con la definición de la identidad individual, por nutrirse ésta de la pertenencia a un grupo social y a un territorio específico.

Consecuentemente, con este vínculo se genera un compromiso con el grupo el cual propicia la identidad social y la cohesión grupal. Por otra parte, se describe la identidad de lugar a partir de la relación de la persona con su ambiente físico, contenedor de referencias especiales, sociales e históricas (Brea, 2014).

En el Capítulo III se encuentran los resultados obtenidos, éstos desplegados en resultados por cada uno de los ejes temáticos, donde se realizó un análisis y finalmente una integración de las pruebas aplicadas por sujeto.

El Capítulo IV muestra la discusión y conclusiones de los resultados alcanzados.

Finalmente se exhiben las limitaciones que se tuvieron para la realización de esta investigación y de igual manera se propone una serie de sugerencias para el mejoramiento de las condiciones o circunstancias laborales de las personas a causa de los duelos que pueden llegar a sufrir.

## Antecedentes

Los estudios sobre el duelo ante el cambio de residencia propiciado por las organizaciones son nulos, ya que los que existen se basan en el duelo migratorio enfocado a personas que son enviadas a su lugar de origen, y en su mayoría se han publicado a partir del 2012. Díaz (2012), llama transferencia al cambio estable a otro puesto que no supone mayor jerarquía ni mayor salario. Si el cambio fuere a un puesto que llena estas últimas características, no se trataría de simple transferencia sino de ascenso.

Las transferencias pueden ser de un puesto a otro, de una unidad a otra, o de un turno a otro, y pueden implicar una nueva localización geográfica. Las puede iniciar la organización o el empleado con la aprobación de la organización.

En el ambiente laboral, las transferencias se usan para que las personas adquieran más experiencias laborales, como parte de su desarrollo, y para ocupar los puestos vacantes cuando se presentan. Así como para mover a empleados a posiciones con una mayor prioridad en términos organizacionales, cubrir vacantes en departamentos con exceso de personal o colocar empleados en posiciones más apropiadas para sus intereses o capacidades.

Dentro de las transferencias, se consideran también lo que en algunas organizaciones se llama cambios de adscripción. En esta situación, la empresa manda al empleado a otra sucursal, filial, agencia, dependencia, etc., o en este caso a otro estado o ciudad.

Esta transferencia o cambio de adscripción conlleva varias pérdidas: del lugar de residencia, de amistades, de familiares, entre otras.

Por lo que esto implica un duelo, el cual es un proceso psicológico que se produce a partir de alguna pérdida. Etimológicamente significa *duellum* o combate, *dolus*–dolor. Es una experiencia emocional humana y universal, única y dolorosa; al hecho de enfrentarse a esta pérdida se le llama elaboración de duelo y conduce a la necesidad de la adaptación a una nueva situación.

Este proceso antes mencionado ocasiona mayor afectación para las personas de la organización cuando no se les toma en cuenta para realizar el cambio.

Chiavenato (2002) menciona que en la actualidad, en algunas organizaciones, las personas pueden ser vistas como socias de éstas. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Las organizaciones exitosas descubrieron esto y tratan a sus miembros como socios del negocio y no como simples empleados.

A partir de la anterior afirmación se empieza a confeccionar un nuevo concepto acerca del talento humano. No es la fuerza bruta del trabajador o la labor repetitiva que hace con las manos lo que hoy le interesa a la empresa; es su inteligencia, su capacidad, sus destrezas y las competencias que posee lo que hace valiosa su vinculación en una organización. Aún más, en la época actual se insiste repetidamente que, gracias a los trabajadores la empresa puede obtener una ventaja competitiva sostenible.

Es por esto que se afirma que las personas siempre han sido fundamentales para las organizaciones, sobre todo en la actualidad ya que han adquirido una función todavía más importante en la creación de ventajas competitivas para la empresa.

El sentido de pertenencia se ha definido como un sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o con un ambiente determinado. Su existencia genera en la persona un compromiso con la construcción de significados, que a la larga formarán parte de la memoria personal y del grupo al que se sienten pertenecer. La participación en la construcción de esta memoria es activa y continua e implica un compromiso con el desarrollo tanto personal como del grupo y del lugar (Brea, 2014).

En el ámbito de la Psicología Ambiental se han escrito varios textos y observado numerosos estudios sobre la manera en la que el ser humano se relaciona con el entorno físico donde se desarrolla su vida. Se aplicaron estudios en diferentes comunidades y barrios los cuales indican que el modo de vivir de las personas y los grupos que se van generando a través de las experiencias comunes no se pueden desvincular de las características del lugar, es decir, del espacio físico donde ocurren.

Estas características del lugar juegan un papel importante en el desarrollo de procesos de identificación que favorecen la comunicación de las personas con su entorno en una relación

dinámica de interacción física y simbólica (Vidal y Pol, 2004). Estos estudios concluyen que la identificación de las personas con un lugar específico genera en éstas un compromiso con su propio desarrollo y con el del lugar mismo, así como actitudes de protección hacia el ambiente que los acoge.

Las personas están continuamente en un proceso de adaptación a muy diversas situaciones con el objeto de satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Esta adaptación no se restringe a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad (las llamadas necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de estima y autorrealización (las llamadas necesidades superiores).

Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, especialmente de las que ocupan posiciones de autoridad, resulta importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aun en un mismo individuo, de un momento a otro.

El movimiento del personal dentro de la organización - ascenso, transferencia, descenso y despido- es un aspecto principal de la administración de los recursos humanos.

Por lo que se concluye que los estudios sobre el duelo ante el cambio de residencia en las empresas ayudan a comprender el proceso que las personas viven y así implementar acciones para intentar que se les afecte lo menos posible o bien darles apoyo psicológico mientras salen y/o siguen en su lugar de origen y cuando llegan a la adaptación del nuevo lugar de trabajo.

## Justificación

La presente investigación nace de la inquietud de la investigadora por conocer más a fondo los conflictos que vivían los empleados de FIRA al ser trasladados de su lugar de residencia, debido a una reestructuración que se llevó a cabo en la empresa. El cambio de adscripción fue una orden inesperada y repentina que suscitó cambios drásticos en la vida personal y laboral de los empleados lo cual ocasionó uno o varios duelos.

El duelo dentro del ambiente laboral es un tema que no se analiza, que pasa desapercibido, que no se toma en cuenta, como si por no hacerlo evidente no existiera; por ello no hay estudios sobre las consecuencias de estos cambios. Dentro de éstas, se pueden señalar, entre otras, la desmotivación, falta de pertenencia y compromiso, que afectan tanto en la esfera personal como familiar y laboral.

Es un hecho que las empresas tienen que llevar a cabo reestructuraciones para lograr sus objetivos pero es importante contemplar los beneficios que se obtienen al efectuar los cambios con tiempo de anticipación así como informando y motivando a los empleados sobre las mejoras que el cambio les traerá o remunerándolos con algún incentivo.

Por otro lado, el llegar a un lugar nuevo de trabajo implica la consiguiente inducción, lo cual en la mayoría de estos casos se da por sentada porque ya son empleados de la empresa, sin considerar que son de reciente ingreso en la nueva adscripción. Es importante también considerar organizar tanto a los empleados para que reciban a los nuevos compañeros como determinar las funciones que desempeñaran en sus nuevos puestos.

Si los Departamentos de Recursos Humanos no toman en cuenta esta situación tan importante que afecta en todos aspectos a los empleados ¿dónde queda la relevancia que debe darle al recurso humano para su mejor integración a la organización?

## Importancia del Estudio

El clima de negocios dicta cambios en la estructura organizacional. Los directivos de la empresa continuamente reorganizan la estructura corporativa para adaptarse a los cambios del mercado. Los administradores a menudo sacan a los empleados de las regiones donde las ventas están disminuyendo para concentrarse en las operaciones en los mercados florecientes.

Algunas empresas crean nuevas divisiones para facilitar nuevos productos o líneas de productos. Otras, han recortado personal de producción y aumentado los departamentos de ventas debido a los excedentes de producción. Las ventas por Internet suelen conducir a las empresas a agregar departamentos técnicos, etc.

La reestructuración de una organización consiste en modificar su tamaño u otras características para permitirle cumplir mejor con sus objetivos. Sin embargo, estos cambios para beneficio de la empresa, la mayoría de las veces afectan severamente la motivación, la identidad, la pertenencia y el compromiso de los empleados hacia la empresa

La importancia de los recursos humanos se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento idóneos para desempeñar el trabajo necesario.

Precisamente esta última parte es pieza medular de la importancia de esta investigación, dado que, por cambios necesarios de reestructuración, en algunas empresas los empleados se ven sujetos a una transferencia de lugar de trabajo y de residencia sin ser consultados, sino sólo avisados.

Este cambio da lugar a un duelo. El duelo es el proceso de adaptación emocional que sigue a cualquier pérdida (pérdida de un empleo, pérdida de un ser querido, pérdida de una relación, etc.). Aunque convencionalmente se ha enfocado la respuesta emocional de la pérdida, el duelo también tiene una dimensión física, cognitiva, filosófica y de la conducta que es vital en el comportamiento humano y dentro de éste el comportamiento organizacional.

En ninguna otra situación como en el duelo, el dolor producido es total: es un dolor biológico (duele el cuerpo), psicológico (duele la personalidad), social (duele la sociedad y su forma de ser), familiar (nos duele el dolor de otros) y espiritual (duele el alma). En la pérdida duele el pasado, el presente y especialmente el futuro (Pérez y Atehortua, 2016).

El duelo es el proceso normal que sigue a la pérdida. No es una enfermedad, no es una patología. Forma parte integral del vínculo amoroso con lo ausente.

El objetivo último del duelo es el cambio de vínculo, del que se tenía antes a uno nuevo en el que no hay contacto sensorial; es transitar del profundo dolor al recuerdo agradecido. El reto de cualquier duelo es, cuando remite el dolor, encontrar nuevamente un sentido a nuestra vida.

La importancia de esta investigación, radica en conocer los pensamientos y sentimientos de personas transferidas de un lugar de residencia y trabajo a otro diferente en los planos personal, familiar y laboral para así poder, desde la Administración de Recursos Humanos (ARH) de la empresa buscar estrategias para apoyarlos en este proceso.

## Capítulo I. Marco Teórico

### 1. Las organizaciones como sistemas sociales.

Las organizaciones son un sistema social, que adopta una estructura determinada por su interacción dinámica con los sistemas que forman su medio ambiente: clientes, competencia, proveedores, gobierno, etc. En su conjunto, un organismo social es un sistema de partes interrelacionadas operando unas conjuntamente con otras. La interconexión entre las operaciones que la organización lleva a cabo y el estilo adoptado por su dirección produce resultados en conjunto que determinan el nivel de exigencias al cual puede ser sometida su productividad (Chiavenato, 2007).

Por otro lado, a toda organización se le considera un sistema abierto compuesto de varios subsistemas. Dicho sistema organizacional recibe insumos (información, materiales, gente), los transforma y los regresa en forma de productos (bienes y servicios). Desde este punto de vista un organismo social no es simplemente un sistema social: más bien, es la estructuración e integración de las actividades humanas alrededor de distintas tecnologías. Éstas afectan a los diversos tipos de insumos necesarios para la operación de la organización, la naturaleza de los procesos de conversión y los productos obtenidos del sistema. Sin embargo, el sistema social determina la eficacia y eficiencia de la utilización de la tecnología.

Dentro de los subsistemas que componen el sistema organizacional, a continuación se enuncian los más importantes:

Los subsistemas objetivos y valores. El organismo social capta muchos de sus valores del medio ambiente sociocultural. Una premisa fundamental es que la organización, debe cumplir con ciertos objetivos, que son determinados por el sistema general. La organización realiza una función para la sociedad, y en la recepción de insumos, debe adecuarse a las demandas de la sociedad.

El subsistema técnico. Se refiere a los conocimientos necesarios para el desarrollo de las tareas, incluyendo las técnicas utilizadas para la transformación de insumos en productos. Este subsistema está determinado por las tareas requeridas por el organismo social y varía de

acuerdo al tipo particular de actividades (una fábrica de alimentos, un hospital, son diferentes de una universidad).

El subsistema técnico está conformado por la especialización de conocimientos y por las habilidades requeridas, por el tipo de maquinaria y equipo disponible y por la distribución de servicios.

El subsistema personal. Está compuesto por individuos y grupos en constante interacción. Dicho subsistema se integra por la conducta individual y grupal, las relaciones, la dinámica de grupos, la motivación. También es afectado por los sentimientos, valores, actitudes, expectativas y necesidades de los miembros de la organización.

El subsistema personal recibe influencia de las fuerzas del medio ambiente externo así como por las tareas, tecnología y estructura de la organización interna. Estas fuerzas establecen el "clima organizacional", dentro del cual los participantes desarrollan sus papeles y actividades.

El subsistema estructural. Se refiere a la manera en que están divididas las tareas de organismo social (diferenciación) y coordinadas (integración). En su sentido formal, la estructura se establece por medio de organigramas, división del trabajo, descripción de puestos, relaciones, descripción de funciones, patrones de autoridad, cargas de trabajo, asignación de responsabilidades, la delegación de funciones.

La estructura organizacional facilita las bases para la formalización de relaciones entre los subsistemas técnicos y de personal. Sin embargo, hay que destacar que este enlace no es de ninguna manera completo y que deben ocurrir muchas otras interacciones e interrelaciones, tales como sistemas y procedimientos, comunicación, flujo de trabajo, formas, actividades, controles, políticas, etc.; ésta es la estructura procedimental cuya naturaleza es dinámica y muy importante en la forma de operar de las organizaciones.

El subsistema administrativo. Involucra a todo el organismo social relacionándolo con su medio ambiente, estableciendo la planeación, la organización, la integración de recursos, la dirección, el control y la coordinación. El enfoque moderno de la administración (de sistemas) ve a la organización como un sistema sociotécnico abierto y considera a todos los subsistemas primarios y sus interacciones.

Con lo anterior, se llega a la conclusión de que las organizaciones son sistemas sociales, compuestos por personas que tienen una interacción continua, donde todo lo demás significa infraestructura o plataforma de trabajo, como las instalaciones, la maquinaria, los equipos. Es por ello que las contribuciones que cada persona aporta a la organización, varían no sólo en función de sus conocimientos, competencias y diferencias individuales, sino de los sistemas que emplea la organización.

Para fines de la investigación se tomarán como datos importantes los subsistemas personal y estructural, ya que son los temas que interesan para entender el comportamiento de las personas en las organizaciones.

### **1.1 El Comportamiento Organizacional.**

Para Jewell (Comportamiento Organizacional, S.f) el Comportamiento Organizacional es una especialidad de la administración. No es difícil definir en el plano conceptual la diferencia entre Psicología Industrial y Organizacional, como tema de estudio, y Comportamiento Organizacional. A los psicólogos industriales y organizacionales les interesa el comportamiento humano en general y el comportamiento del individuo en las organizaciones en particular. A los especialistas en comportamiento organizacional les interesan las organizaciones en general y el elemento humano de las organizaciones en particular.

Muchas veces es difícil sustentar las diferencias básicas entre la Psicología Industrial y Organizacional y el Comportamiento Organizacional como áreas académicas de estudio en ambientes organizacionales aplicados.

Saal y Knight (Comportamiento Organizacional, S.f) presentan en dos partes esta definición de la Psicología Industrial y Organizacional: se trata 1. Del estudio del comportamiento, los pensamientos y los sentimientos del hombre y la mujer conforme se adaptan a las personas, los objetos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral; y 2. Del uso de esa información para aumentar al máximo el bienestar económico y psicológico de todos los empleados (hombres y mujeres, blancos y negros, trabajadores y gerentes, etc.). Asimismo, esta definición en dos partes destaca la dicotomía entre la ciencia de la Psicología Industrial y Organizacional, la cual busca nuevos conocimientos, y la práctica de esta disciplina, que

utiliza dicho conocimiento en beneficio de la organización y de todos sus integrantes. Aunque muchos profesionales de la Psicología Industrial y Organizacional actúan como científicos y profesionales, la relación entre estos dos aspectos del campo no siempre ha sido armónica ni de respeto mutuo.

Cherrington\_(Comportamiento Organizacional, S.f) aclara el concepto cuando indica que el campo del Comportamiento Organizacional se desarrolló primordialmente gracias a las contribuciones de la Psicología, la Sociología y la Antropología. Cada una de ellas aportó ideas relevantes para los acontecimientos organizacionales que se combinaron en una materia por separado conocida como Comportamiento Organizacional. Otras tres disciplinas que ejercieron una influencia menor en el desarrollo del Comportamiento Organizacional son la Economía, las Ciencias Políticas y la Historia.

Así también Barón y Greenberg (Comportamiento Organizacional, S.f) apoyan el concepto, al señalar que el campo del Comportamiento Organizacional busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo.

Con lo anterior se destaca que el Comportamiento Organizacional para efectos de esta investigación se abordará básicamente bajo tres enfoques: el individual, grupal y organizacional. Por lo que a continuación se iniciará con la parte individual.

## **2 Las personas en las organizaciones**

Para Kurt Lewin (Chiavenato, 2007) la comprensión del comportamiento humano depende de dos suposiciones básicas:

- 1.- El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos coexistentes que lo rodean.
- 2.- Esos hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico, llamado campo psicológico, en que cada parte depende de una interrelación dinámica con los demás.

Ese campo psicológico es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico o de comportamiento es lo que la persona percibe e interpreta del ambiente externo, pero, más que eso, es el ambiente relacionado con sus

necesidades actuales. Los objetivos, las personas o las situaciones pueden adquirir valencias en el ambiente psicológico y determinar un campo dinámico de fuerzas psicológicas. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo, y es negativa cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio. Los objetivos, las personas o las situaciones cargadas de valencia positiva tienden a atraer al individuo, en tanto que los de valencia negativa tienden a causarle repulsión y alejamiento.

Adicional a lo anterior, en la medida en que las personas aportan sus energías positivas en el desarrollo de una actividad, se capacitan, adquieren nuevas habilidades y experiencia, y a diferencia de los recursos físicos que se desgastan con su uso, ellas adquieren a través del tiempo un valor, difícilmente calculable, porque allí, ante todo y sobre todo, se está generando talento. Lo anterior permite establecer una diferencia radical entre los recursos que tienen en una empresa y el talento con que ella cuenta a través de sus colaboradores. Necesariamente, no se podrán administrar de manera similar los recursos físicos y el talento de las personas. Será indispensable que en el diseño de la estrategia corporativa se incluya de manera prioritaria una táctica particular de talento humano que servirá de apoyo para el desarrollo de las demás habilidades empresariales y que permitirá el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa, enmarcado en un comportamiento ético de las personas vinculadas a ella mediante la formulación cabal de los principios y valores de la misma.

Es necesario indicar la concepción de recurso y su relación con la idea de la persona como un recurso más. Al respecto Ariza dice: «el término 'recurso' puede ser conceptualizado de forma tan amplia como todos los inputs del proceso productivo que están a disposición de una empresa, lo cual permite considerar como tales no sólo a aquellos factores tangibles, sino también a los de naturaleza invisible, considerando la posibilidad de controlarlos de forma estable, aunque no tengan claros derechos de propiedad sobre los mismos. Así, las personas ejercen un papel muy relevante ya que aunque son evidentemente tangibles, ofrecen a las empresas el recurso intangible de sus destrezas, conocimientos y habilidades de razonamiento para la toma de decisiones (Martínez, 2005).

Chiavenato menciona que actualmente, en algunas organizaciones, las personas pueden ser vistas como socias de éstas. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia,

que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Las organizaciones exitosas descubrieron esto y tratan a sus miembros como socios del negocio y no como simples empleados» (Chiavenato, 2002).

A partir de la anterior afirmación se empieza a confeccionar un nuevo concepto acerca del talento humano. No es la fuerza bruta del trabajador o la labor repetitiva que hace con las manos lo que hoy le interesa a la empresa; es su inteligencia, su capacidad, sus destrezas y las competencias que posee lo que hace valiosa su vinculación en una organización. Aún más, en la época actual se insiste repetidamente que gracias a los trabajadores la empresa puede obtener una ventaja competitiva sostenible.

Por ello se concluye que las personas siempre han sido fundamentales para las organizaciones, sobre todo en la actualidad ya que han adquirido una función todavía más importante en la creación de ventajas competitivas para la empresa.

La estrategia de talento humano que se formule, debe tener como propósito fundamental el logro de un compromiso real de los trabajadores con la empresa y viceversa, de tal manera que no solamente sean tratados como unos colaboradores más, sino que se sientan como verdaderos socios estratégicos de la misma y sean los directos responsables del éxito de la empresa. Lo anterior implicará que los recursos de la empresa estarán al servicio de las personas y serán ellas, gracias a su talento, quienes definirán el mejor aprovechamiento de los mismos. De esta manera, solamente aquellas empresas que les puedan ofrecer a sus trabajadores condiciones de crecimiento integral y estabilidad obtendrán una ventaja competitiva sostenible a través de las personas.

Las personas con talento son el mayor activo de la empresa del tercer milenio. Ahora más que nunca, «una eficaz gestión de personas es la pieza clave para crear un ambiente que permita a los líderes desarrollarse dentro de la empresa» (Chang, 2003 citado por Martínez, 2005)

Las personas con talento prosperan en un entorno en el que su trabajo les supone un reto y les ofrece la oportunidad de aprender y progresar, en lugar de sentirse obligadas a permanecer en un puesto sólo para poder hacer frente a sus gastos. A partir de la importancia que se le otorgue al talento humano, las organizaciones se verán abocadas a implementar una estrategia

a través de las personas, donde su atención gire en torno a ellas y no como infortunadamente aún ocurre en varias de las empresas de nuestro medio donde lo más importante son los activos y recursos tangibles (Gubman, 2000 citado por Martínez, 2005).

Sin embargo, al tratar con las personas que conforman una organización, la situación es totalmente diferente al manejo de los demás recursos; siendo las personas seres inteligentes dotados de un conjunto de cualidades, potencialidades y limitaciones, su conducción se hace mucho más compleja. No hay patrones definidos de su comportamiento porque allí influyen de manera decisiva los sentimientos de cada colaborador y su grado de compromiso con la empresa, y si bien existen indicadores para medir su incidencia en la organización, esto, en su mayoría, es de carácter cualitativo y de interpretación subjetiva.

Así pues, el propósito de la ARH es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social. Éste es el principio rector del estudio y la práctica de la administración de recursos humanos que puede recibir también el nombre de administración de personal. El estudio de la ARH describe la manera en que los esfuerzos de los gerentes y directivos se relacionan con todos los aspectos del personal y demuestra las contribuciones que los profesionales del área hacen a este campo (Werther y Davies, 1996 citado por Arias y Heredia, 1997).

Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcionen. No hay organización sin personas. Toda organización está constituida por ellas, de quienes depende para su éxito y continuidad. El estudio de las personas constituye un punto básico de las organizaciones y, especialmente, de la ARH. Sin organizaciones ni personas no habría ARH. En esta última hay dos vertientes diferentes al considerar a las personas: las personas en cuanto tales (dotadas de características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional) (Chiavenato, 2007).

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede cambiar en diferentes momentos y situaciones.

Motivar a alguien, de manera general, es tratar de crear un entorno en que pueda satisfacer sus objetivos aportando su esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática, que a continuación se expone, para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.

## **2.1 Las personas y la motivación.**

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Santrock (2002, citado por Naranjo, 2009), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen”.

Trechera (2005, citado por Naranjo, 2009) explica que, etimológicamente, el término motivación procede del latín *motus*, que se relaciona con aquello que moviliza a la persona para ejecutar una actividad. De esta manera, se puede definir la motivación como el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta.

La palabra motivación es resultado de la combinación de los vocablos latinos *motus* (traducido como movido) y *motio* (que significa movimiento). A juzgar por el sentido que se le atribuye al concepto desde el campo de la Psicología, una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planeados. La noción, además está asociada a la voluntad y el interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

A continuación se revisarán algunas de las teorías o modelos más destacados que han intentado explicar la motivación humana en el ambiente laboral.

2.1.1 Jerarquía de necesidades de Maslow. La teoría de la motivación de Maslow se basa en la llamada Pirámide de Necesidades. El fundamento de la teoría es que las necesidades pueden ser jerarquizadas, es decir, distribuidas por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Las necesidades señaladas por Maslow son:

1. **Necesidades fisiológicas.** Son las necesidades de alimento, bebida, casa y protección contra el dolor y el sufrimiento. También son llamadas necesidades biológicas y exigen su satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
2. **Necesidades de seguridad.** Son las necesidades de estar libre de peligros y de protección contra amenazas externas o ambientales. También se relacionan estrechamente con la supervivencia del individuo.
3. **Necesidades sociales.** Son las necesidades de amistad, participación, afiliación a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida social del individuo y con el deseo de dar y recibir afecto.
4. **Necesidades de estima.** Son las necesidades relacionadas con la forma en que la persona se ve a sí misma y evalúa su autoestima, amor propio y confianza en el mismo.
5. **Necesidades de realización personal.** Son las necesidades más elevadas del ser humano, las que lo llevan a realizarse como persona haciendo uso máximo del potencial de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se concentran en la cúspide de la pirámide y que se traducen en el intento que hace cada persona por realizar su potencial y por desarrollarse continuamente como ser humano a lo largo de la vida (Chiavenato, 2004).

En resumen, existen dos clases de necesidades: las necesidades de orden bajo o primarias (como las necesidades fisiológicas y las de seguridad) que son satisfechas externamente (mediante la remuneración, la permanencia en el empleo, las condiciones de trabajo) y las necesidades de orden elevado o secundarias (como las necesidades sociales, de estima y de realización personal) que son satisfechas internamente (dentro del individuo).

La figura 1 muestra el orden de la pirámide de las necesidades de Maslow pero también con una implicación laboral:



Figura 1. Pirámide de Necesidades de Maslow y sus implicaciones (Chiavenato, 2004).

Los argumentos de la teoría de Maslow son los siguientes:

1. Las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento dirigiéndolo hacia metas u objetivos del individuo. Una necesidad satisfecha no motiva el comportamiento.
2. Cada persona nace con cierto bagaje de necesidades fisiológicas, que son las necesidades innatas o heredadas. De entrada, su comportamiento está dirigido exclusivamente a la satisfacción cíclica de esas necesidades, como serían el hambre, la sed, el sueño, la actividad, la actividad sexual, etcétera.
3. A partir de cierta edad, la persona ingresa en una larga trayectoria de aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad dirigidas a la protección contra el peligro y contra las amenazas y privación. Las necesidades fisiológicas y de seguridad constituyen las necesidades primarias del individuo, y están dirigidas hacia la supervivencia personal.
4. A medida que la persona consigue satisfacer sus necesidades primarias van surgiendo, lenta y gradualmente, las necesidades secundarias en función del aprendizaje. Las necesidades más elevadas sólo surgen cuando las necesidades primarias están satisfechas y cuando se superponen las necesidades de órdenes más bajos.
5. El comportamiento del individuo queda sujeto a la influencia de gran cantidad de necesidades coincidentes que se articulan en la jerarquía.
6. No obstante, en la medida en que no esté satisfecha una necesidad de orden más bajo, ésta se tornará imperativa y predominará, provisionalmente, en el comportamiento hasta que queda parcial o por completo satisfecha. La privación de una necesidad de orden más bajo hace que la energía del individuo se desvíe hacia la lucha por satisfacerla. Las personas primero tratan de satisfacer las necesidades básicas, para después dirigir su comportamiento hacia necesidades de orden más elevado.
7. Las necesidades de orden más bajo requieren de un proceso de motivación más rápido mientras que las de orden más alto requieren de un ciclo extremadamente largo.

La teoría de Maslow parte de la premisa de que las personas necesitan crecer y desarrollarse, supuesto que es válido para algunas personas, pero no para todas.

### 2.1.2 Teoría de los factores de Herzberg.

Para Herzberg (citado por Chiavenato, 2004), la motivación de las personas para trabajar depende de dos factores estrechamente relacionados:

1. Los factores de la higiene se refieren a las condiciones que rodean a la persona cuando trabaja y que incluyen las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo ejercido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, las relaciones con los compañeros. En otras palabras, corresponden al contexto del trabajo.

En la práctica constituyen los factores que las organizaciones han empleado tradicionalmente para motivar a las personas. La expresión higiene sirve para reflejar su carácter preventivo y profiláctico, así como para mostrar que, cuando son excelentes, sólo evitan la satisfacción toda vez que su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial y duradera la satisfacción de las personas. Por lo tanto, cuando estos factores son limitados provocan la insatisfacción, por ello, son llamados factores de la insatisfacción e incluyen:

- El salario percibido
- Las prestaciones sociales percibidas
- Las condiciones físicas del trabajo y la comodidad
- Las relaciones con el administrador
- Las relaciones con los compañeros y la camaradería
- Las políticas de la organización

Los factores de higiene están relacionados con condiciones que existen fuera del individuo y con las necesidades primarias de la persona.

2. Los factores de motivación se refieren al contenido del puesto, las tareas y las actividades relacionadas con el puesto en sí. Producen un efecto duradero de satisfacción y aumento de productividad en grado de excelencia.

Cuando los factores de la motivación son óptimos, la satisfacción de las personas aumenta de manera significativa. Cuando son limitados, provocan la ausencia de satisfacción. Los llamados factores de la satisfacción incluyen:

- Uso pleno de las habilidades personales
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Responsabilidad total por el trabajo
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
- Autoevaluación del desempeño.

Los factores de la motivación están relacionados con las condiciones internas del individuo, que llevan a sentimientos de satisfacción y realización personal, esto es, con las necesidades secundarias de la persona.

En la figura 2 se pueden percibir con mayor claridad.

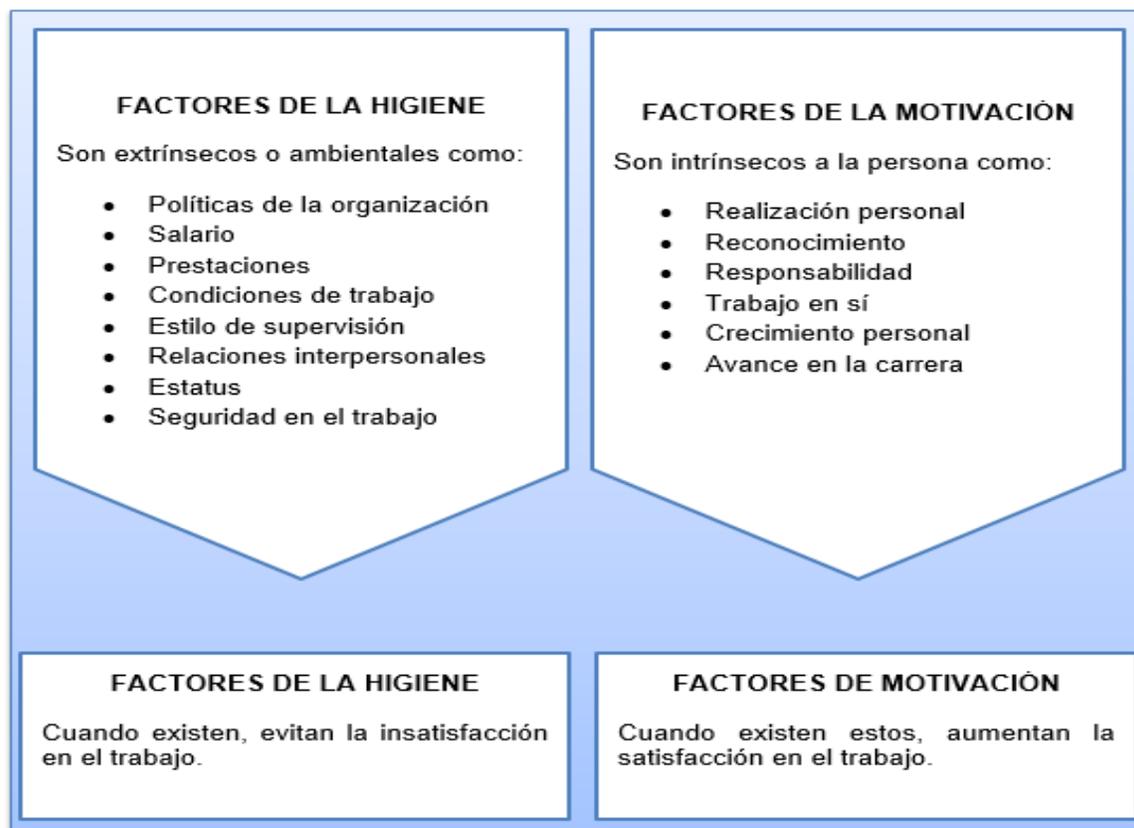


Figura 2.- Efecto de los factores de la higiene y de la motivación (Chiavenato, 2004).

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos y están totalmente desligados de los factores responsables de la insatisfacción. En su opinión, lo contrario de la satisfacción no es insatisfacción, sino ausencia de satisfacción. De igual manera, lo contrario de insatisfacción no es satisfacción, sino ausencia de insatisfacción. Cada uno de los dos factores tiene una dimensión propia.

Los enfoques de Maslow y Herzberg, si bien son diferentes, presentan algunos puntos de coincidencia que permiten configurar de manera más rica la motivación humana para trabajar, como se puede observar en la Figura 3.



Figura 3. Comparación del modelo de Maslow con el de Herzberg. (Chiavenato, 2004).

### 2.1.3 Teoría de la Equidad de Adams

Es la primera de las teorías de la motivación que se refiere al proceso de ésta. Fue desarrollada por Adams y se basa en la comparación que las personas hacen normalmente, partiendo de sus contribuciones y recompensas, y comparándolas con las contribuciones y las recompensas de los demás. Las personas comparan su trabajo con el de otras, es decir aquello que aportan, como su esfuerzo, experiencia, educación, competencia, y los resultados que obtienen, como la remuneración, los aumentos y el reconocimiento. Las personas hacen comparaciones entre su trabajo y los resultados obtenidos con los de otras personas (Chiavenato, 2004).

Cuando esta comparación lleva a pensar que las relaciones son iguales, las personas consideran que existe un estado de equidad. Cuando perciben que estas relaciones son desiguales, entonces experimentan una tensión negativa que las lleva a la necesidad de emprender una acción correctiva con el fin de eliminar cualesquiera injusticias. Así, se llega a tres estados posibles: equidad, inequidad negativa e inequidad positiva.

El punto de vista que elige la persona aumenta la complejidad de la teoría de la equidad. Ese punto de referencia es una variable importante en esta teoría. La persona puede emplear cuatro puntos de referencia para su comparación:

1. *Yo interno*: Las experiencias de la persona cuando estaba en otro puesto dentro de la misma organización.
2. *Yo externo*: Las experiencias de la persona en esa misma situación o puesto fuera en la organización actual.
3. *Otro interno*: Una persona o grupo dentro de la misma organización.
4. *Otro externo*: Otra persona o grupo dentro de otra organización.

Esta teoría es importante para considerar por parte de las áreas de ARH dado que para los empleados, la creencia es el trato justo del valor de personas lo que les provoca motivación para mantener la imparcialidad que perdura dentro de las relaciones de la organización y con sus compañeros de trabajo.

En este apartado, se puede concluir diciendo que “motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”, donde, por el tema que nos ocupa, la motivación originada debe estar

dirigida hacia el incremento del trabajo no a su disminución, y en dependencia de los factores que estén imperando la clave del problema consiste para los administradores de recursos humanos en elevar los aspectos que originan efectos positivos y eliminar o disminuir al máximo los que potencian el efecto negativo, o de otra manera, hacer compatibles las metas de la organización con las necesidades personales donde se puede considerar el involucramiento de los trabajadores con la organización que es el siguiente apartado.

Y con ello, se estarían involucrando los enfoques grupal y organizacional dentro del Comportamiento Organizacional.

## **2.2 La vinculación afectiva de los trabajadores con la organización**

Actualmente, no sólo los recursos financieros, tecnológicos o materiales representan los valores de una compañía, por el contrario, elementos como la información, la comunicación y la gente deben ser parte de las fortalezas de cualquier organización contemporánea.

Por esta razón, en un mundo tan competitivo y globalizado como el actual, donde la oferta de bienes y servicios desborda el orden del día y las descargas publicitarias son cada vez más fuertes, las empresas buscan valores agregados que constituyan un beneficio diferencial, para poder obtener cierto margen de distinción con relación a la competencia.

En muchas ocasiones la ventaja comparativa está personificada por los trabajadores y, ante todo, por el grado de compromiso, profesionalismo y pertenencia que tengan hacia la compañía, sus operaciones y objetivos.

Los empleados que no se identifican con lo que hacen, que no se solidarizan con la empresa, que hablan mal de los jefes o del producto se convierten en líderes negativos, pues son multiplicadores de una muy mala imagen. Por el contrario, si un trabajador está convencido que la compañía es buena y que le da beneficios es una persona que realmente luchará en pro de las metas de la empresa y lo que necesita la organización es que su fuerza laboral esté unida y trabaje en equipo (Mundo empresarial, 2001).

Con base en lo anterior, a continuación se revisan tres conceptos muy importantes: Identidad, Pertenencia y Compromiso.

### **2.2.1 Identidad.**

La identidad se refiere a la noción que una persona tiene sobre sí misma. La persona que es hoy y la que será el día de mañana. Se refiere a la definición del yo. Es la imagen que los individuos construyen de sí mismos en sus relaciones con los otros individuos a través de un proceso de internalización.

El desarrollo de las personas está fundamentado en diversos procesos de crecimiento, siendo la adquisición de un sentido de identidad personal uno de los aspectos esenciales para su autodefinición.

La identidad se define y se va enriqueciendo a lo largo de la vida de las personas. Cuando ésta se vincula a la colectividad de nacimiento, se hace referencia entonces a una identidad cultural, la cual aporta elementos distintivos de referencia y comparación a un individuo y a un grupo. Puede implicar que las personas posean similares rasgos étnicos y una herencia sociocultural compartida.

El Antropólogo Augé (2000) plantea que no hay identidad sin la presencia de los otros. No hay identidad sin anterioridad. Lo que quiere decir que la identidad individual se construye a través de relaciones con los demás y compartiendo significados y experiencias; de la misma manera que la identidad grupal se construye a partir de las interrelaciones grupales.

#### **2.2.1.1. Identidad social.**

Tajfel y Fraser. (1978) definen la identidad social como “aquellos aspectos de la imagen del yo de un individuo que se deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo o grupos sociales juntamente con el significado valorativo y emocional asociado a esta pertenencia”.

Esta valoración propicia que en la medida en que la personas se sientan pertenecer a un grupo, se produzca una acentuación de la percepción de las semejanzas entre el individuo y el grupo y de las diferencias con los demás (Turner, 1990), esto a la vez provocará que paralelamente se desarrollen actitudes y formas de comportamiento en función de esta pertenencia, la cual las personas expresan mediante la creación de símbolos distintos de identidad colectiva.

Al respecto, Augé (citado por Brea, 2014) menciona que toda representación del individuo es necesariamente una representación del vínculo social que le es consustancial.

Un grupo está constituido por personas que se relacionan entre ellas por un símbolo común de pertenencia. Esta relación implica un proceso de socialización dentro del cual, según Brea (2014) subyacen importantes procesos psicológicos como la identificación, así como el sentido de compromiso. A saber:

- Identificación de los miembros con el grupo supone reforzar la influencia del grupo sobre los individuos y, en consecuencia, acentuar la dependencia de los miembros con respecto al grupo.

El compromiso se refiere a los sentimientos de vinculación de los individuos con el grupo, a la disposición de los sujetos a participar activamente en la organización de grupos y la construcción de significados compartidos. Estos significados son los que literalmente, dan sentido, definen la identidad del grupo y propician la cohesión grupal.

En este punto, es pertinente acuñar la definición de la cohesión de grupo aportada por Turner (1990) que considera ésta como la resultante de todas las fuerzas que actuaron sobre los miembros para que permanezcan en el grupo.

Asimismo, Turner afirma que la cohesión no está basada en la atracción interpersonal (atracción entre los miembros como personas individuales únicas) sino en la identidad que une a los miembros en términos de su similitud grupal mutuamente percibida. Define el grupo social como el resultado de una interdependencia tanto funcional como psicológica entre individuos, para satisfacer necesidad, metas, y validar actitudes y valores.

El método de cohesión de Turner (1990) explica el surgimiento de la integridad grupal a partir de la cohesión social. Según este modelo, si no hay cohesión social, no habrá identidad colectiva suficiente. Al no existir identidad colectiva, dominará la propensión al individualismo. De este modo, la cohesión de grupo es un síntoma y no una causa de pertenencia al grupo. O sea, hay cohesión porque hay pertenencia. Cuando se establece una identidad colectiva, al mismo tiempo se pauta los patrones de conducta para las diferentes actuaciones, para la conservación y el desarrollo del grupo, así como la forma de relacionarse con otros grupos.

En esta misma línea, Vargas Alfaro (1999) plantea que las características comunes de los miembros de un grupo propician el autorreconocimiento, afianzan los vínculos entre ellos y los hacen más sólidos y coherentes tanto hacia adentro como hacia afuera del grupo. Propone,

además, que el sentido de pertenencia es elemento movilizador de la actividad grupal por lo que es importante crear las estrategias necesarias para su efectiva construcción.

Entre las consecuencias positivas que tiene la cohesión en los grupos, puede resaltarse la satisfacción de los miembros del grupo, aumento de la atracción, unidad y compromiso con las tareas y aumento del rendimiento del grupo. Se presenta entonces un camino de dos vías: el sentido de pertenencia potencia la socialización y la cohesión grupal y a su vez, éstas fortalecen el sentido de pertenencia.

### **2.3 Antecedentes teóricos en torno a la definición de sentido de pertenencia.**

El sentido de pertenencia se ha definido como un sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o con un ambiente determinado. Su existencia genera en la persona un compromiso con la construcción de significados que a la larga formarán parte de la memoria personal y del grupo al que se siente pertenecer. La participación en la construcción de esta memoria es activa y continua e implica un compromiso con el desarrollo tanto personal como del grupo y del lugar (Brea, 2014)

Maslow (1994 citado por Chiavenato, 2004), coloca la pertenencia en el segundo escalón de la pirámide de las necesidades humanas. Establece que cuando las necesidades psicológicas y de seguridad están satisfechas emerge la necesidad de amor, afecto y pertenencia. En la teoría, se vincula el sentido de pertenencia con el principio de membresía y afiliación, en cuanto ésta determina un nivel de integración y de identificación con un contexto particular que genera una respuesta afectiva y supone un sentimiento común a todos los miembros de un grupo en el que a todos les importa el otro y se comparte la creencia de que las necesidades de uno serán satisfechas en la medida que permanezcan juntos (Osterman, 2000).

#### **2.3.1. Pertenencia.**

Pertenencia se entiende como la identificación que se tiene con el lugar donde se está desarrollando la persona ya sea personal, social y/o laboralmente. Además de que la pertenencia genera una vinculación importante la cual ayuda a que la persona forme su identidad individual dentro del contexto y de esta forma tener una cohesión social y un ambiente agradable (Brea, 2014).

El sentido de pertenencia es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos. Al serle fiel al grupo y siguiendo sus normas se da una identidad y una seguridad, mientras más segura se sienta la persona, más elevado será su sentimiento comunitario y estará más dispuesta a seguir normas de convivencia (Landazabal, s.f.). Gelvez (2014) corrobora lo anterior, afirmando que “el sentido de pertenencia es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos”.

Por ello es que todo ser humano tiene la necesidad de contar con raíces, y la capacidad de su vida moral, intelectual y espiritual se alcance a través de los entornos de los que se ha sentido parte a lo largo de la vida.

Este sentimiento de pertenencia, mucho más allá del mero hecho de integrar un grupo, implica toda una identificación personal, la generación de vínculos afectivos, la adopción de normas y hábitos compartidos, y un sentimiento de solidaridad para con el resto de los miembros. De hecho, cuanto mayor es la identificación que se logra, mayor es también la tendencia a adoptar los patrones característicos del grupo (Sentido de pertenencia e identidad, 2011).

Sin embargo, la identidad cultural no es determinante para que una persona se sienta pertenecer a una colectividad determinada ya que los aspectos señalados no fueron asumidos voluntariamente por la persona. Para sentirse pertenecidos se precisa de una vinculación afectiva, un sentimiento de identificación como medio de apropiación de los símbolos y significados de la dicha colectividad.

En ese orden, el sociólogo Castells (1997), sitúa a la pertenencia en un ámbito que proporciona sentido y cobijo a las prácticas cotidianas en una especie de complicidad definida por lenguajes comunes. Se establecen entonces códigos específicos para interpretación de la realidad, sistema de valores, patrones de conducta, estilos de vida y formas de pensar y de sentir que pautan las acciones del diario vivir en conjunto de los demás.

Sobre la relación entre el sentido de pertenencia y la identidad social, Turner (1990) concluye que la identidad social no se produce con sólo pertenecer formalmente a una colectividad, sino con sentirse pertenecer. El sentido de la pertenencia se construye sobre la base de identificaciones de la persona en el grupo, con el lugar y con la colectividad formal, cuyos

valores y objetivos son conocidos y compartidos por el grupo. Es por esto que el sentido de pertenencia es fundamental para que se desarrollen procesos de cooperación social, para que las sociedades puedan resistir las tendencias a la fragmentación y para afianzar la inclusión y cohesión sociales.

A continuación, se describirá la pertenencia a partir de sus dimensiones según la Psicología: la social, la afectiva y la física. La dimensión psicológica social del sentido de pertenencia hace referencia a sentirse identificado y seguro dentro de un grupo o sistema. La dimensión afectiva ordena los elementos relacionados con los procesos de vinculación y apego de la persona a las características, los valores y significados de un determinado grupo y lugar. La dimensión física está conformada por los aspectos del ambiente físico que influyen en la identificación de las personas con los lugares donde acontecen sus interacciones.

#### **2.3.1.1 Dimensión psicológica social.**

Anteriormente se definió el sentido de pertenencia como una necesidad humana básica. En muchos estudios se evidencia su importancia para el funcionamiento y el bienestar psicológico de las personas. La satisfacción de esta necesidad conduce a una variedad de emociones positivas como el gozo, la calma, el entusiasmo y la felicidad (Strayhorn, 2012, citado por Brea, 2014).

Sentirse parte de un todo, ya sea de un grupo, de una institución o de una geografía es una de las tres necesidades psicológicas básicas y esenciales para el desarrollo humano, junto con la autonomía y la competencia (Osterman, 2000). La satisfacción de cada una de éstas influye en el desarrollo de importantes procesos psicológicos como la motivación intrínseca, internalización, el bienestar y la salud.

Una persona automotivada busca retos y oportunidades de expandir sus conocimientos y sus experiencias, mientras que los procesos de aceptación de normas, valores y regulaciones apoyan el desarrollo de la autonomía y la resiliencia.

La dimensión psicológica del sentido de pertenencia hace referencia a sentirse seguro de sí mismo, valorado, necesitado y significativo dentro de un grupo o sistema. Así mismo, incluye los procesos de desarrollo de la competencia social que habilita a los seres humanos a interactuar significativamente con otros, a desarrollar lazos afectivos y construir relaciones perdurables que propiciaran la integración grupal y cohesión social.

### **2.3.1.2. Dimensión afectiva.**

Diversos estudios sustentan la relación del sentido de pertenencia con la vinculación afectiva, la identificación y el posicionamiento individual en un grupo. De acuerdo con Brea (2014, citando a Strayhom, 2012), el sentido de pertenencia contiene elementos afectivos y cognitivos, por cuanto del conocimiento personal que cada individuo tenga sobre su relación con el grupo resultará una respuesta afectiva.

Coincidiendo con esto, Vargas Alfaro (1999), apunta que el sentido de pertenencia de una persona implica una actitud consciente y comprometida afectivamente con el conjunto de significados de una determinada colectividad, en cuyo seno la persona participa activamente. Las características individuales y del grupo configuran la identidad social e influirán en la construcción del sentido de pertenencia.

Como la identidad social, la pertenencia determina un perfil. Asociadas a esa pertenencia se definen expectativas sobre el comportamiento, modos de actuación y desempeño de las personas, lo cual a su vez contribuye a sentirse parte.

A escala grupal el sentido de pertenencia contribuirá con la integración social de las personas así como a la realización individual.

Otro elemento relacionado con la dimensión afectiva del sentido de pertenencia es la memoria colectiva, determinante en la definición de las personas como grupo. Esta memoria colectiva constituye un elemento de cohesión y diferenciación tan fuerte que supone a situaciones de amenaza de extinción o de vulnerabilidad grupal o institucional, convirtiéndose en el principal aliado de la permanencia y continuidad (Sánchez, 2002 citado por Brea, 2014).

La vinculación afectiva, el sentirse parte de un grupo, de una sociedad o de una institución trae consigo implicaciones con la fidelidad, confianza, sentimientos de identidad y seguridad. Por tanto, fortalece y garantiza el sentido de pertenencia.

### **2.3.1.2 Dimensión física.**

La dimensión física del sentido de pertenencia está constituida por la influencia del ambiente físico en su construcción. Esta dimensión, a su vez la conforman los procesos de interacción conductual y simbólica que se verifican entre las personas y el ambiente físico.

A través de estos procesos, el ambiente se carga de significado y es percibido como propio por la persona y por el grupo, y al mismo tiempo, las personas se sienten pertenecer a él, considerándolo un elemento representativo de su identidad individual y colectiva, por lo que las características físicas del ambiente pueden potenciar o inhibir la conformación del sentido de pertenencia (Corraliza, 1987).

En el ámbito de la Psicología Ambiental se han escrito varios textos y observado numerosos estudios sobre la manera en la que el ser humano se relaciona con el entorno físico donde se desarrolla su vida. Se aplicaron estudios en diferentes comunidades y barrios los cuales indican que el modo de vivir de las personas y los grupos que se van generando a través de las experiencias comunes no se pueden desvincular de las características del lugar, es decir, del espacio físico donde ocurren.

Estas características del lugar juegan un papel importante en el desarrollo de procesos de identificación que favorecen la comunicación de las personas con su entorno en una relación dinámica de interacción física y simbólica (Vidal, Guardia y Peyró, 2004 citado por Brea, 2014). Estos estudios concluyen que la identificación de las personas con un lugar específico genera en éstas un compromiso con su propio desarrollo y con el del lugar mismo, así como actitudes de protección hacia el ambiente que los acoge.

En cuanto a esto, Tajfel y Fraser (1978) apuntan que el ambiente físico, los espacios, es decir, el lugar, influye en la diferenciación de los grupos cuando éstos tienen funciones relacionadas a este ambiente. Esta influencia puede crear movilidad, creatividad, competencia y productividad.

Esto debido a que se llega a una vinculación de las personas con su ambiente físico, ya sea por su interacción o por la permanencia en un lugar que implica el desarrollo de lazos afectivos, hábitos particulares y ritos cotidianos.

Agnew y Relph (1997, citados por Brea, 2014) utilizan el concepto sentido de lugar para expresar la identificación de las personas con el lugar donde viven, con el que desarrollan profundos sentimientos de apego a través de sus experiencias y memorias. El sentido de lugar es una expresión del sentido de pertenencia a lugares particulares y una condición indispensable para su construcción.

El hablar de apropiación del espacio se aproxima al concepto de territorialidad definido por Valera y Vidal (2000) como “un patrón de conductas y actitudes sostenido por un individuo o grupo, basado en el control percibido, intencional o real de un espacio físico definible, objeto o idea y que puede conllevar la ocupación habitual, la defensa, la personalización y la señalización de éste”. Al personalizar un ambiente, la persona lo hace diferente al resto y acorde a sí misma. Marca su territorio. Esto contribuye a que desarrolle un sentido de pertenencia facilitando la organización social.

En cuanto al concepto de Apego al lugar, éste ha sido ampliamente definido y estudiado por la Psicología Social señalando una implicación emocional con los lugares. El apego al lugar es vínculo afectivo, positivo y específico, de las personas hacia determinados lugares con los que se relacionan, según señala Hidalgo (1998, citado por Brea, 2014).

Las personas se apegan a lugares a través de un proceso de asociación y vinculación de sus experiencias cognitivas y emocionales con el entorno socio-físico donde desarrollan estas experiencias.

### **2.3.2 La pertenencia en el ámbito laboral.**

Diversos autores del área de la Psicología coinciden en que la necesidad de pertenecer está asociada con procesos cognitivos, patrones emocionales, comportamiento, salud y bienestar ya que el sentirse parte afecta positivamente la percepción que se tiene de los demás y conduce a emociones como la felicidad, alegría y calma. También se puede decir, que el sentirse parte afecte negativamente desembocando emociones de tristeza, soledad y abandono.

Fenster (2005) define el sentido de pertenencia como un conjunto de sentimientos, percepciones, deseos y necesidades, construidas sobre la base de las prácticas cotidianas desarrolladas en espacios comunes. Cambia con el tiempo en la medida que las experiencias diarias crecen y sus efectos se acumulan planteando que el conocimiento de un lugar, los usos diarios y los ritos refuerzan el sentido de pertenencia.

Por tanto, el sentido de pertenencia es un sentimiento personal e íntimo y al mismo tiempo oficial y colectivo, ya que se basa en la memoria y el simbolismo compartido de la comunidad. Es el resultado de las afiliaciones, creencias e ideologías. Mediante este

sentimiento se crea en la persona consciencia de la vinculación al grupo y al territorio común del grupo.

En el ámbito de la Psicología Ambiental, Vidal y Pol (2005) proponen que el sentido de pertenencia se relaciona con el principio de identidad en cuanto éste es fuente de identificación simbólica y referencial de la persona con el grupo al que se siente pertenecer y con el ambiente donde habita e interactúa individual y socialmente. De ahí que se considere que el sentido de pertenencia a determinadas categorías sociales incluye también el sentido de pertenencia a determinados entornos físicos significativos para el grupo.

Los conceptos anteriores planteados por una variedad de autores coinciden en que el concepto de sentido de pertenencia destaca aspectos relacionados con lazos afectivos, vínculos entre las personas lo cual genera una identificación con las personas del grupo y pertenencia a un territorio en específico. A pesar de que coinciden también pueden variar ya que los enfoques teóricos son distintos tanto en la identidad personal y social como en la identidad a un lugar.

Autores vinculados a instituciones y empresas sitúan el sentido de pertenencia en el perfil del empleado que se percibe indispensable dentro de una organización, que comparte sus valores y metas, que siente deseos de permanecer y se percibe aceptado, valorado, incluido y parte importante de la vida y las actividades del grupo (Goodenow y Grady, 1993). Lo que genera que los empleados de estas instituciones al sentirse parte, se vuelvan comprometidos con sus responsabilidades laborales, como con sus propios jefes, fomentando así un ambiente cordial.

Señala Mora (2014) que cuando se manifiesta el espíritu de pertenencia, todos los individuos del grupo logran ventajas, como son:

- Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.

- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.
- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.
- Se pueden intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás:
- Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.

Todo ello además favorece a la empresa porque:

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso.
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.
- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, de acuerdo con algunas similitudes y diferencias, a continuación se mencionaran los tipos de pertenencia que apoyarán la investigación.

### 2.3.3 Tipos de pertenencia.

En los tipos de pertenencia que propone Gómez (2008), destaca que dentro de éstos no todos tienen que ver con la población, por esto se hará mayor énfasis a la pertenencia territorial-espacial.

Pertenencia territorial- espacial: se refiere a todo territorio o espacio en el cual se desarrolla la pertenencia del sujeto.

Pertenencia temporal: se determina la subjetivación del tiempo de desarrollo de la pertenencia.

Pertenencia corporal: Es la forma en que la persona estructura su corporeidad de acuerdo al tipo de toque, mirada y palabra que recibe y da, en la manera en que integra ese contacto.

Pertenencia individual: Se refiere a la forma en la que el individuo estructura sus hábitos y conductas de acuerdo a las experiencias que vive según la etapa de desarrollo.

Pertenencia interrelacional: Habla de la pertenencia que se establece como el producto de la relación entre dos o más personas.

Pertenencia objetal: se considera a todo objeto que el sujeto posee y que forma parte sustancial de su relación con el entorno para establecer la pertenencia.

Pertenencia cultural: Se incluye el tipo de educación, expresión social, desarrollo artístico, ritos y tradiciones que rodean al individuo en su presente.

El fortalecimiento de la sensación de pertenencia es uno de los propósitos organizacionales y a la vez personales. Para poder hablar de pertenencia tiene que haber una “conciencia” de formar parte, de ser y conducir el equipo. Esta sensación es personal y se construye con trabajo y tiempo, no es el resultado de una mera afiliación o enunciación. En la pertenencia hay un “juramento” implícito de participación.

Es muy importante estar atento a que tan bien identificados están los miembros del equipo de trabajo con éste; si realmente han dado paso a un espíritu de pertenencia, se sentirán bien, plenamente identificados con el equipo, con las funciones a cumplir, con la colaboración de todos los miembros, si los esfuerzos y desempeño realizado son reconocidos.

El compromiso y sentido de pertenencia de las personas trabajadoras es uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las empresas del S. XXI.

El recientemente publicado estudio Gallup “State of the Global Workplace” sobre el compromiso de las personas trabajadoras con sus empresas señala que: únicamente un 13% del total de personas trabajadoras se encuentra comprometida con su empleo/trabajo y con su empresa, frente a un 24% que está activamente no comprometida. El estudio define a la persona comprometida como aquella que trabaja con pasión y tiene un profundo sentido de pertenencia; se trata de personas que impulsan el desarrollo de la organización y lideran la innovación. Y es éste el tema que se trata a continuación (Gallup, 2013).

#### **2.3.4 Compromiso.**

En términos genéticos el compromiso es la determinación de que las personas tienden a completar las tareas que se requieren para el logro de un objetivo. Implica disposición y enfoque, así como perseverancia y tenacidad. Es un afán, una convicción de cada quien de que lo que está haciendo es preciso, pertinente y relevante para su desarrollo, su beneficio propio y su felicidad ( Brea, 2014).

El compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.

Supone un esfuerzo permanente hacia la consecución de un objetivo, lo cual implica un alto grado de integración de la disposición física, emocional e intelectual de un sujeto sobre lo que desea conseguir, sea a beneficio propio o común (Cadiz, 2010).

Por otro lado, Hellriegel (1999, citando a Ibarra y Velázquez, 2012.), explica el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Éste se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Por lo que se entiende al compromiso como la fuerza relativa de identificación y del involucramiento de un individuo con la organización para la que labora.

Las normas ayudan a garantizar el compromiso, cumplimiento de las obligaciones contraídas, disciplina y sobre todo a que se logren unificar los esfuerzos de tal forma que todos se sientan compensados.

Cuando los equipos de trabajo consiguen alcanzar cohesión, integración, resultados, es muy fácil que se dé la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

### **2.3.5 Compromiso organizacional.**

Chiavenato (2009) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

El compromiso organizacional se puede entender como un estado en el cual un empleado se identifica con las metas y deseos de una organización en particular para así mantener la pertenencia a la organización. Ya que el compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, por lo tanto significa identificarse con la organización propia.

#### **2.3.5.1 Dimensiones del Compromiso Organizacional.**

Velázquez (s.f. citando a Meyer y Allen), propone una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no sólo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

### **3. Función de servicio de un departamento de Recursos Humanos como generador de identidad y pertenencia**

La Administración de Recursos Humanos (ARH) es contingencial, pues depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología, de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa predominante, de la concepción que se tenga en la organización acerca del hombre y de su naturaleza y, sobre todo, de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles. La ARH no constituye un fin en sí misma, sino un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones a través del trabajo de las personas, y para establecer condiciones favorables que les permiten conseguir los objetivos individuales.

El contexto sobre el que opera la ARH está constituido por las organizaciones y por las personas que forman parte de ellas. Las organizaciones están formadas por personas y dependen de éstas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen un medio para lograr diversos objetivos personales con un costo mínimo en cuanto a tiempo y esfuerzo, y con un mínimo de problemas. Muchos de los objetivos personales no se podrían lograr jamás mediante esfuerzos personales aislados. Las organizaciones surgen, precisamente, para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan coordinada y conjuntamente.

Las personas constituyen el más valioso recurso de la organización. El dilema de la ARH es: tratar a las personas como tales (dotadas de características propias de personalidad, motivación, valores personales, etc.) o como recursos (dotados de habilidades, capacidades, conocimientos, etc.). La segunda opción está ganando terreno a la primera. Como las organizaciones se constituyen de personas, el estudio sobre éstas es fundamental para la ARH.

### **3.1 Herramientas para mejorar el grado de pertenencia organizacional.**

Aunque en algunas ocasiones, el compromiso e identificación de los empleados hacia la empresa puedan estar deteriorados, siempre es posible optimizarlos ya sea a través de actividades de integración, capacitación o mejoramiento personal y profesional.

Según Myriam González, asistente de nómina de Pilsbury de Colombia, la motivación y el suministro de los implementos necesarios para realizar las labores diarias, son factores que brindan mayor bienestar y satisfacción en los trabajadores. La motivación no es solamente recreación, se puede ampliar al tema de la capacitación, pues es importante que en las empresas se dicten o promuevan cursos relacionados con el trabajo de cada empleado o también sobre actividades externas y cursos libres, agrega.

Para Yamile Piñeros, asistente de gerencia de Propersa, el continuo mejoramiento del ambiente laboral y las integraciones de tipo familiar o laboral son mecanismos muy efectivos para aumentar el sentido de pertenencia en una organización.

Según Elizabeth Mena, las gerencias participativas son una buena alternativa, pues en este tipo de administración el empleado es escuchado y es considerado no sólo como una persona

que se dedica a ejecutar una tarea, sino también como un generador de ideas y una fuente de aportes para mejorar los procesos con base en la experiencia.

Cuando la gente es consciente que la tuvieron en cuenta, porque le preguntaron una u otra cosa, eso eleva el nivel de motivación y pertenencia dentro de la compañía. Además, el hecho de que el trabajador tenga posibilidades de desarrollo dentro de la empresa es otro factor importante, pues si existe la oportunidad de proyección y avance, la persona va a estar muy agradecida con la compañía y también va a ser mucho más productiva, afirma (Mundo empresarial, 2001).

Si bien la identidad organizacional está influenciada por el pensamiento consciente: la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes. Su nacimiento depende de la transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional.

Se requiere del sentido de pertenencia, como forma de adscripción al universo simbólico de dicha colectividad; como expresión del grado de significación y sentido que los códigos imperantes, los valores, juicios, tareas compartidas y actividades por emprender alcanzan, realmente, para cada sujeto. El sentido de pertenencia, con toda la carga afecto-cognitiva que conlleva, es elemento arraigante y movilizador de la actividad grupal, y lo que es más importante, constituye un generador de valencias y cohesión intragrupal (Vargas Alfaro, 1999).

Bajo estas perspectivas, el sentido de pertenencia depende de la comunicación organizacional, que no es más que el intercambio de mensajes positivos o negativos entre los integrantes, es decir que se logra una interacción entre los grupos de trabajo facilitando la participación de los miembros en la toma de decisiones, en este ámbito lo que quiere alcanzar la empresa es conseguir que los empleados creen su propia identidad corporativa, que se sientan parte de la organización, que estén involucrados en todo el trabajo a desarrollar, y que no se sientan aislados de la compañía.

Suele afirmarse que quien no haya logrado desarrollar el sentido social de la pertenencia en su trabajo, está en el lugar equivocado, pues no le despierta ninguna pasión, se encuentra donde no le nace estar. *Ernesto Yturralde* afirma que curiosamente muchos consideran *que no están donde debe estar, que están en el lugar equivocado*, pero el asunto no es cuestión

de espacio, se trata de otra dimensión, la dimensión de la vinculación, del amor, de la pasión (Yturralde, 2017).

Mientras más segura se siente una persona, más elevado será su sentimiento comunitario, su sentido de pertenencia, de filiación y estará con mayor disposición a seguir las normas de convivencia, de sus roles y tareas asignadas.

Las organizaciones deben fortalecer la vinculación más allá del rol y la tarea; deben promover el clima adecuado para forjar la identidad, el orgullo y el sentido de pertenencia e ir hacia una cultura positiva.

### **3.2 Transferencia o cambio de adscripción.**

Las personas están continuamente en un proceso de adaptación a muy diversas situaciones con el objeto de satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Esta adaptación no se restringe a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad (las llamadas necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de estima y autorrealización (las llamadas necesidades superiores).

Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, especialmente de las que ocupan posiciones de autoridad, resulta importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aún en un mismo individuo, de un momento a otro.

El movimiento del personal dentro de la organización - ascenso, transferencia, descenso y despido- es un aspecto principal de la administración de los recursos humanos. Para efectos de esta investigación, el objetivo se centrará en las transferencias.

El movimiento lateral de un trabajador dentro de la organización se conoce como transferencia. Ésta puede ser iniciada tanto por el trabajador o por la empresa. El proceso no implica que una persona reciba una promoción o sufra una democión.

De acuerdo a Díaz (2012) se llama transferencia al cambio estable a otro puesto que no supone mayor jerarquía ni mayor salario. Si el cambio fuere a un puesto que llena estas últimas características, no se trataría de simple transferencia sino de ascensos. Las

transferencias pueden ser de un puesto a otro, de una unidad a otra, o de un turno a otro, y puede implicar una nueva localización geográfica. Las puede iniciar la organización o el empleado con la aprobación de la organización.

Las empresas las consideran necesarias para la reorganización. Se usan para que las personas adquieran más experiencias laborales, como parte de su desarrollo, y para ocupar los puestos vacantes cuando se presentan. Para mover a empleados a posiciones con una mayor prioridad en términos organizacionales, cubrir vacantes en departamentos con exceso de personal o colocar empleados en posiciones más apropiadas para sus intereses o capacidades. Asimismo, las transferencias se usan para mantener abiertos los grados de los ascensos y para conservar a las personas interesadas en su trabajo.

Dentro de las transferencias, se consideran también lo que en algunas organizaciones se llama cambios de adscripción. en esta situación, la empresa manda al empleado a otra sucursal, filial, delegación, dependencia, etc. Este cambio de adscripción puede ser dentro de la misma ciudad o bien, como en este caso a otro estado o ciudad.

En el caso de FIRA el proceso de transferencia fue mediante un movimiento interno, donde se hizo una reestructuración por lo que los empleados de las distintas sedes fueron concentrados en las oficinas centrales en la ciudad de Morelia, Michoacán.

Para realizar el movimiento o cambio no hubo toma de opiniones de los empleados, si no que fue impuesto dado que la única opción que les dieron fue el cambio o la liquidación, optando todos por el cambio.

Debido a estos cambios tan drásticos tanto de ciudad como de su entorno y al poco tiempo con que se les avisó del cambio (entre uno y cuatro meses) es que han sufrido una falta de adaptación al nuevo lugar, esto por las circunstancias antes mencionadas. Lo que conlleva a que suceda un duelo al dejar en algunos casos su lugar de origen y en otros a sus familiares más cercanos, así como compañeros de trabajo y hogares, o bien ambos, siendo éste el tema que a continuación se expone.

## **4. Duelo**

### **4.1 Definición.**

Duelo para la Real Academia Española (s.f) significa Dolor, lástima, aflicción de los sentimientos.

En general, duelo suele referirse a un conjunto de procesos psicológicos y psicosociales que siguen a la pérdida de una persona o situación con la que el sujeto en duelo, estaba psicosocialmente vinculado. Se considera modelo para la comprensión de los duelos y los procesos de duelo de los fenómenos conductuales y mentales que acompañan y siguen la pérdida (Ibarra y Velázquez, 2012).

Freud (citado por Tizón, 2004) escribió que el duelo es la reacción habitual a la pérdida de una persona amada o de una abstracción puesta en su lugar.

Klein complementa lo anterior mencionando que los términos son aplicables a los procesos psicológicos y psicosociales que se ponen en marcha ante una pérdida de seres o entes animados, e inanimados o abstractos de partes de éstos (citado por Tizón, 2004). El objeto de duelo, el ser o representación mental que inicia dichos procesos puede ser personal o animal, pero puede ser así mismo un objeto, un modo de vida.

Para efectos de la presente investigación, se entenderá por duelo el conjunto de fenómenos que comienzan tras una pérdida, de fenómenos no sólo psicológicos, sino psicosociales, sociales, antropológicos e incluso económicos (Tizón, 2004).

En tanto para Fonnegra (citado por Arriagada y Ruiz, 2010), el duelo es un proceso de ajuste emocional después de una pérdida, durante el cual varias emociones luchan entre sí. El proceso de duelo incluye diferentes etapas que pueden explicarse separadamente, pero que no se presentan siempre de un modo ordenado. El autor indica que estas etapas, pueden ocultarse y mezclarse entre sí, sin embargo hay que tener en cuenta que para completar el proceso de curación hay que experimentarlas todas. Puede haber días fluctuantes, mejores o peores, y a veces, sentir nuevamente emociones ya superadas.

La elaboración del duelo se entiende como la serie de procesos psicológicos, el trabajo psicológico que comenzando con el impacto afectivo y cognitivo de la pérdida, termina con

la aceptación de la nueva realidad interna y externa del sujeto. Ello supone a la larga la superación de la tristeza y la posible ambivalencia hacia la reorientación de la actividad mental y la recomposición del mundo interno. Enseguida se describen más ampliamente estos procesos.

## **4.2 Tipos de duelo.**

El duelo es uno de esos estados con los que los seres humanos se encuentran varias veces a lo largo de su existencia. A su vez, cada pérdida implica un sufrimiento que debe ser tramitado y superado.

Lo común a cada duelo es que implica una pérdida. Sin embargo, y dado que las pérdidas pueden ser de diversa naturaleza, también existen diferentes tipos de duelo, como a continuación se expone.

### **4.2.1 Duelo migratorio.**

A modo de introducir el tema del duelo migratorio se iniciará con el concepto de fenómeno migratorio, tipos de duelo migratorio, las etapas de la migración y las características que posee una persona que emigra a otro lugar. Cabe señalar que esta investigación se enfocará en el duelo complicado ya que es el más acorde a los objetivos de la misma.

Migración es desplazarse de un lugar de origen a otro de destino para residir en él; es un proceso que implica dejar un modelo de vida, para incorporar otro nuevo. Desde el punto de vista del país o lugar de origen supone una emigración, y desde el punto de vista del país de llegada, una inmigración, por lo tanto, emigrante es el que se va e inmigrante es el que llega.

Las migraciones son desplazamientos o cambios de residencia a cierta distancia que deben ser significativos y con carácter relativamente permanente o con cierta voluntad de permanencia (Arango, 1985 citado por Micolta, 2005).

Otra definición al respecto es la que propone Oso (1998), acepción en la que la autora incluye la demarcación geográfica administrativa como otro elemento a tener en cuenta:

Desde el punto de vista demográfico, se suele denominar migración al desplazamiento que trae consigo el cambio de residencia del individuo, de un lugar de origen a uno de acogida y

que conlleva el traspaso de divisiones geográfico-administrativas, bien sea al interior de un país (regiones, provincias, municipios) o entre países.

La migración es un fenómeno tan antiguo como el mismo ser humano, es parte esencial de la historia de la humanidad. El fenómeno migratorio se ha dado y se sigue dando, y es por tanto un tema de estudio por demás actual y digno de tomarse en cuenta para una investigación como la que ocupa un interés profesional.

Hay distintos tipos de migrantes: internacionales, aquellos que salen de su país; nacionales, aquellos que se trasladan pero dentro de las fronteras de su patria; temporales, cuando migran por un espacio de tiempo determinado; definitivos, cuando migran de manera permanente; voluntarios, los que por voluntad propia deciden migrar, como los estudiantes, profesionales, deportistas, militares, diplomáticos, funcionarios de organismos internacionales y de empresas multinacionales.; forzados, los que deben salir de su lugar de residencia, pero no por decisión propia.

La migración tiene ventajas y desventajas, muchas veces ésta puede ser más una solución que un problema, siempre y cuando se dé en las mejores condiciones, aunque a pesar de ser favorable siempre hay una pérdida. Por lo que a esta forma de tener una pérdida se le llama duelo migratorio.

Achotegui (2012), psiquiatra y director del Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados (SAPPIR) en España (citado por Donoso, 2014) refiere que el “duelo migratorio” es un duelo por muchas razones, ya que posiblemente ninguna otra situación en la vida de una persona, incluso la pérdida de un ser querido, supone tantos cambios como la migración.

Tizón (citado por Donoso, 2014), quien es psiquiatra, psicoanalista, psicólogo y neurólogo español, dice que “al trabajo psicológico ocasionado por las pérdidas de la migración es a lo que se denomina duelo migratorio: complejo proceso de reorganización de la personalidad al que debe hacer frente el ser humano para adaptarse al cambio migratorio”.

Achotegui (2012) señala tres tipos de duelo migratorio: el simple, el complicado y el extremo, los cuáles serán descritos a continuación:

1. El duelo simple: aquel que se da en buenas condiciones, es decir cuando la migración es voluntaria ya que el individuo se siente acogido y sin problemas ante la sociedad. Esto depende de lo adecuadas que sean las herramientas psicológicas de la persona.

2. El duelo complicado: cuando existen serias dificultades para la elaboración del duelo, es decir, cuando existen fenómenos que lo hacen más complejo: la decisión de migrar no fue voluntaria y visualizan a la sociedad como hostil frente a la migración y/o las características emocionales y psicológicas de la persona no están preparadas para una migración.

3. El duelo extremo: es tan problemático que no es elaborable, dado que supera las capacidades de adaptación del sujeto. Es el caso de los que migraron forzosamente, casi siempre de forma irregular, de los que llegan a sociedades cerradas, que no muestran un acogimiento hacia ellos y de los que por la situación en la que vivían o viven, no están emocionalmente preparados para pasar por este proceso de forma adecuada.

Cabe mencionar que no solamente el que emigra es el que lleva un proceso de duelo, los familiares y amigos, también viven uno, porque pierden la presencia de un ser querido, que a pesar de que sigan en contacto con él a través de medios de comunicación, ya no estará físicamente en la vida diaria.

Achotegui (2012) también explica las características de este tipo de duelo migratorio:

a) Es un duelo parcial, es decir, que existe una separación más que una pérdida, ya que lo que se queda no desaparece si no que existe la posibilidad de volver al lugar de emigración.

b) Es un duelo recurrente, es decir, que cada vez que la persona tiene contacto o comunicación con sus familiares y amigos sus vínculos se hacen presentes.

c) Es un duelo vinculado a aspectos infantiles muy arraigados, que la persona que emigra presenta conflictos con alguna etapa de su infancia.

d) Es un duelo múltiple: aquel donde hay una separación de muchas cosas. Se habla de los siete duelos de la migración:

1. La familia y los amigos. Se puede llegar a considerar uno de los duelos más difíciles de sobrellevar para las personas que emigran.

2. El lenguaje. Cuando se emigra a un lugar donde se habla otro idioma, el no conocer la lengua se convierte en un obstáculo para la integración.

3. La cultura (costumbres, tradiciones, valores). Muchas veces entre más distintas son las costumbres de la ciudad o país al que emigraron al de origen, más difícil va a ser la adaptación a ellas.

4. La tierra (paisajes, colores, olores, sabores, clima).

5. El estatus social. El hecho de llegar a un lugar nuevo, donde nadie los conoce, donde hay que empezar a crear relaciones interpersonales desde cero, implica un cambio en la estructura social. Esto puede ocasionar que la persona ya no se siente de su país o su lugar de origen pero tampoco se siente parte del nuevo.

6. El contacto con el grupo de pertenencia. Todos pertenecemos a un grupo de personas, a una comunidad con una identidad étnica, con características comunes como rasgos físicos, lengua, cultura, historia, que forman parte de nuestra propia identidad. Este duelo se refiere al ya no sentirse parte de un nosotros, sino de un ellos o muchas veces, de nada.

Cabe aquí incluir un tipo de duelo acorde a lo mencionado, el duelo ante el cambio de residencia:

No considerados como tipos del duelo migratorio pero muy relacionado con el concepto, también se encuentran otros dos tipos de duelo:

#### **4.2.1.1 Duelo de pertenencia territorial-espacial.**

Cuando un lugar o un espacio no otorga la sensación de bienestar, de desarrollo. Cuando un lugar se vuelve inhóspito, incomprensivo, degradante, cuando se le asocia con algo desagradable o incluso amenazante, se habla de una pérdida de pertenencia espacial.

Respecto a la pérdida territorial habría que entender que un territorio conlleva un sentido de dominio, de posesión, de derecho. He aquí que la pérdida de pertenencia territorial y/o espacial implica una pérdida de dominio, posesión o derecho por un lado, y por el otro la pérdida de un determinado ambiente que antes se consideraba propio, común, necesario.

El cambio, el despojo o la destrucción del lugar de residencia implica superar una pérdida de dominio-posesión por un lado, pero también da un sentido de vulnerabilidad hacia todo

aquello que estaba contenido desde los significados que el sistema social o el individuo desarrollan ahí. Lo mismo sucede cuando se cambia el lugar del trabajo, o bien hay un cambio de lugar de residencia voluntario o involuntario.

Por lo anterior, lo difícil es hablar de un destierro o de la migración de aquel lugar que se consideraba como pertenencia. En este caso, es común que la gente trate de reproducir las tradiciones, rituales, alimentación, y el estilo de vida que antes se desarrollaban en el lugar de origen, sin embargo, es inevitable experimentar la pérdida.

#### **4.2.1.2 Duelo ante el cambio de residencia.**

Para contextualizar, se iniciará por definir procedencia a lo que Gómez (2008) la menciona como la historia personal adquirida. Es el archivo real o imaginario que cada ser humano guarda en relación a su vida. Es aquella necesidad que acompaña al desarrollo de la vida de una persona de tener la certeza desde donde se impulsa.

La Real Academia Española la describe como el origen, principio de donde nace o se deriva algo (citado por Salama, 2012).

Mientras que Stassen (2006) menciona que la procedencia se refiere al país de origen del antepasado.

A continuación se describirán de acuerdo con Gómez (2008) los tipos de procedencia de los cuales el enfoque será directamente en el de procedencia territorial espacial.

Procedencia temporal: se determina por la subjetivación del tiempo de desarrollo de la procedencia.

Procedencia territorial o espacial: Se refiere a todo territorio o espacio en el cual se desarrolló la procedencia del sujeto.

Procedencia corporal: es la forma en la que la persona estructuró su cuerpo de acuerdo al tipo de toque, mirada y palabra que recibió tanto de sí mismo como de otros en sus primeras etapas de desarrollo.

Procedencia individual: Se refiere a la forma en que el individuo estructuró su personalidad de acuerdo a las etapas de desarrollo.

Procedencia familiar: es la historia del sistema familiar de procedencia y de sus diferentes etapas de desarrollo.

Procedencia cultural: incluye el tipo de educación, expresión social, desarrollo artístico, ritos y tradiciones que rodean al individuo en su pasado.

Lo anteriormente descrito lleva a entender la procedencia como un proceso en el que se aprende a reconocer a lo largo de nuestra vida la necesidad a través de la conducta del entorno propio, el cual forma o muchas veces deforma, pero ambas ayudan a crear nuestra propia identidad.

#### **4.2.2 Duelo familiar.**

Es importante hacer mención que no sólo la persona que parte es la que vive el proceso de duelo, la familia especialmente vive un duelo, ya que pierde la presencia física de la persona y personas que se van, por lo que muchas veces vive una desestructura familiar.

Sobrellevar la pérdida de un amigo cercano o un familiar podría ser uno de los mayores retos que se pueden enfrentar. La muerte de la pareja, un hermano o un padre puede causar un dolor especialmente profundo. Se puede ver la pérdida como una parte natural de la vida, pero aun así el golpe y la confusión los embarga, lo que puede dar lugar a largos períodos de tristeza y depresión.

#### **4.2.3 Duelo de pareja.**

Todos los duelos en sí mismos tienen que ser vividos, todos están sujetos a la variabilidad que imponen las circunstancias, personas, familiares, pero es importante recordar que en los duelos no hay atajos para evitarlos. Cualquier evitación puede derivar en duelos complicados. Cada persona sigue su proceso, es por ello importante resaltar algunos principios del duelo: la “asincronía” por la que cada uno lleva su propio ritmo; la “atemporalidad”, por lo que cada cual tiene sus propios tiempos. En muchas ocasiones el darse apoyo en el seno de la pareja y de la familia está limitado por el hecho de no entender los dos procesos anteriores.

Cada miembro de la pareja por separado tiene su propio ritmo en el proceso de elaboración del duelo, reconocer esto ahorra muchas energías y desencuentros, es la asincronía antes

mencionada. No se viven al mismo tiempo los momentos agudos de dolor, no se viven en el mismo momento las recaídas. Además cada cual siente de manera particular y de manera diferenciada su propio dolor. Lo que influye para que esto sea así son: los recursos personales de cada uno, las experiencias previas de pérdida. La asincronía puede generar el distanciamiento de la pareja ya que se pueden llegar a distanciar de las recaídas que ambos estén sintiendo.

#### **4.2.4 Duelo sexual.**

Existe evidencia testimonial de que la sexualidad es una de las áreas que se deja “de lado” durante la elaboración de un duelo, ya sea por la muerte o separación (definitiva o temporal) de la pareja o de un hijo o una hija. Se sabe que, al relacionar la sexualidad con el placer y con el goce vital, esta parcela es la que más se tarda en recuperar. El motivo no es otro que el sentimiento de culpa que aflora y que discurre en paralelo al pensamiento de: “si él o ella se ha ido o no está, ¿cómo se va a gozar? o ¿cómo se puede pensar en tener relaciones sexuales si el hijo o pareja ya no está? Este es, por lo común, un pensamiento íntimo y no compartido, no verbalizado.

En el proceso mismo del duelo pocas veces se le concede espacio a esta dimensión. Sin embargo, con respecto a la sexualidad, lo que ocurre es que se produce otro duelo, pero referido a ella misma, es decir, se sabe o se intuye que ya no se va a tener la sexualidad que se tenía antes. Tanto si se ha perdido a la pareja, por muerte o separación permanente o temporal, o si se ha perdido un hijo o hija, los vínculos cambian y deben reestructurarse. Este duelo discurre paralelo al de la pérdida en sí o bien se inicia cuando la persona ya está empezando a aceptar la nueva situación, aunque aún no la ha asumido por completo.

En la mayoría de los casos, cuando se pierde al compañero o a la compañera por un divorcio o por una separación, se suele aumentar la práctica de la sexualidad, ya sea como una forma de “olvidar” o como un modo de retrasar el enfrentamiento con el dolor que la pérdida ha generado. En ocasiones, estas conductas están revestidas de un deseo de “venganza” hacia aquel que ha decidido romper el vínculo de la pareja, o bien se presentan como una respuesta a la necesidad de demostrarse que todavía se es capaz de suscitar atracción en otras personas. Pocas veces son relaciones satisfactorias, más bien se trata de una práctica que suele darse

en una primera etapa del proceso, hasta que se adquiere fuerza suficiente para afrontar la tristeza.

En ocasiones, se inician relaciones sexuales, y se hace casi de forma inmediata después de la pérdida, como medio para escapar de un dolor que todavía está muy presente. En estos casos, lo habitual es que no haya una entrega a la otra persona y que con ello aparezcan sentimientos de culpa o de arrepentimiento. Incluso puede coincidir con la ingesta de alcohol o de otras drogas que sirvan de anestésicos, de paliativos, formas de mitigar lo que se está sintiendo. Otras veces, se considera que ya ha pasado algún tiempo y se empiezan relaciones cuando el duelo todavía no se ha completado. Tal conducta puede generar una gran frustración, ya que nada de lo que puedan aportar otras personas va a servir, porque aún no se está en disposición de recibir ni de entregarse y se pasa de una relación a otra pensando que ninguna es adecuada. Conviene señalar, pues, que estos dos extremos suelen ser más habituales cuando se sufre la pérdida de la pareja por separación o divorcio (Mendoza, 2016).

### **4.3 Enfoques acerca del duelo.**

Con respecto a este tema, primeramente se abordan cuatro enfoques: la perspectiva adaptativa, la interpersonal, la biológica y la integrativa.

Por su parte la perspectiva adaptativa, considera que el duelo es una respuesta adaptativa a una situación de pérdida. Son varios los autores que han trabajado en esa línea, como se mencionarán a continuación.

Pollock (citado por Gonzáles, S.f) hizo una aportación donde señala que el duelo es un proceso ego-adaptativo donde el deudo lucha por renovar un balance interno mientras se readapta a un entorno amenazante. Describe el duelo en dos etapas, la primera se caracteriza por una fase aguda en el que se da el shock, la aflicción y la separación. La segunda etapa estaría caracterizada por una fase que llama crónica o reparación.

Por otra parte se tiene el enfoque interpersonal del duelo propuesto por Bowlby (citado por Gonzáles, S.f) a través del cual considera que la formación de las uniones de apego que se originan como consecuencia de la familiaridad y la intimidad formando síntomas de aflicción cuando se produce la pérdida. La aflicción es un reflejo de protesta, búsqueda en intento de

recuperar el objeto perdido, desesperación y desorganización ante los intentos fracasados de recuperación, y finalmente resolución y reorganización mediante nuevas uniones.

El enfoque biológico del duelo, planteado por Parkes (Espina, Gago y Pérez, S.f) señala que el duelo es un estresante mayor que tiene profundas implicaciones sobre la salud. La situación de pérdida amenaza la seguridad del individuo, activando éste un sistema de protección. Ese dispositivo de alarma es la respuesta inicial ante la pérdida. El individuo se resiste al cambio que la pérdida supone. Para este autor el duelo es el proceso por el cual se produce una reordenación de nuestras suposiciones y creencias del mundo para adoptar un nuevo marco. Parkes describe el duelo en cuatro fases: aturdimiento, búsqueda y anhelo, depresión y recuperación.

En una mirada integrativa y ecléctica aporta Sanders (Espina, Gago, Pérez, S.f), que el duelo es un estado de progresión hacia la resolución y homeostasis; entiende que éste es más adaptativo que debilitativo; como crecimiento más que como regresión. Cada respuesta psicológica que tiene lugar durante el proceso del duelo, tiene un fundamento biológico. Hay factores que son influyentes y determinantes en el proceso: de una parte estarían las variables moderadoras internas (edad, sexo, apego, ambivalencia-dependencia) y las variables moderadoras externas (sistema, apoyo social, condiciones socioeconómicas, crisis concurrentes).

La resolución del duelo desde este enfoque constituye la integración de los cambios necesarios, el individuo se ha ido conformando en una nueva persona y una nueva vida.

Con base en lo expuesto, se puede afirmar que la intensidad del duelo y el proceso de sanación lleva tiempo, y éste depende de varias situaciones como las descritas anteriormente, lo que sí es que se tiene que pasar por todas las etapas, cada quien a su tiempo y a su ritmo. A continuación se mencionarán estas etapas de acuerdo a varios autores.

#### **4.4 Etapas del duelo**

Una etapa es un período delimitado y contrapuesto siempre con un momento anterior y con otro posterior. También significa llevar a cabo de modo gradual o por partes sucesivas una determinada situación para conseguir un objetivo. El concepto etapa tiene su origen en el vocablo francés *étape* y puede hacer referencia tanto a una porción del camino de un trayecto

específico, como al sitio en el cual se hace una pausa para descansar en el marco de un traslado o una fase en el desarrollo de una determinada actividad o acción (Porto y Gardey, 2012)

Complementando lo anteriormente referido, a continuación se expone la propuesta de tres expertos acerca de las etapas del duelo:

Kubler-Ross (1975, citado por Donoso, 2014), hace una descripción de 5 etapas por las que transitan las personas ante un duelo:

#### 1.- Negación o Aislamiento

La negación no solamente es usada durante las primeras etapas de la situación de pérdida sino que también suele aparecer más tarde y a veces de vez en cuando. Su función es servir de amortiguador después de recibir una grave noticia no esperada. Es una defensa temporal que pronto es reemplazada por una aceptación parcial. Una vez superada ésta, la persona será capaz de hablar del tema.

#### 2.- Enojo/Ira

Enfado hacia una situación que causa molestia o dificultad para asimilar. En el tema que nos ocupa, enojo frente a la situación de dejar su lugar de origen, amigos, familia, para empezar nuevamente de cero, sobre todo cuando la decisión no ha sido voluntaria.

Cuando la etapa de negación no puede seguir manteniéndose por más tiempo, se reemplaza por sentimientos de envidia, coraje, rabia, resentimiento y enojo. Es ahí cuando la persona se pregunta ¿Por qué a mí?

#### 3.- Negociación o Regateo

Esta etapa es menos conocida pero no por eso de menos ayuda para el doliente, suele presentarse en intervalos pequeños. Es la negociación ante la dificultad de adaptarse a una nueva realidad, se intenta llegar a un acuerdo para evitar esta situación traumática y de estrés.

#### 4.- Depresión

La depresión es un arma que puede ayudar a la preparación de la pérdida inminente de todos los objetos amados. Esta etapa facilita el paso a la siguiente etapa, la de aceptación, por lo que de nada sirve tratar de levantarle el ánimo a la persona en duelo, ya que esto no le impide

vivir su duelo. Si se le deja expresar su tristeza encontrará una aceptación final de una forma más fácil.

Kubler- Ross (citada por Miaja y Moral, 2013) plantea dos tipos de depresión:

Depresión reactiva

Se da como respuesta a los cambios en el estilo de vida.

Depresión ansiosa

Es el cuadro clínico, en el que ocurren la depresión y la angustia, es decir, además de que la persona se siente deprimida, surge una fuerte ansiedad; teme que algo malo está por ocurrir, lo cual le preocupa seriamente. Hasta sus actividades habituales le causan miedo.

#### 5.- Aceptación

Ésta se presenta cuando el doliente ha tenido el tiempo necesario para elaborar su duelo durante cada una de las etapas ya mencionadas con la ayuda personal o de algún familiar o amigo.

Cuando se da cada uno de los diversos estados o cambios es cuando se habla de diferentes tipos de etapas

Para explicar las etapas del duelo, Achotegui (2012) utiliza las fases según Bowlby:

- ✓ Negación: no se puede aceptar la realidad del cambio y el individuo no la quiere ver.
- ✓ Resistencia: hay protesta y queja ante el esfuerzo que supone este cambio.
- ✓ Aceptación: la persona acepta la nueva situación.
- ✓ Restitución: es la reconciliación afectiva con lo que se ha dejado atrás y con la nueva situación.

Según Linderman (1944), Parkes (1970) y Moos (1976) (citados por Espina, Gago, Pérez, S.f) la elaboración del duelo sigue tres fases:

1. Respuesta de letargo o negación de sentimientos y separación emocional de la realidad ante la pérdida.
2. Sobresalen los sentimientos relacionados con la pérdida: Preocupación por la situación perdida, depresión, cólera y desorganización.

3. Aceptación gradual de la pérdida, el rompimiento de vínculos con la situación anterior y paulatino desarrollo de nuevas relaciones.

#### **4.5 Aspectos psicosociales del duelo.**

La forma de elaborar los duelos y transiciones psicosociales que se sufren a lo largo de toda la vida es un componente fundamental de la adaptación al entorno, a la familia, a la sociedad y a la creatividad, así como de las adaptaciones y dificultades de la relación social. De ahí porque los procesos de duelo repercuten tanto en la vida social del individuo.

Si bien la manera cómo se desencadena un duelo en una persona es siempre de acuerdo a la estructura de personalidad de ésta y con su historia relacional anterior. Existen situaciones que prácticamente en todos los seres humanos desencadenan duelos de cierta importancia.

Un elemento básico de cada cultura son una serie de costumbres y normas sociales con respecto a esas transiciones psicosociales características de cada situación de duelo.

Las transiciones psicosociales y los procesos de duelo puestos en marcha por aquellas a menudo se hallan en el subsuelo del conjunto de acontecimientos vitales particulares que producen reacciones psicológicas, enfermedades somáticas o trastornos mentales.

Los procesos de duelo permiten poder estudiar los hechos psicopatológicos como proceso comunicacional: con cada pérdida se ponen en cuestión todas las vías de comunicación con el medio social por un lado y con el mundo interno por el otro. Por ello se replantean una y otra vez las relaciones interpersonales e intrapersonales fundamentales. De ahí la importancia de la elaboración, de poder soportar y procesar los sentimientos, emociones y fantasías, las cuales se pone en marcha cuando se experimenta una pérdida.

#### **4.6 Factores que intervienen en la elaboración de un duelo**

Valois (S.f) menciona una serie de elementos que indudablemente van a tener una influencia directa en cómo se desarrolla el duelo, se citan aquellos más relevantes para la investigación:

- La edad: se puede decir que a mayor edad la capacidad para reajustar de nuevo la situación puede ser más dificultosa, teniendo en cuenta que a mayor edad la red social también puede estar disminuida.

- Estado civil y sexo. Es mayor el número de mujeres viudas que siguen viviendo solas que el de los varones.
- Situación laboral: si son personas en activo de las que dependía económicamente el núcleo familiar, implica un importante cambio en el estilo de vida.
- Relación existente previa a la pérdida. Valoración emocional; vigilancia de las reacciones emocionales que se puedan dar.
- Periodo de aviso del cambio de situación: no cabe duda que nos situamos de diferente forma ante lo repentino o inesperado que ante lo previsible o conocido, siendo, en general, más estresante lo primero. Si hay una anticipación, se puede hacer preparativos con antelación. La prevención, por tanto, es la disposición que se hace de forma anticipada para minimizar un riesgo. Lo inesperado es repentino, sucede sin esperarlo es imprevisto.

El duelo produce sobre las personas afectadas necesidades en diferentes áreas: física, emocional, social y espiritual que no se deben perder de vista para hacer el abordaje integral que antes se mencionaba.

No se debe olvidar que cada situación va a plantear un plan de actuación específico

Teorizar sobre el proceso del duelo desde una óptica externa no resulta demasiado complicado, pero que diferente es hacerlo cuando existe una mínima sensibilidad ante el sufrimiento humano.

#### **4.7 Variables que afectan la pérdida**

De acuerdo con Espina, Gago y Pérez (s.f), el tipo de pérdida (muerte, separación, objetivos en la vida) y el contexto amplio en el que se produce va a determinar, en gran medida, que el proceso de duelo sea adecuado o no. Entre los aspectos que se deben explorar en detalle se exponen los siguientes:

- Identidad y rol de la persona perdida
- Edad, sexo, personalidad y situación vital de la persona que sufrió la pérdida.
- Causas y circunstancias de la pérdida.
- Aspectos psicosociales del que sufre la pérdida: Apoyo y estrés social, si tiene que hacerse cargo de niños pequeños, situaciones económicas, posibilidades de

reorganizar su vida, sistema de creencias en torno a la muerte, actitud de parientes y amigos, ente otras.

El proceso de aceptación y adaptación emocional que se experimenta cuando se produce una pérdida conlleva dolor, sufrimiento, recuerdo y llanto; esto es parte del proceso normal de reacción ante una pérdida.

La duración del período de duelo depende de una serie de factores y por ello no está definido si no que puede durar meses o incluso un año. Durante este tiempo apoyarse en los seres queridos, hablar sobre la pérdida y aceptar los sentimientos son estrategias de gran ayuda para direccionar la vida nuevamente.

Por lo mismo, durante este proceso de duelo, nuestro cuerpo se enfrenta a varias situaciones fisiológicas, consecuencias del mismo proceso que lo debilitan, de ahí la importancia del siguiente tema.

## **5. Estrés**

La palabra estrés se deriva del griego *stringere* que significa provocar. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo CIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como stress, stresse, strest y straisse (Mingote y Pérez, 2003).

Selye (2010) definió al estrés como: “Aquella respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia que se hace sobre él. Esta respuesta provoca un desequilibrio corporal que es ocasionado por estímulos al cual se le llama estresar”.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2010) el estrés es la tensión provocada por situaciones que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

De acuerdo con Williams y Cooper (2004), el estrés es el resultado indeseable de demasiada presión, y genera una diferencia en cómo las personas pueden manejar un problema, ya que para algunas superar el problema y el estrés puede forjar autoestima, sin embargo cuando la persona se ve más presionada, sin llegar a los logros deseados, podrá caer en afectaciones físicas y psicológicas.

El estrés se vuelve una respuesta personal y es el resultado del desequilibrio de la presión con la capacidad de la persona para afrontarla.

Existen muchos eventos y factores que se pueden considerar estresores. Como se mencionó, lo que es estresante para una persona puede no serlo para otra. Lo que determina si algo será un estresor depende mucho de la importancia que la persona le otorgue. Los estresores se pueden agrupar en dos grandes categorías personales y laborales.

### **5.1 Estrés personal**

Las fuentes personales de estrés son las situaciones que no tienen que ver con el trabajo, como las relaciones familiares e íntimas, el matrimonio, la separación definitiva o temporal de la pareja, los problemas de salud y económicos y la crianza de los hijos.

Las personas difíciles e irascibles también son fuentes de estrés debido al conflicto que ocasionan en la vida personal y laboral. Muchos estresores pueden considerarse como reacción al cambio, ya sea que éste sea mudarse a otra casa, terminar o comenzar una relación (Aamodt, 2010).

Cuando voluntaria o involuntariamente se deja atrás una etapa de la vida que se ha vuelto cómoda y predecible, se entra en otra etapa en la que no se sabe qué pasará. El desafío y la posible emoción del cambio pueden producir estrés en las personas a las que no les gusta lo impredecible.

Por otro lado los cambios forzosos, particularmente son aquellos sobre los que se siente que no hay un control o en los que no se tiene cabida, pueden provocar resentimiento. Si no se quiere el cambio, es difícil entender por qué se tiene que hacer y esto genera confusión, llegando incluso al resentimiento, por lo que el sentido de pertenencia de las personas se ve afectado por esta insatisfacción del cambio.

El estrés también puede ser definido en términos de demandas (estresores) es decir, que cuando el individuo se encuentra expuesto a estas demandas es entonces que lo experimenta. Cuando el individuo pierde sus recursos internos o externos, que venían siendo los amigos, compañeros, familia, actividades relajantes es aquel momento donde se encuentra expuesto a los estresores.

## 5.2 Estrés laboral

Se entiende como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que pretende adaptarse y ajustarse a las presiones que le demanda el contexto social. En el caso del estrés laboral connota un desajuste de respuestas a las demandas laborales (Rodríguez, 2001).

Al respecto, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional define al estrés en el trabajo como las respuestas dañinas físicas y emocionales que ocurren cuando los requerimientos de trabajo no se igualan a las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores (Pando y Salazar, 2007).

Aamdot (2010), menciona tres características principales del puesto de trabajo que ocasionan estrés: conflicto de roles, ambigüedad de roles y sobrecarga de roles.

El conflicto de roles ocurre cuando las expectativas o lo que se piensa que se van a hacer no coinciden con el trabajo que van a realizar.

La ambigüedad de roles sucede cuando las labores y las expectativas de desempeño de un individuo no se definen claramente.

La sobrecarga de roles se desarrolla cuando los individuos sienten que carecen de las habilidades o de los recursos para realizar una tarea o perciben que el trabajo no se puede hacer en el lapso requerido.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, queda claro que, aunque hay una división del estrés en individual y organizacional, en algún momento se interrelacionan, dado que la vida de las personas depende en gran medida de su trabajo o situación laboral.

Bajo esta perspectiva, es que Chiavenato (2004) señala que existen tres conjuntos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) que actúan como posibles fuentes de estrés. Si el estrés se presenta o no dependerá de las diferencias individuales, así como de la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad. Cuando una persona pasa por una situación estresante puede presentar diversos síntomas, los cuales pueden ser físicos, psicológicos o conductuales. Esto representado gráficamente en la Figura 4.



Figura 4. Cuadro sinóptico de factores posibles (Chiavenato, 2004).

Luthans citado por Chiavenato (2004) apunta a los siguientes elementos estresantes:

1.- Elementos estresantes extraorganizacionales. Son las fuerzas externas y ambientales que provocan profundo efecto en las organizaciones y las personas como:

- Los cambios, que alteran en estilo de vida de las personas y la trayectoria que llevan en sus trabajos.
- El efecto de la familia en el comportamiento de las personas.
- El efecto en las comunicaciones, televisión, periódico y la radio en las personas.

2.- Elementos estresantes organizacionales. Son las fuerzas ligadas a la organización en sí.

- Políticas y estrategias de la organización.
- Diseño y estructura de la organización.
- Procesos de la organización.
- Condiciones de trabajo.

3.- Elementos estresantes grupales. La influencia del grupo en el comportamiento de las personas también puede ser fuente de estrés. Los elementos estresantes grupales se clasifican en:

- Falta de cohesión de un grupo: el deseo de pertenecer a un grupo y el instinto impersonal tienen una función importante en el comportamiento de las personas.
- Falta de apoyo social: a las personas les afecta profundamente tener o no el apoyo de unos o varios miembros de un grupo.

4.- Elementos estresantes individuales. Las diferencias individuales en términos de rasgos de personalidad, también son fuentes de estrés.

Es evidente que la situación laboral, definiendo ésta como cualquier característica dentro del trabajo o espacio laboral que pueda tener influencia en la aparición de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, está estrechamente relacionada con la calidad de vida laboral.

Una calidad de vida laboral afectada por una gestión de unos factores psicosociales determinados supone considerar a dicha calidad de vida como dinámica en una organización del trabajo. Este proceso no estático debería mantener y aumentar el bienestar psíquico del trabajador, y esto significa su aumento del rendimiento. El trabajo tiene dos destinos que pueden llegar a ser completamente opuestos como para dirigirse hacia la desgracia, o por el contrario llegar a alcanzar una mejora de salud e identidad personal. De aquí la importancia del siguiente tema.

## **6. Calidad de Vida Laboral**

En términos generales se puede definir la Calidad de Vida Laboral (CVL) como un nivel de bienestar subjetivo, por un lado y por otro, en términos de presencia o ausencia de indicadores estándar más o menos objetivos, relacionados con el desempeño, expectativas,

logros y bienestar en correlación con el ámbito laboral, lo que la mayoría de las personas considera que determina una buena vida, de lo cual se pueden desprender dos aspectos: a) uno que alude a la “felicidad” y b) el otro que contempla el “estado de bienestar” material, siempre bajo un marco de un modo de vida determinado por la estructura económica de una sociedad (Breilh, 1994 citado por Pando y Salazar, 2007).

Según Chiavenato (2000) la CVL se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas.

En otro contexto Guizar (2008) define la Calidad de Vida Laboral como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral cuya finalidad básica es crear un ambiente excelente y cómodo para los empleados y que de esta manera contribuya de manera eficiente a la salud económica de la organización.

Delimitar el concepto de CVL desde una perspectiva psicosocial, como las condiciones y ambiente de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo laboral (Lau, 2000 citado por Pando y Salazar, 2007), está sujeto a la valoración objetiva y subjetiva del trabajador respecto a su expectativa de trabajo en relación con sus logros y necesidades, o también puede ser acatado desde la organización.

Cuando se aborda desde una visión del trabajador, se destacan variables como las experiencias individuales en el trabajo, sus motivaciones, percepciones, expectativas y el grado de satisfacción del mismo. Si se alude desde la organización es la toma de decisiones e implicaciones que tienen los trabajadores en el ambiente de trabajo.

A todo esto se le puede ir identificando la integración de variables y dimensiones, para denominar que la calidad de vida laboral sea aceptable: motivación hacia el trabajo, vinculación y necesidad de mantener en equilibrio la vida personal y la vida laboral, satisfacción laboral, eficacia y productividad organizacional, condiciones del entorno socioeconómico, bienestar físico, psicológico y social, relaciones interpersonales, participación del trabajador en función de la institución y en la planificación de sus tareas, autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre los respectivos puestos de trabajo, desarrollo integral del trabajador, estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización, condiciones y medios de ambiente de trabajo.

## **7. Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura (FIRA)**

Los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura "FIRA", son cuatro fideicomisos públicos que tienen el carácter de entidades de la Administración Pública Federal, en los que funge como fideicomitente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y como fiduciario el Banco de México, cuyo fin es facilitar el acceso al crédito por medio de operaciones de crédito y descuento, así como el otorgamiento de garantías de crédito a proyectos relacionados con la agricultura, ganadería, avicultura, agroindustria, pesca y otras actividades conexas o afines que se realizan en el medio rural.

Los fideicomisos que integran FIRA son:

- Fondo de Garantía y Fomento para la Agricultura, Ganadería y Avicultura (FONDO)
- Fondo Especial para Financiamientos Agropecuarios (FEFA)
- Fondo Especial de Asistencia Técnica y Garantía para Créditos Agropecuarios (FEGA)
- Fondo de Garantía y Fomento para las Actividades Pesqueras (FOPESCA)

Estos fideicomisos se sitúan dentro de los fondos y fideicomisos de fomento económico del Sistema Financiero Mexicano. Operan en segundo piso, por lo que colocan sus recursos a través de diversos Intermediarios Financieros:

- Bancos
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES)
- Uniones de Crédito
- Almacenes Generales de Depósito
- Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)
- Registro IFNBs
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Cooperativas)

FIRA también otorga apoyos para actividades de capacitación empresarial, asistencia técnica, consultoría, transferencia de tecnología y fortalecimiento de competencias, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de las empresas y productores del medio rural, así como de los Intermediarios Financieros.

### **7.1 Misión**

Promover el financiamiento integral a los productores del sector agropecuario, forestal, pesquero, alimentario y del medio rural, por medio de productos financieros especializados con acompañamiento técnico y mitigación de riesgos, con el fin de elevar su productividad y su nivel de vida, desde una perspectiva de desarrollo regional, sustentabilidad ambiental y de equidad de género.

### **7.2 Visión**

Ser líder en servicios financieros y tecnológicos para el campo mexicano.

### **7.3 Valores**

- Satisfacción del Cliente
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad

## 7.4 Directorio de Agencias FIRA

### DIRECTORIO DE AGENCIAS FIRA

DIRECCIÓN REGIONAL DEL NOROESTE		
<b>AGENCIA HERMOSILLO</b> BLVD. GARCÍA MORALES # 276 COL. EL LLANO C.P. 83210 HERMOSILLO, SON. TEL. (662) 289 93 00 y 289 93 43	<b>AGENCIA CIUDAD OBREGÓN</b> AV. HIDALGO # 812 OTE. ENTRE SINALOA Y 5 FEBERO COL. CENTRO C.P. 85000 CD. OBREGÓN, SON. TEL. (644) 414 43 39 y 413 95 98	<b>AGENCIA CABORCA</b> AV. QUIROZ Y MORA # 58 NTE. LOCALES 1 Y 2 COL. CENTRO C.P. 83600 CABORCA, SON. TEL. (637) 372 33 73 y 372 15 88
<b>AGENCIA GUAYMAS</b> AV. SERDAN NO. 75, LOCAL 4, PB. COL. CENTRO C.P. 85400 GUAYMAS, SON. TEL. (622) 222 18 35 y 222 34 46	<b>AGENCIA NAVOJOA</b> GARCÍA MORALES # 510 ENTRE RAYÓN Y QUINTA ROO COL. CENTRO C.P. 85800 NAVOJOA, SON. TEL. (642) 422 16 19 y 422 16 60	<b>AGENCIA CULIACÁN</b> BLVD ALFONSO ZARAGOZA MAYTORENA - 1792 NORTE 2DO. PISO DESARROLLO URBANO TRES RIOS CP 80020 CULIACÁN, SINALOA TEL. (667) 715 04 40 y 715 04 44
<b>AGENCIA LOS MOCHIS</b> MADERO # 473 PTE. ENTRE LEYVA Y ANGEL FLORES COL. CENTRO C.P. 81200 LOS MOCHIS, SIN. TEL. (668) 812 97 60 y 812 97 70	<b>AGENCIA GUAMÚCHIL</b> BLVD. ANTONIO ROSALES # 315 OTE. ALTOS COL. MORELOS, C.P. 81460 GUAMÚCHIL, SIN. TEL. (673) 732 07 77 y 732 39 98	<b>AGENCIA GUASAVE</b> AV. CUAUHTÉMOC Y GUILLERMO NELSON 5/N, PRIMER PISO COL. CENTRO, C.P. 81000 GUASAVE, SIN. TEL. (687) 872 87 67 y 872 38 51
<b>AGENCIA MAZATLÁN</b> AV. LA MARINA MAZATLAN 203, INTERIOR 30 COL. LA MARINA BUSSINES & LIFE C.P. 82110 MAZATLÁN, SIN. TEL. (669) 983 05 07 y 984 61 86	<b>AGENCIA MEXICALI</b> BLVD. JUSTO SIERRA Y AV. LAURELES # 1101 ALTOS, LOCAL C FRACC. LOS PINOS, C.P. 21230 MEXICALI, B. C. TEL. (686) 565 62 75 y 565 61 54	<b>AGENCIA ENSENADA</b> CARR. TRANSPENINSULAR # 793 FRACC. VALLE DORADO C.P. 22890 ENSENADA, B. C. TEL. (646) 176 62 11 y 176 61 32
<b>AGENCIA CD CONSTITUCION</b> BLVD. OLACHEA 149 SUR ESQ. 20 DE NOVIEMBRE FRACC. REAL, C.P. 23600 CD. CONSTITUCION, B.C.S. TEL. (613) 132 18 86 y 132 25 65	<b>AGENCIA SAN LUIS RIO COLORADO</b> AV. JUAREZ Y CALLE 7, N° 700 INT. 7 ALTOS COL. COMERCIAL, CP 83449 SAN LUIS RIO COLORADO, SON. TEL. (653) 534 36 00 y 534 04 86	

DIRECCIÓN REGIONAL DEL NORTE		
<b>AGENCIA MONTERREY</b> AV. LAZARO CÁRDENAS 2266 FRACC. VALLE ORIENTE C.P. 66269 SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N. L. TEL. (818) 133 09 12 y 133 09 11	<b>AGENCIA MONTEMORELOS</b> 5 DE MAYO 213 SUR ENTRE CUAUHTÉMOC Y ZARAGOZA COL. CENTRO, C.P. 67500 MONTEMORELOS, N. L. TEL. (826) 263 24 02 y 263 64 89	<b>AGENCIA CIUDAD VICTORIA</b> AV. CARRERA TORRES 610 PLANTA ALTA ZONA CENTRO, C.P. 87000 CD. VICTORIA, TAM. TEL. (834) 312 37 98 y 312 87 50
<b>AGENCIA TAMPICO</b> AV. HIDALGO 2102 LOCAL 1 COL. ALTAVISTA, C.P. 89240 TAMPICO, TAM. TEL. (833) 213 54 47 y 213 42 40	<b>AGENCIA MATAMOROS</b> CALLE SEXTA Y SOLERNAU 1300 LOCAL 12 COL. EUZKADI, C.P. 87300 MATAMOROS, TAM. TEL. (868) 813 95 68 y 816 65 37	<b>AGENCIA REYNOSA</b> TOLUCA 215 2do. PISO ESQ. AGUASCALIENTES COL. RODRÍGUEZ, C.P. 88630 REYNOSA, TAM. TEL. (899) 925 62 36 y 925 62 35
<b>AGENCIA CIUDAD MANTE</b> BLVD. LUIS EHEVERRIA ALVAREZ NO. 501, ALTOS ZONA CENTRO, C.P. 89800 CD. MANTE, TAM. TEL. (831) 232 02 44 y 232 73 83	<b>AGENCIA TORREÓN</b> AV. MORELOS 484 OTE. COL. CENTRO, C.P. 27000 TORREÓN, COAH. TEL. (871) 716 47 48 y 716 33 00	<b>AGENCIA SALTILLO</b> BLVD. VENUSTIANO CARRANZA 2490 NTE, 6TO. PISO EDIF. DE LA FUENTE COL. REPUBLICA, C.P. 25280 SALTILLO, COAH. TEL. (844) 415 58 08 y 415 90 62
<b>AGENCIA CHIHUAHUA</b> AV. UNIVERSIDAD 3705, 4º PISO C. P. 31170 COL. MAGISTERIAL CHIHUAHUA, CHIH. TEL. (614) 413 83 02 y 426 59 00	<b>AGENCIA CIUDAD JUÁREZ</b> BLVD. TOMÁS FERNÁNDEZ 7940 DESP. 703 FRACC. PARTIDO DOBLADO C.P. 32470 CD. JUÁREZ, CHIH. TEL. (656) 648 61 73 y 648 61 74	<b>AGENCIA CIUDAD CUAUHTÉMOC</b> AV. VICENTE GUERRERO 330 ALTOS COL. CENTRO, C.P. 31500 CD. CUAUHTÉMOC, CHIH. TEL. (625) 581 33 94 y 581 33 95
<b>AGENCIA DELICIAS</b> AV. 3RA. Y CALLE 2ª NORTE #. 205 LOCAL 2 y 4 ZONA CENTRO, C.P. 33000 CD. DELICIAS, CHIH. TEL. (639) 472 11 72 y 472 77 72	<b>AGENCIA NUEVO CASAS GRANDES</b> OBREGÓN Y 2 DE ABRIL 501 ALTOS COL. CENTRO, C.P. 31700 NUEVO CASAS GRANDES, CHIH. TEL. (636) 694 47 00 y 694 06 10	<b>AGENCIA PARRAL</b> PEDRO ALVARADO 2 ALTOS ESQ. 20 DE NOVIEMBRE COL. CENTRO, C.P. 33800 PARRAL, CHIH. TEL. (627) 525 68 54 y 525 67 58
<b>AGENCIA DURANGO</b> ANA LEYVA 204, 3er PISO, LOCAL 301 PLAZA LAS TORRES COL. NUEVA VIZCAYA, C.P. 34080 DURANGO, DGO. TEL. (618) 818 22 92 y 818 45 84	<b>AGENCIA SANTIAGO PAPASQUIARO</b> HIDALGO 307-B. 2DO. PISO COL. CENTRO, C.P. 34630 SANTIAGO PAPASQUIARO DGO. TEL. (674) 862 14 96 y 862 08 12	

<b>DIRECCIÓN REGIONAL DE OCCIDENTE</b>		
<b>AGENCIA GUADALAJARA</b> AV. EMPRESARIOS NO. 305 PLAZA CORPORATIVA ZAPOPAN C.P. 45110 ZAPOPAN, JAL. TEL. (333) 6 48 50 16	<b>AGENCIA CIUDAD GUZMÁN</b> CONSTITUCIÓN No. 68 COL. CENTRO, CP. 49000 CD. GUZMÁN, JAL. TEL. (341) 413 19 59 y 413 45 05	<b>AGENCIA OCOTLÁN</b> REFORMA 285 COL. CENTRO, C.P. 47800 OCOTLÁN, JAL. TEL. (392) 922 16 58 y 922 04 32
<b>AGENCIA TEPATITLÁN</b> AV. RICARDO ALCALA IÑIGUEZ 325, PLANTA ALTA COL. ALAMEDA, CP. 47600 TEPATITLÁN DE MORELOS, JAL. TEL. (378) 7 81 49 93 y 7 82 12 98	<b>AGENCIA AMECA</b> JUAREZ No. 58 – A COL. CENTRO, CP. 46600 AMECA, JAL. TEL. (375) 7 58 34 57 y 758 14 42	<b>AGENCIA AUTLÁN</b> INDEPENDENCIA NACIONAL 1019 NUEVO 75, LOCAL 1 ALTOS CP. 48900 AUTLÁN, JALISCO. TEL. (317) 3 82 10 05 y 381 01 36
<b>AGENCIA LAGOS DE MORENO</b> CARLOS GONZÁLEZ PEÑA No.411 COL. CENTRO, CP.47400 LAGOS DE MORENO, JAL. TEL. (474) 7 42 08 37 y 742 44 40	<b>AGENCIA AGUASCALIENTES</b> AV. AGUASCALIENTES 404 2° PISO FRAC. BOSQUES DEL PRADO NTE C.P.20127 AGUASCALIENTES, AGS. TEL. (449) 912 38 56 y 9 12 38 59	<b>AGENCIA LEÓN</b> AV. CERRO GORDO No. 130 INTERIOR 2004 Y 2005 COL. CERRO GORDO, CP 37129 LEON, GTO. TEL. (477) 778 09 85 y 778 45 92
<b>AGENCIA CELAYA</b> PARQUE FLORESTA NO. 102 PLAZA VELEROS, LOCAL 21 FRACC. DEL PARQUE, CP. 38010 CELAYA, GTO. TEL. (461) 613 34 40 y 613 31 26	<b>AGENCIA IRAPUATO</b> BLVD. VILLAS DE IRAPUATO 169 EDIF. C, LOCAL 6, PLANTA ALTA COL. 1° DE MAYO, C.P. 36644 IRAPUATO, GTO. TEL. (462) 6 26 43 07 y 627 10 48	<b>AGENCIA PÉNJAMO</b> CALLE PORTAL JUÁREZ No. 8 PLAZA VICTORIA, INTERIOR 5 AL 8 ZONA CENTRO, CP. 36900 PÉNJAMO, GTO. TEL. (469) 692 09 89 y 692 26 45
<b>AGENCIA VALLE DE SANTIAGO</b> ÁLVARO OBREGÓN No. 83-A INT.201 Y 202, CP.38400 VALLE DE SANTIAGO, GTO TEL. (456) 643 18 50 y 643 08 57	<b>AGENCIA DOLORES HIDALGO</b> CALLE CHIAPAS No. 33 PLANTA ALTA COL. CENTRO, CP. 37800 DOLORES HIDALGO, GTO TEL. (418) 182 20 57 y 182 21 17	<b>AGENCIA MORELIA</b> ANTIGUA CARR. A PÁTZCUARO 8555, C.P. 58342 EXHDA SAN JOSÉ DE LA HUERTA MORELIA, MICH. TEL. (443) 322 22 93 y 327 63 38
<b>AGENCIA LA PIEDAD</b> HERIBERTO JARA No. 64 DEPTO. 1 PLANTA ALTA, COL. CENTRO CP. 59300 LA PIEDAD, MICH. TEL. (352) 522 22 05 y 522 30 98	<b>AGENCIA URUAPAN</b> PASEO LÁZARO CÁRDENAS 1852 INT-7 COL. JARDINES DEL CUPATITZIO CP. 60080 URUAPAN, MICH. TEL. (452) 523 52 16 y 524 99 43	<b>AGENCIA ZAMORA</b> DR. ALONSO MARTÍNEZ No. 711 DESPACHO 301 y 302 COL. JARDINADAS EN ZAMORA CP. 59680 ZAMORA, MICH. TEL. (351) 515 53 04 y 515 53 02
<b>AGENCIA QUERÉTARO</b> PROL. LUIS PASTEUR SUR NO. 137 P.A. LOC 26-29, PLAZA PASTEUR COL. MERCURIO, CP. 76040 QUERÉTARO, QRO. TEL. (442) 212 73 88 y 212 39 96	<b>AGENCIA TEPIC</b> QUERÉTARO No. 35-5 NORTE 1° PISO, PLAZA MORELOS COL. CENTRO, C.P. 63000 TEPIC, NAY. TEL. (311) 216 58 42 y 216 58 43	<b>AGENCIA SANTIAGO IXCUINTLA</b> LUIS FIGUEROA No. 78 NORTE COL. CENTRO, CP. 63300 SANTIAGO IXCUINTLA, NAY. TEL. (323) 235 08 55 y 235 28 68
<b>AGENCIA COMPOSTELA</b> CALLE JAVIER MINA No. 32-E PTE PLANTA ALTA COL. CENTRO, CP. 63700 COMPOSTELA, NAY. TEL. (327) 277 17 89 y 277 05 96	<b>AGENCIA COLIMA</b> AV. CONSTITUCIÓN 2149, 2º PISO FRACC. RESIDENCIAL LOS OLIVOS C.P. 28017 COLIMA, COL. TEL. (312) 314 96 95 y 314 41 26	<b>AGENCIA SAN LUIS POTOSÍ</b> PROL. NEREO RODRIGUEZ BARRAGAN NO. 1200 PISO 6 ED. TORRES CORZO, C.P. 78049 COL. BARRIO DE SANTIAGO SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P. TEL. (444) 814 43 28 y 812 42 57

<b>AGENCIA CIUDAD VALLES</b> ARTES 106 LOCAL 7 ZONA CENTRO, C.P. 79000 CD. VALLES, S.L.P. TEL. (481) 382 03 96 y 381 39 50	<b>AGENCIA ZACATECAS</b> CDA FCO GARCÍA SALINAS 19 1er. PISO COL. HACIENDA DE LOS ÁNGELES Y/O EL SALERO, C.P. 98607 GUADALUPE, ZAC. TEL. (492) 922 53 13 y 922 61 97	<b>AGENCIA FRESNILLO</b> AV. HIDALGO NO. 324, PRIMER PISO, COL. CENTRO, C.P. 99000 FRESNILLO, ZAC. TEL. (493) 932 07 13 y 932 55 43
--	--	---

<b>DIRECCIÓN REGIONAL DEL SUR</b>		
<b>AGENCIA PUEBLA</b> AV. CIRCUITO MAZARIK No. 16 PABELLÓN MAZARIK UNIDAD TERRITORIAL ATLIXCÁYOTL, C.P. 72430 PUEBLA, PUE. TEL. (222) 273 80 42 y 273 80 41	<b>AGENCIA TEHUACÁN</b> CALLE 18 NORTE # 100 INT. A2 Y F2 COL. AGUILES SERDÁN C.P. 75760 TEHUACAN, PUE. TEL. (238) 382 60 93 y 382 21 34	<b>AGENCIA TEZIUTLÁN</b> AV. HIDALGO #1629 PISO2 DEPARTAMENTO.4, COL. CENTRO EDIFICIO REAL, CP.73800 TEZIUTLÁN, PUE. TEL. (231) 313 29 40 y 313 33 06
<b>AGENCIA XICOTEPEC DE JUÁREZ</b> AV. HIDALGO # 122 ALTOS 2 COL. CENTRO, C.P. 73080 XICOTEPEC DE JUÁREZ, PUE. TEL. (764) 764 05 32 y 764 15 59	<b>AGENCIA VERACRUZ</b> BOULEVARD DEL MAR 468 LOCAL 11, 12, 14, 15 Y 18 EDIF. CORP. LUIS FERNANDO FRACC. COSTA DE ORO 2a SEC. C.P. 94299 BOCA DEL RÍO, VER. TEL. (229) 130 08 64 y 130 10 75	<b>AGENCIA ACAYUCAN</b> MIGUEL NEGRETE N° 3 PLANTA BAJA COL. CENTRO, C.P. 96000 ACAYUCAN, VER. TEL. (924) 245 14 75 y 245 14 85
<b>AGENCIA TUXPAN</b> BLVD. JESÚS REYES HERODES 65 4o. PISO DESPACHO 401 COL. CENTRO, C.P.92800 TUXPAN, VER. TEL. (783) 834 51 55 y 834 09 19	<b>AGENCIA CÓRDOBA</b> AV. 3 ESQ. CALLE 5 No. 505 DESP. 101, C.P. 94500 CÓRDOBA, VER. TEL. (271) 712 48 66 y 712 70 90	<b>AGENCIA ISLA</b> CALLE CUAUHTÉMOC NO. 23 ESQ. RAÚL SANDOVAL COL. CENTRO, C.P. 95641 ISLA, VER. TEL. (283) 874 06 77 y 874 10 77
<b>AGENCIA JALAPA</b> AV. MURILLO VIDAL NO. 1099 COL. CUAUHTÉMOC, C.P. 91069 JALAPA, VER. TEL. (228) 818 87 08 y 817 91 05	<b>AGENCIA MARTÍNEZ DE LA TORRE</b> NICOLÁS BRAVO 201 ALTOS COL. CENTRO, C.P. 93600 MARTÍNEZ DE LA TORRE, VER. TEL. (232) 324 03 74 y 324 43 59	<b>AGENCIA PÁNUCO</b> CUAUHTÉMOC No. 210 COL. RECREO, C.P. 93990 PÁNUCO, VER. TEL. (846) 266 13 50 y 266 12 60
<b>AGENCIA OAXACA</b> AMAPOLAS NO. 801, 3ER PISO ESQ. NARANJOS COL. REFORMA, CP 68050 OAXACA, OAX TEL. (951) 513 58 03 y 515 50 85	<b>AGENCIA JUCHITÁN</b> AV. JUÁREZ No. 12, 1º PISO EDIF. CASA GRANDE COL. CENTRO, C.P. 70000 JUCHITAN, OAX. TEL. (971) 711 11 14 y 711 29 67	<b>AGENCIA PUERTO ESCONDIDO</b> 4a NORTE 207, 1° Y 2° PISO COL. CENTRO, C.P. 71980 PUERTO ESCONDIDO, OAX. TEL. (954) 582 03 93 y 582 09 27
<b>AGENCIA TUXTEPEC</b> AV. LIBERTAD 612 ALTOS COL. CENTRO, C.P. 68300 TUXTEPEC, OAX. TEL. (287) 875 23 00 y 875 00 78	<b>AGENCIA HUAJUAPAN DE LEÓN</b> AV. 5 DE FEBRERO No. 22-B, LOCAL B FRACC. JARDINES DEL SUR C.P. 69007 HUAJUAPAN DE LEÓN, OAX. TEL. (953) 532 06 11 y 532 28 50	<b>AGENCIA TOLUCA</b> VIALIDAD METEPEC No 284 COL. RESIDENCIAL LAS AMERICAS C.P. 52140 METEPEC EDO DE MÉX. TEL. (722) 344 20 88 y 344 20 89

<p><b>AGENCIA TEXCOCO</b>  CALLE 2 DE MARZO No. 307  3ER. PISO, COL. CENTRO, C.P.  56100  TEXCOCO, MÉX.  TEL. (595) 954 01 32 y 954 31 25</p>	<p><b>AGENCIA PACHUCA</b>  AV. CONSTITUYENTES NO. 100  2o. PISO, EDIF. PAROTI  COL. CONSTITUCIÓN, CP.42080  PACHUCA, HGO.  TEL. (771) 714 56 20 y 718 36 83</p>	<p><b>AGENCIA IXMIQUILPAN</b>  BLVD. INSURGENTES OTE. 86-C  COL. EL CARMEN, C.P.42080  IXMIQUILPAN, HGO.  TEL. (759) 723 13 75 y 723 05 30</p>
<p><b>AGENCIA TULANCINGO</b>  CALLE MOLINO DEL REY No.102  ED. MOLINO DE REY  PLANTA ALTA  COL. CENTRO, CP.43600  TULANCINGO, HGO.  TEL. (775) 753 31 72 y 753 67 59</p>	<p><b>AGENCIA CUERNAVACA</b>  KM. 12.5 CARRETERA JIUTEPEC-  ZACATEPEC  CRUCERO DE TEZOYUCA  C.P. 62765  EMILIANO ZAPATA, MOR.  TEL. (777) 316 31 97 y 316 29 23</p>	<p><b>AGENCIA CUAUTLA</b>  CALLE EL PEÑÓN No. 674  ESQ. AGUA AZUL  COL. MANANTIALES, C.P. 62746  CUAUTLA, MOR.  TEL. (735) 353 00 31 y 398 06 47</p>
<p><b>AGENCIA ACAPULCO</b>  AV. COSTERA MIGUEL ALEMÁN  3221, 4o. PISO  FRACC. COSTA AZUL, C.P. 39850  ACAPULCO, GRO.  TEL. (744) 484 93 51 y 484 93 52</p>	<p><b>AGENCIA CHILPANCINGO</b>  BALTAZAR R. LEYVA MANCILLA  No. 1-A, 1ER. PISO  COL. UNIVERSAL  CHILPANCINGO, GRO.  TEL. (747) 471 29 84 y 472 45 40</p>	<p><b>AGENCIA IGUALA</b>  AV. CONSTITUCIÓN No.15 2° PISO  COL. CENTRO, C.P. 40000  IGUALA, GRO.  TEL. (733) 332 15 73 y 332 11 83</p>
<p><b>AGENCIA ZIHUATANEJO</b>  AV. MARINA NACIONAL No. 59  INTERIOR 4  COL. CENTRO. C.P.40880  ZIHUATANEJO, GRO.  TEL. (755) 554 27 61 y 554 21 07</p>	<p><b>RESIDENCIA TLAXCALA</b>  AV. OCOTLAN NO. 35 LOCAL "O"  FRACC. VISTA DEL BOSQUE  COL. SANTANA OCOTLAN  C.P.90105  SANTANA CHIAUTEMPAN, TLAX.  TEL. (246) 466 57 63 y 466 75 42</p>	

## Capítulo 2. Metodología

### 2.1 Enfoque cualitativo

El presente proyecto de investigación, consta de un enfoque de tipo cualitativo. El cual se basa en la recolección de datos sin medición numérica para definir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

También se guía por las áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis conlleve a la recolección y análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos. La investigación cualitativa se basa más en una lógica y proceso inductivo (Hernández-Sampieri, 2010).

Aunado a esto, los autores Blasco y Pérez (2007, citado por Medina, sf), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Por otra parte, Taylor y Bogdan (1987), citados por Blasco y Pérez (2007:25-27 citado por Medina, s.f.), al referirse a la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido, es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Desde el punto de vista de estos autores, el modelo de investigación cualitativa se puede distinguir por las siguientes características:

La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, comenzando sus estudios con interrogantes vagamente formuladas.

En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables,

sino considerados como un todo. Se estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.

Lo que intenta el enfoque cualitativo es comprender a las personas dentro de su marco de referencia, debido a que es esencial experimentar la realidad tal como los otros la describen, ya que el investigador cualitativo aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones lo que hace que no se dé nada por sobrentendido.

## **2.2 Alcance descriptivo**

Hernández-Sampieri (2010), refiere que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo, no indicar cómo se relacionan éstas.

Este tipo de alcance estudia rasgos importantes de cualquier fenómeno que se permita analizar y sea de su interés, además de que éste se basa en la medición de uno o más atributos del mismo.

## **2.3 Objetivo general**

Analizar cómo se lleva a cabo el duelo ante el cambio de residencia y su repercusión en la pertenencia laboral con la finalidad de generar conciencia en la empresa.

### **2.3.1 Objetivos particulares**

- Conocer cómo se vive el duelo ante el cambio de residencia
- Describir las áreas donde ha habido mayor dificultad de adaptación a la ciudad de Morelia
- Investigar el grado de pertenencia en la actual empresa
- Comparar el nivel de pertenencia que el empleado tenía antes y el que tiene ahora hacia la empresa.
- Analizar la calidad de vida de las personas ante el cambio de residencia

## **2.4 Planteamiento del problema**

El cambio de residencia que viven los empleados de distintas instituciones, donde se llevan a cabo rotaciones de personal permite explorar el duelo por el que transitan al afrontar esta situación. Ya que muchas veces no están preparados para hacer frente a este reto, lo que genera que su pertenencia a la empresa disminuya conduciendo esto a las siguientes preguntas:

¿Cómo influye el duelo ante el cambio de residencia y la pertenencia laboral?

¿Cómo afecta el cambio de residencia en la pertenencia laboral?

### **2.4.1 Preguntas de investigación**

¿Cómo se modificó el estilo de vida ante el cambio laboral?

¿El empleado logra sentirse pertenecido a la empresa a pesar del cambio?

¿Qué factores influyen para la nueva adaptación laboral?

## **2.5 Supuestos teóricos**

El duelo ante el cambio laboral influye en la pertenencia del empleado.

El cambio laboral repercute en la vida emocional del empleado.

El cambio de residencia afecta en la calidad de vida del empleado.

## **2.6 Ejes temáticos**

Duelo

El Duelo es el proceso de pérdida de una persona, objeto, evento o lugar significativo. Hace cambiar el ánimo de quien lo vive, puede afectar la salud física y la salud mental. Su duración depende de cómo se han vivido otros duelos, de cuánto dure la ansiedad, la confusión y la depresión. Es un proceso normal, dinámico y activo; y no un estado (Rubio, s.f.).

Cambio de residencia (migración)

Desplazamiento de personas que cambian de residencia habitual desde una unidad político-administrativa, hacia otra dentro de un mismo país, en un periodo determinado (CONAPO, s.f.).

## Pertenencia

La pertenencia se refiere a la satisfacción de sentirse parte de un grupo, sociedad o compañía. Tiene su origen en la familia que es el primer grupo al que todos pertenecemos (Sanz, 2016).

## Calidad de vida

La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción. Es un concepto extremadamente subjetivo y muy vinculado a la sociedad en que el individuo existe y se desarrolla (De concepto, 2017).

## Estrés laboral

Se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas (Carrasco, 2001).

## **2.7 Técnicas de recolección de datos**

### - Entrevista a profundidad

La entrevista a profundidad fue elaborada por Taylor y Bodgan en 1992, es una entrevista cara a cara entre el investigador y los informantes; encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (Taylor, 1992).

Attribution-Non Commercial (Sf) menciona que una entrevista a profundidad es una técnica basada en el juego conversacional. Una entrevista es un diálogo preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador. Estos dos roles, aunque lo parezca en el escenario de la entrevista, no desarrollan posiciones simétricas. Los temas

de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador (el investigador), mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos (información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el entrevistador plantea. La entrevista en profundidad por lo tanto, supone una conversación con fines orientados a los objetivos de una investigación social.

#### - Test persona bajo la lluvia

Fue elaborado por Silvia Mabel Querol y María Inés Crayes Paz quienes comenzaron a utilizar este test desde 1982, el cual trata de un procedimiento simple, que produce un mínimo de ansiedad en el sujeto de la prueba; requiere de poco tiempo y puede ser aplicado por personal auxiliar; tan sólo se necesita una hoja de papel y un lápiz. Puede administrarse tanto en forma individual como grupal.

Es apropiado en todas las edades, todas las profesiones y para ambos sexos. Puede ser utilizado por psicólogos, psicopedagogos, terapeutas ocupacionales, terapeutas corporales y técnicos en salud mental.

Es una prueba proyectiva, ya que el sujeto se manifiesta en su acción: él debe hacer el trabajo, no se le ofrece copia. De este modo impregna el dibujo con su propio estilo, forma de percibir su esquema corporal. En síntesis, deja la huella de su vida interior.

En la interpretación del dibujo se busca obtener la imagen corporal del individuo bajo condiciones desagradables, tensas, en que la lluvia representa el factor perturbador, y así observar que tipo de defensas utiliza (Paz, 2005).

#### - Redes semánticas

El modelo de las redes semánticas naturales intenta abordar el estudio del significado, directamente en personas y no a través de modelos de ordenadores. Además, este modelo intenta dar una explicación del problema que hay acerca de las relaciones que se dan entre los nodos conceptuales que determinan la estructura básica de la red.

Este modelo fue elaborado por Figueroa en 1980 tomando en cuenta que el significado es un componente primordial de la memoria a largo plazo, que implica un proceso de carácter reconstructivo y dinámico que se da a partir del conocimiento y de las relaciones entre conceptos, que se expresan simbólicamente a través del lenguaje.

Figueroa, González y Solís (1981) demostraron la superioridad de la técnica, que básicamente consiste en pedir a los sujetos que definan la palabra estímulo que se pretende explorar, con un mínimo de cinco palabras sueltas, pudiendo ser nombres, pronombres, sustantivos, adjetivos o verbos; sin usar preposiciones, conjunciones, artículos o cualquier otra partícula gramatical.

Posteriormente se les pide a los sujetos que jerarquicen cada una de las palabras definidoras de acuerdo al orden de importancia que cada una de ellas tiene respecto a la palabra estímulo.

Para ello, le asignan el número uno a la palabra que mejor define a la palabra estímulo, el número dos a la que le sigue y así sucesivamente hasta terminar de jerarquizar todas las palabras que escribieron.

Con esto, se puede demostrar que a pesar de que la técnica tiene orígenes asociacionistas, los resultados son más que asociaciones libres de conceptos, puesto que al solicitar a los sujetos la jerarquización de cada una de las palabras, hace que se obtenga precisamente una red semántica, entendida como el conjunto de conceptos seleccionados por los procesos de reconstrucción de la memoria, considerando que esta selección, no es una simple asociación, ya que está determinada por las clases y propiedades de los elementos que la integran (Arévalo, 2010).

## **2.8 Participantes**

Los participantes fueron personas trabajadoras de la empresa FIRA, donde las edades eran de 30 a 60 años de edad, con licenciatura y que hubieran sido transferidos de su lugar de residencia a la Ciudad de Morelia en Michoacán.

La siguiente tabla muestra los datos sociodemográficos de los participantes en la investigación.

**Tabla 1.- Datos sociodemográficos**

Sujeto	Edad	Estado civil	N. de hijos y edades	Lugar de residencia Anterior	Tiempo en FIRA	Tiempo de aviso del cambio	Beneficios del cambio
1	41 años	Casada	0	Puebla	14 años	1 mes	No
2	35 años	Soltera	0	México	16 años	1 mes	Sí
3	52 años	Casado	3= 2 mujeres de 15 y 8 años. 1 hombre de 7 años	Guadalajara	23 años	2 meses	No
4	38 años	Soltera	1 hombre de 19 años	Guadalajara	14 años	2 meses	Sí
5	31 años	Soltera	1 hombre de 5 años	Puebla	2 años	1 mes	No
6	44 años	Casado	2 hombres de 10 y 12 años	Monterrey	18 años	3 meses	No

<b>7</b>	51 años	Casado	1 hombre de 22 años y 1 mujer de 28 años	Mexicali	30 años	1 mes y medio	No
<b>8</b>	48 años	Soltera	2 hombres de 11 y 13 años	Mexicali	29 años	4 meses	No

## 2.9 Escenario

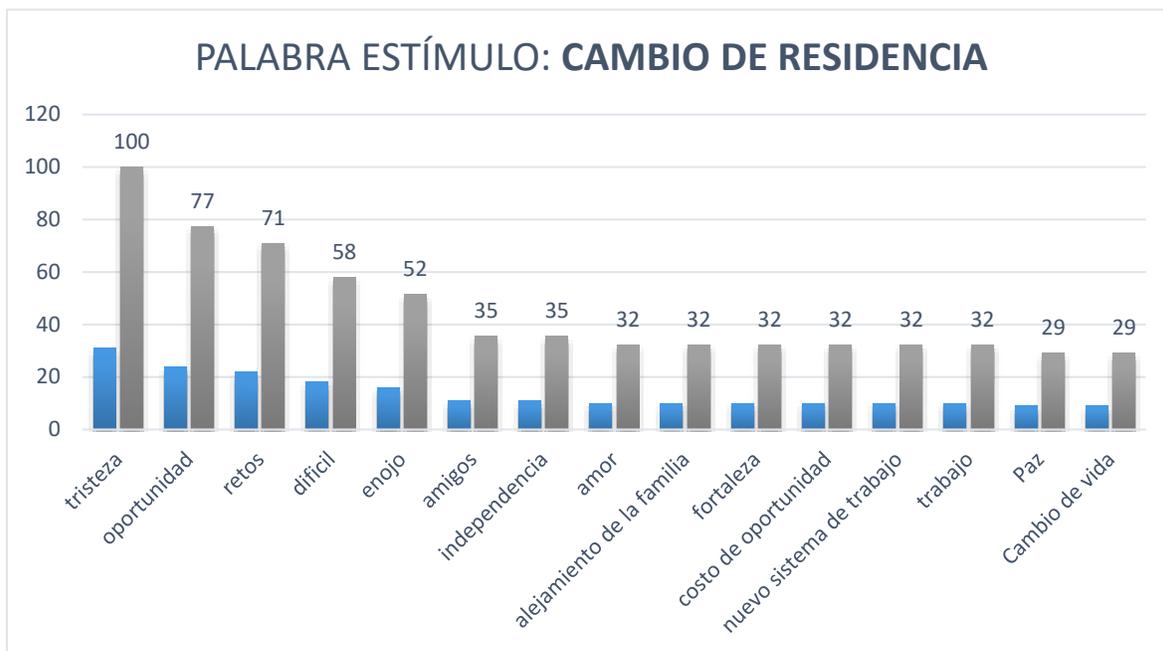
Los instrumentos se aplicaron en la planta central de FIRA, en la sala de juntas del área de Recursos Humanos, piso dos.

## 2.10 Procedimiento

Se comenzó pasando de uno por uno a los empleados que habían sido transferidos para aplicarles el cuestionario donde daban sus puntos de vista acerca del cambio que habían vivido. La respuesta al cuestionario duró en promedio alrededor de media hora continuando con la recopilación de los datos para estructurar las Redes Semánticas. Para tal efecto, se les pidió que asociaran situaciones a la palabra estímulo que se les daba contando con un tiempo aproximado de media hora. Posteriormente se concluyó con la aplicación del test proyectivo “Persona bajo la lluvia” en el que la mayoría del personal duraba media hora ya que no hubo un tiempo específico pues se dio la libertad de que lo realizaran a sus tiempos.

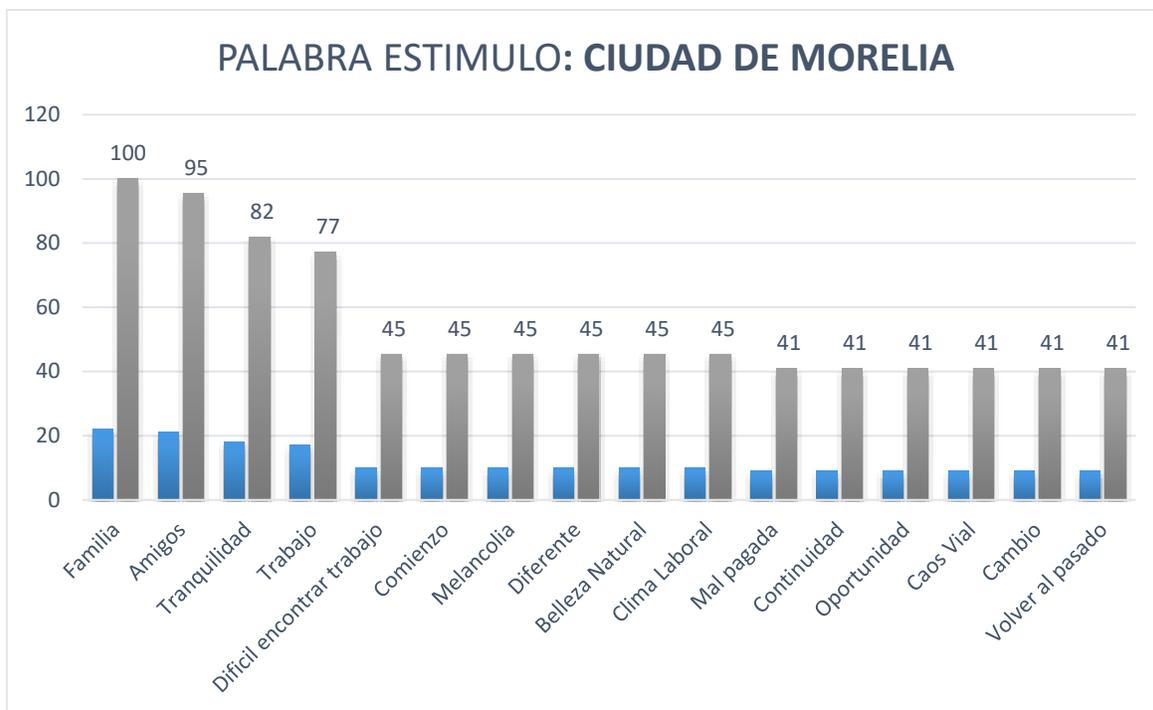
## Capítulo 3. Resultados

### 3.1 Resultados de la aplicación de redes semánticas



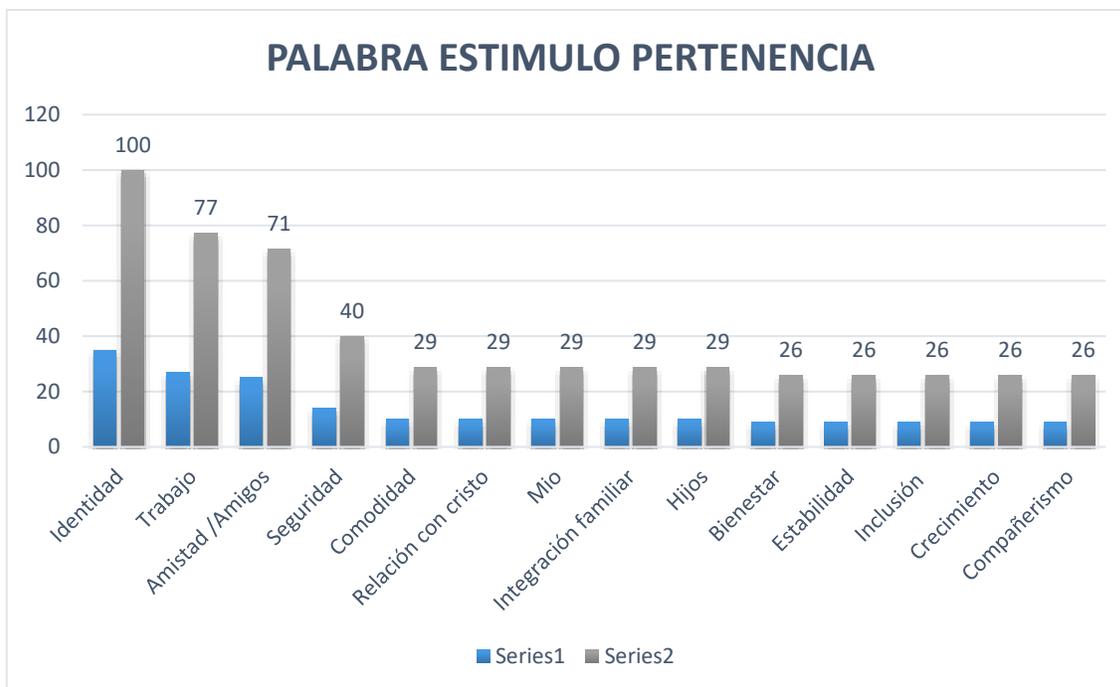
**Gráfica 1. Resultados de las respuestas a la palabra-estímulo “Cambio de residencia”**

**Palabra estímulo Cambio de residencia:** Como se puede apreciar en la gráfica 1 la palabra estímulo cambio de residencia está asociada en un 100% con la palabra tristeza, en un 77% con oportunidad, así como en retos con un 71%, difícil tuvo un porcentaje de 58 y enojo del 52%, amigo al igual que independencia con un 35%, por su parte amor, alejamiento de la familia, fortaleza, costo de oportunidad, nuevo sistema de trabajo y trabajo muestran un 32% y paz al igual que cambio de vida con un 29%.



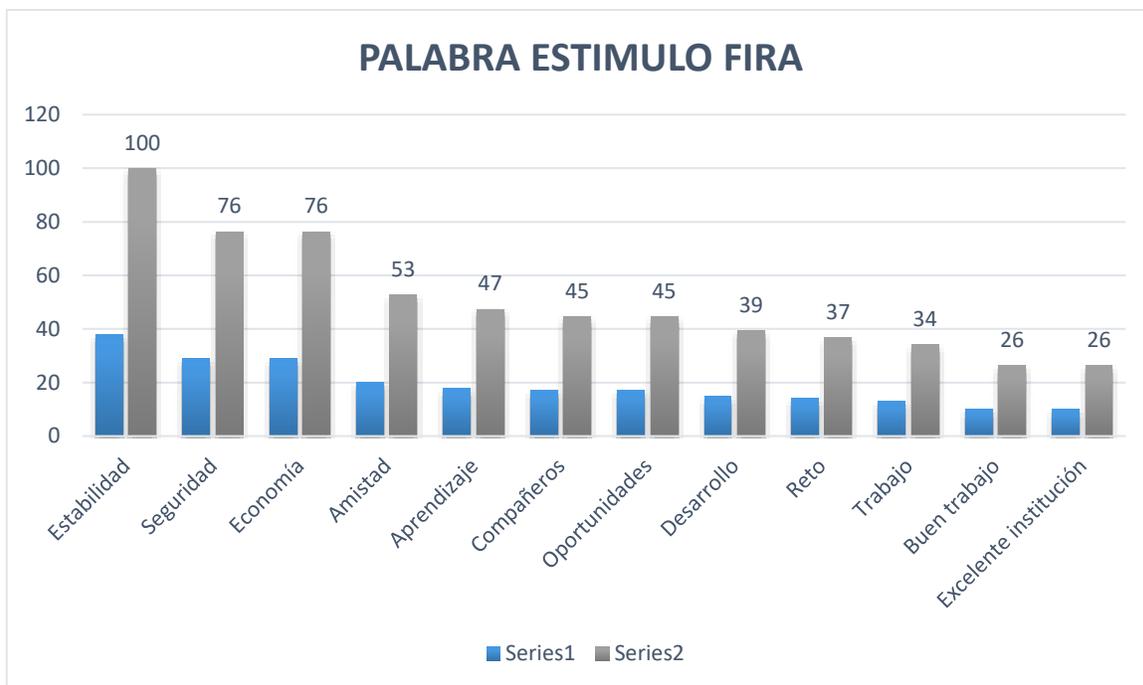
**Gráfica 2. Resultados de las respuestas a la palabra-estímulo “Ciudad de Morelia”**

**Palabra estímulo Ciudad de Morelia:** Se puede observar en la gráfica 2, donde la palabra Ciudad de Morelia fungió como estímulo, que ésta se asocia en un 100% con la palabra familia, en un 95% con amigos, así como en tranquilidad con el 82%, trabajo tuvo un porcentaje de 77, mientras que difícil encontrar trabajo, comienzo, melancolía, diferente, belleza natural y clima laboral obtuvieron un 45%, por su parte mal pagada, continuidad, oportunidad, caos vial, cambio y volver al pasado arrojaron el 41%.



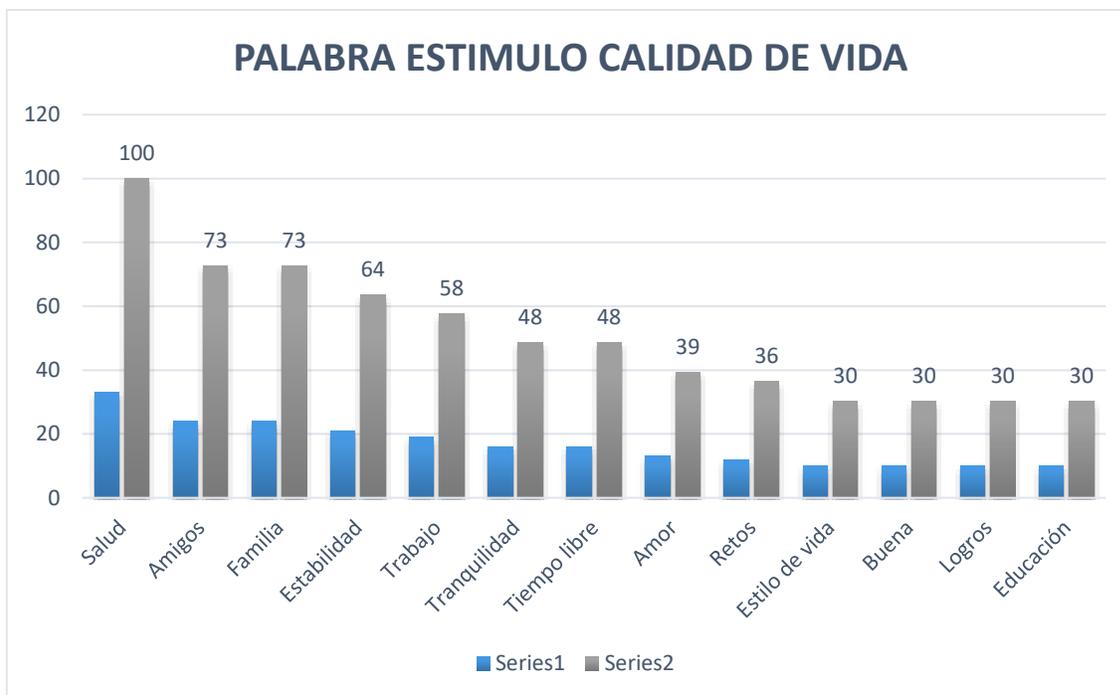
**Gráfica 3. Resultados de las respuestas a la palabra-estímulo “Pertenencia”**

**Palabra estímulo Pertenencia:** Se puede percibir que en la gráfica 3 la palabra estímulo pertenencia está relacionada en un 100% con identidad, en un 77% con trabajo, así como en un 71% con amistad/amigos, seguridad obtuvo un porcentaje de 40, comodidad al igual que relación con cristo, mío, integración familiar e hijos tuvieron un 29%, mientras que bienestar, estabilidad, inclusión, crecimiento y compañerismo con el 26%.



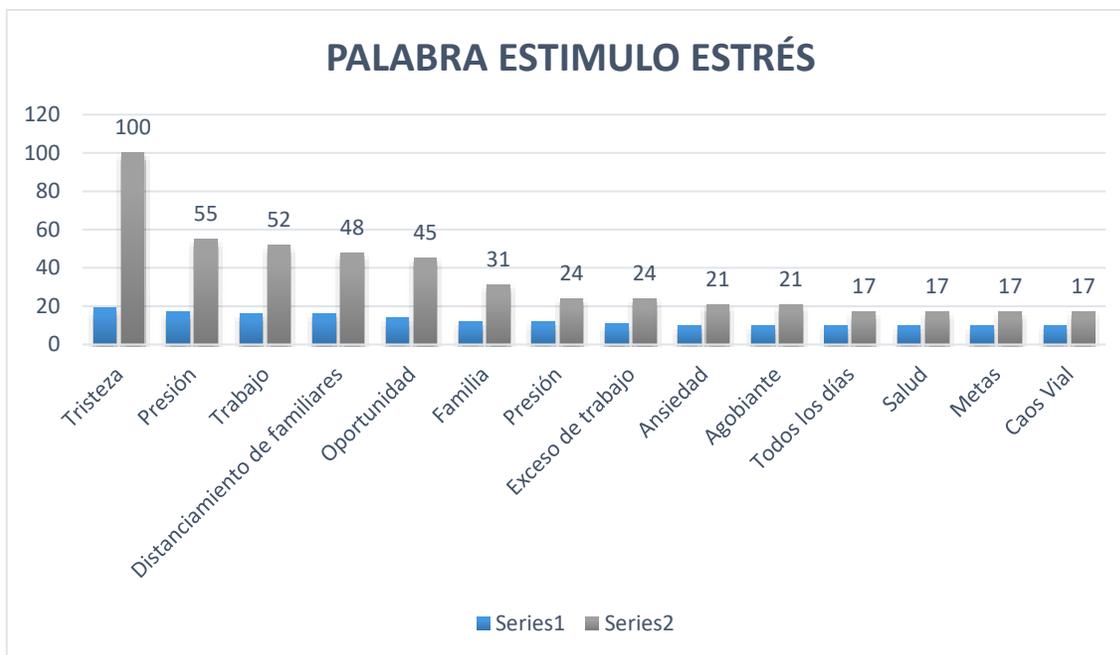
**Gráfica 4. Resultados de las respuestas a la palabra-estímulo “FIRA”**

**Palabra estímulo FIRA:** Como se puede visualizar en la gráfica 4, la palabra estímulo FIRA está asociada en un 100% con estabilidad, en un 76% con oportunidad y economía, así como en amistad con un 53%, aprendizaje, compañeros y oportunidades tuvieron un porcentaje de 45, la palabra desarrollo obtuvo un 39%, y reto 37%, mientras que trabajo indica un 34%, por su parte la palabra buen trabajo y excelente institución muestran un 26%.



**Gráfica 5. Resultados de las respuestas a la palabra-estímulo “Calidad de Vida”**

**Palabra estímulo Calidad de Vida:** Los resultados obtenidos hacia la palabra estímulo calidad de vida, mismos que se visualizan en la gráfica 5, están asociados en un 100% con la palabra salud, así como en un 73% con amigos y familia, mientras que estabilidad tuvo el 64%, trabajo se perfila con un 58%. Por otra parte tranquilidad y tiempo libre mostraron un 48%, amor se refleja con un porcentaje de 39, similar a éste, la palabra retos arrojó un 36%, por lo que las palabras estilo de vida, buena, logros y educación presentan el 30%.



**Gráfica 6. Resultados de las respuestas a la palabra-estímulo “Estrés”**

**Palabra estímulo Estrés:** La gráfica 6 muestra que la palabra estímulo estrés está asociada en un 100% con la palabra tristeza, en un 55% con presión, así como en trabajo con un 52%, distanciamiento de familiares tuvo un porcentaje de 48 y oportunidad del 45%, familia un 31%, presión al igual que exceso de trabajo con un 24%. Por su parte las palabras ansiedad y agobiante obtuvieron un 32%, todos los días al igual que salud, metas y caos vial un 29%.

### **3.2 Resultados de la aplicación del test persona bajo la lluvia**

#### **Sujeto 1**

Se muestra una adecuada capacidad de adaptación, por ello tiene disposición para enfrentar nuevos retos de manera positiva, a pesar de que constantemente adopta una actitud desconfiada ante situaciones adversas.

Ante algún conflicto utiliza las defensas pertinentes, esto por la seguridad que posee la cual lo lleva a confiar en sí mismo y sobrellevar los problemas sin exponerse a riesgos innecesarios, esto por su capacidad de prever las situaciones que se pueden suscitar ante alguna toma de decisiones.

#### **Sujeto 2**

Se muestra una adecuada capacidad de adaptación, por ello tiene disposición para enfrentar nuevos retos de manera positiva, a pesar de que con frecuencia adopta una actitud desconfiada ante situaciones poco favorables. Por otro lado, puede llegar a tener impulsos agresivos contra su propio ambiente.

Se infiere que necesita del apoyo de otros para seguir adelante y sentirse protegido.

#### **Sujeto 3**

Se muestra una adecuada capacidad de adaptación, por esto, tiene disposición para enfrentar nuevos retos de manera positiva, a pesar de que constantemente adopta una actitud desconfiada ante situaciones adversas.

No obstante, ante algún conflicto se le dificulta utilizar las defensas adecuadas, esto por su sentimiento de debilidad. Tiende a deprimirse por la inseguridad que posee lo cual lleva a desconfiar de sí mismo y necesitar a terceras personas para sobrellevar los problemas.

#### **Sujeto 4**

Se encuentra posicionado en el presente, sabe controlar sus impulsos así como los sentimientos de los pensamientos, lo cual beneficia la adaptación a un cambio brusco en su vida personal.

Se le facilita interactuar con personas desconocidas esto porque llega a ser una persona dinámica con la disposición para enfrentar el presente de manera prudente y serena ya que tiene facilidad para moverse adecuadamente en el medio en que se encuentre.

En determinadas ocasiones cuando se le presente algún conflicto puede volverse una persona inhibida con problemas para enfrentarlos, por lo que tenderá a pedir a ayuda a los demás.

### **Sujeto 5**

Existe dificultad para integrarse en al entorno social, por lo que prefiere evadir los problemas adoptando comportamientos infantiles o refugiándose en los otros; sin embargo, puede llegar a una adecuada adaptación, por ello mostrará disposición para enfrentar nuevos retos de manera positiva, a pesar de que constantemente adopta una actitud desconfiada ante situaciones adversas.

### **Sujeto 6**

Presenta adecuada capacidad de adaptación, dada su prudencia ante situaciones que se le presenten, por ello utiliza las defensas adecuadas para poder sobrellevar los problemas que surjan en el medio en que se vive.

Por otro lado se observó apego emotivo, lo que generaría dificultad para alejarse de sus seres queridos, sin embargo no perjudica su cumplimiento con la empresa.

Se le dificulta relacionarse con las demás personas esto porque suele llegar a ser muy desconfiado y podría tener actitudes agresivas con los otros.

### **Sujeto 7**

Es una persona que mantiene conflictos sin resolver del pasado, por ello se le dificulta adaptarse ante nuevas situaciones, las cuales podrían llegar a impedir un adecuado desarrollo personal.

Tiene una personalidad introvertida por lo que a pesar de mostrarse ansiosa ante problemas en su medio ambiente, busca ayuda de parte de su círculo familiar para así sobrellevar las situaciones adversas del día a día.

## Sujeto 8

Se observó disposición para enfrentar el presente de manera prudente y serena ya que tiene facilidad para moverse adecuadamente en el medio en que se encuentre.

Por otro lado ante algún conflicto utiliza las defensas pertinentes, esto por la seguridad que posee la cual lo lleva a confiar en sí mismo y sobrellevar los problemas sin exponerse a riesgos innecesarios, dada su capacidad de prever las situaciones que se pueden suscitar ante alguna toma de decisiones.

### 3.3 Resultados de la entrevista profunda

Sujeto 1	<p><b>Duelo</b></p> <p>En los primeros quince días del cambio fue muy triste, estuvo desilusionada, desmotivada, con mucho miedo al nuevo ambiente de trabajo en Morelia.</p> <p>Con los amigos que dejó en Puebla ya no ha tenido mayor contacto porque se ha dedicado a sacar la carga de trabajo que ha tenido.</p> <p><b>Cambio de residencia</b></p> <p>Los factores que intervinieron fue el cambio de estructura, el cual es hacerse un reajuste en las plazas de FIRA y los concentraron a todos en Morelia. Se eliminaron las plazas foráneas. Se informó del cambio oficialmente antes del mes, ya que no daban respuesta. Les dieron primero una fecha y después una semana antes les dijeron ya te vas. Su estado emocional era muy triste, desilusionada, desmotivada, con mucho miedo al ambiente de trabajo de Morelia, ya que al ver como estaban las cosas se desmotivó.</p> <p><b>Pertenencia</b></p> <p>Refiere que no se siente pertenecida a FIRA desde los últimos meses, a causa del cambio. Las ventajas de pertenecer a FIRA es que es un buen trabajo con buenas prestaciones, buen ingreso, pero las desventajas son que</p>
----------	---

no hay libertad de expresar tus sentimientos, todo es trabajar. Tampoco existe vida social porque la mayor parte del tiempo está trabajando y socializar con los empleados de ahí es difícil. Recientemente no le han ofrecido nuevo trabajo, antes se le ofreció pero no superaba el ingreso de FIRA. Se sentía pertenecida a su grupo de amigos de antes, ya que se sentía cómoda y aceptada. Es parte de un grupo de amigos externos a FIRA ya que le han demostrado estar en las buenas y malas, pero hablando de su grupo laboral no se siente pertenecida porque no hay nada de compañerismo, ya que es un ambiente de trabajo muy feo porque no se puede confiar en nadie, ya que lejos de querer ayudarte te perjudican. Considera que sus objetivos laborales no se han cumplido porque el cambio hizo que fuera un retroceso, debido a que el trabajo que hace es muy metódico por lo que no puede hacer nuevos proyectos. Cuando antes el trabajo era fluido, se hacían cosas distintas por lo que se podían proponer cosas diferentes.

#### **Ciudad de Morelia**

Intenta tener más amigos y salir con ellos para distraerse y apoyar a su pareja porque tuvo que dejar su trabajo por acompañarla al nuevo lugar, por lo que han considerado en poner un negocio porque los trabajos en empresas son muy mal pagados.

#### **Calidad de vida**

Su calidad de vida empeoró con el cambio ya que en Puebla era más fácil sobrellevar, además de que los gastos son mayores por el desempleo de su esposo y ella se siente más presionada por lo que afecta su vida diaria.

#### **Estrés laboral**

Ha tenido afectaciones físicas con el cambio, ya que a raíz de este comenzó a sufrir dolores de cabeza como migraña, por lo que le ocasiona no dormir bien, estar de mal humor. El cambio de residencia le fomentó alto nivel de estrés porque era algo que no quería, su esposo tuvo que dejar el trabajo. En el caso del cambio de residencia a Puebla no fue desfavorable ya que lo

	<p>quería ella. Los roles que desarrolla en su trabajo no siempre son claros, algunas cosas si le cuentan como aciertos y otras no. Cree que el tiempo de trabajo no es necesario para cumplir sus funciones. Presentó muchos cambios como su estado de ánimo a raíz del cambio de residencia, presentando tristeza y enojo ocasionalmente</p>
<p>Sujeto 2</p>	<p><b>Duelo</b></p> <p>Tuvo incertidumbre y miedo por su hijo, por cómo lo iba a tomar; sin embargo ella deseaba el cambio porque para ella representaba un avance grande económicamente, ya que tendría mayores prestaciones por lo que económicamente le comenzó a ir mejor.</p> <p>A pesar de que extraña mucho a sus padres, considera que el cambio los unió mucho porque ahora se ven con más gusto.</p> <p><b>Pertenencia</b></p> <p>Se siente pertenecida a FIRA debido a que vivió el cambio de ser externa a interna por lo que a raíz del mismo se sintió más integrada. Las ventajas de pertenecer a FIRA es que le va mucho mejor económicamente, existen mayores prestaciones, mientras que las desventajas es que las responsabilidades aumentan a causa del exceso de trabajo que hay por realizar. Se sentía pertenecida al grupo de amigos que tenía en su lugar de residencia ya que eran muy unidos y les gustaba trabajar en equipo. Mientras que al nuevo grupo de amigos, también se siente pertenecida pero parcialmente ya que la relación no es igual de favorable que donde estaba ya que en Morelia sus formas de pensar son muy distintas a las de ella. Considera que sus objetivos se han cumplido parcialmente ya que logro ser parte de FIRA pero considera que le falta a la empresa definirle cuál es su rol dentro de la misma.</p>

	<p><b>Ciudad de Morelia</b></p> <p>Intenta salir constantemente con los amigos para distraerse y así conocer la ciudad, además de que le facilita el ver que su hijo se encuentra feliz porque son más unidos y tienen su propia casa.</p> <p><b>Calidad de vida</b></p> <p>Mejóro mucho porque le ayudó a sobrellevar más rápido el proceso de divorcio que estaba viviendo.</p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p>A raíz del cambio y a causa del estrés laboral ha bajado 13 kilos en 5 meses, además de una excesiva caída del cabello. Ya que antes trabajaba solo medio tiempo y ahora es corrido. El estrés tuvo que evadirlo por lo que no vivió bien su etapa del duelo ya que estaba enfocada en transmitirle a su hijo ideas positivas del cambio. Considera que los roles en su área de trabajo no son claros ya que constantemente le cambian sus responsabilidades. Como consecuencia del cambio, tuvo aspectos positivos ya que pudo cambiarse de casa lo cual era algo que ella quería, porque su deseo era ya salirse de casa de sus padres, además de que este fenómeno hizo que se logrará apegar más a su hijo.</p>
Sujeto 3	<p><b>Duelo</b></p> <p>Entró en shock, pensaba que era un sueño, nadie de sus compañeros de trabajo estaban muy asombrados porque eso nunca había pasado en FIRA y algo tan repentino.</p> <p>El primer mes y medio el estado de ánimo no era el óptimo, pero a lo largo del tiempo comenzaron a procesar el cambio y la adaptación al área de trabajo.</p> <p>No resintió la distancia con sus amigos porque ellos también los cambiaron a la ciudad de Morelia.</p>

**Cambio de residencia**

Los factores que influyeron para esto fueron factores externos, como que la situación económica del país obligó al gobierno federal a hacer ajuste en las estructuras de gobierno y esto hizo a FIRA también hacer una reestructura en su organigrama y esto implicó que eliminaran las subdirecciones foráneas y por ello ubicaron a todos los foráneos en Morelia, para adelgazar el gasto con hacienda.

Se comenzó a rumorar en noviembre del 2015, sin embargo se les informó oficialmente 2 meses antes del cambio, por lo que fue muy difícil aceptar la decisión pensaban que con el transcurso de los días les dirían que no se cambiarían de residencia.

**Pertenencia**

Se siente pertenecido a FIRA debido a que lleva toda una vida laborando ahí, por esto se siente parte de ella. Las ventajas de pertenecer son una bendición porque el salario es alto, las prestaciones permiten que tengan el ingreso suficiente para mantener a la familia, pero también es un gran reto porque es muy exigente. No le han ofrecido trabajo en otro lugar ni él ha buscado. En cuanto a sus compañeros de trabajo, cada quien se dedica a lo suyo, sin embargo ya cada quien tiene sus amistades, por lo que se podría notar un poco de división, sin embargo es algo natural del ser humano.

**Ciudad de Morelia**

Para adaptarse a Morelia tuvo que dejarse llevar, porque no hay de otra, porque tienes que aclimatarte, considera que con el tiempo ya se conformó con la decisión.

**Calidad de vida**

Económicamente sí porque aquí están sus papás por lo que tiene apoyo por parte de ellos, sin embargo le sale caro ir a Tepic que es dónde reside su

	<p>familia, esto debido a que es más barato el autobús de Guadalajara a Tepic que desde Morelia.</p> <p>A nivel físico se siente estable, saludable, a nivel emocional se llega a sentir deprimido porque se siente sólo en Morelia, ya que no ve muy seguido a su esposa e hijos.</p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p>No se ha enfermado de algo grave, lo más fuerte que le pegó fue la gripa, pero considera que es por el cambio de clima. La carga de trabajo es mayor a la que tenía antes, además de que es más rutinaria, porque allá las actividades eran vareadas por lo que se le hacían menos pesadas.</p>
Sujeto 4	<p><b>Duelo</b></p> <p>Al inicio sentía temor, tristeza, estaba nerviosa por conocer las cosas nuevas y los retos, además de que el cambio de ciudad era muy estresante porque es completamente diferente a México.</p> <p>A pesar de que ya no puede ver a sus amigos constantemente ahora habla más con ellos, como que se hicieron más cercanos.</p> <p><b>Cambio de residencia</b></p> <p>Se le dio la oportunidad de decidir si se quería ir a Morelia o si se quedaba ahí. Le dijeron menos de 2 meses antes para que preparara sus cosas.</p> <p>Intenta poner buena actitud e invertir mucho tiempo personal para el trabajo y apoyarse de los compañeros para hacer mejor las cosas.</p>

**Pertenencia**

Se siente pertenecida a FIRA, pero al área de trabajo aún no, porque no se siente integrada completamente. Las ventajas de pertenecer es que tiene buenas prestaciones, como el servicio médico el cual no te ofrecen en otras empresas, las desventajas son que lo que tú aprendes en FIRA no se puede aplicar a la vida diaria, porque todo lo que se vive en el ámbito laboral solo te ayuda a formar carácter.

No le han ofrecido trabajo en otro lugar.

Se siente más pertenecida a los amigos que acaba de encontrar en Morelia que a los que tenía en la ciudad de México.

**Ciudad de Morelia**

Para adaptarse a la ciudad ha hecho muchas cosas, como aprender a vivir sola completamente, abriéndose más a las amistades que ha podido conocer, además de que el tiempo de soledad le ha servido mucho, se sigue congregando.

**Calidad de vida**

Mejóro la calidad de vida a nivel personal porque se encontró con nuevas personas, no mejoró en cuanto al trabajo porque aumentó el trabajo.

La distancia la unió con sus hermanos, sin embargo a su mamá es a la que le costó adaptarse porque se alejó de ella.

A nivel física empeoró porque ya no hace ejercicio ni toma agua como debería ser, en cuestión emocional le ha ayudado porque ha habido mucho crecimiento, hay situaciones difíciles pero la han ayudado a crecer y a darse cuenta que hay objetivos en todo esto.

**Estrés laboral**

Tiene colon irritable, se le ha inflamado constantemente y tiene mala circulación, tensión, ha llegado a tener infecciones urinarias.

	<p>Al momento del cambio fue muy estresante porque era mucha la sobrecarga de trabajo que había en Morelia, por ello considera que el tiempo no le es suficiente para concluir con sus funciones. Además de que los roles que desarrolla en su trabajo no son claros, porque con la reestructura se enfocó solo en una cosa.</p>
<p>Sujeto 5</p>	<p><b>Duelo</b></p> <p>Los primeros 15 días del cambio fue llorar y llorar, fue un momento muy depresivo para ella. Ella fue operada en febrero por lo que tuvo menos tiempo para asimilar el cambio porque estaba en la incapacidad.</p> <p>Sus relaciones interpersonales se distanciaron, no ha podido poner en orden sus cosas, porque desde que llegaron se metieron de lleno al trabajo por lo que dejó de largo los problemas familiares, lo cual genera que se distancie la relación con las personas que se quedaron.</p> <p>No le afectó en amigos externos porque no tenía casi amigos porque se la vivía en FIRA por lo que sus compañeros de trabajo eran sus mejores amigos.</p> <p>No ha podido tomarse el tiempo para hacer amigos porque se ha enfocado en salir adelante con el proceso de duelo que está viviendo y que aún no se siente equilibrada.</p> <p>Constantemente espera que la empresa considere el regresarlo al lugar donde estaban, al darse cuenta de que no fue adecuado el movimiento, sin embargo sabe que eso no es posible.</p> <p><b>Cambio de residencia</b></p> <p>Se hizo un cambio de estructura en la organización, se le dijo un mes antes del cambio, ahí les dieron la opción de aceptaban el cambio o los liquidaban</p> <p>Ha estado al pendiente de su hijo, apoyándolo en la escuela porque tuvo que entrar a clases de regularización porque el niño decayó por el cambio, entonces tuvo que estarlo acompañando para que aumentará el nivel, porque</p>

tuvo que integrarse a un grupo donde ya todos eran unidos porque ya se conocían. Considera que vivieron el mismo cambio los dos cada uno en sus áreas, pero ella tenía que asimilarlo más rápido para poderlo ayudar a él.

### **Pertenencia**

Se siente pertenecida a FIRA porque su papá es pensionado de ahí, desde pequeña siempre creció con las vivencias de la empresa. Antes no las vivía de igual forma pero siempre se sintió parte, las ventajas de ser parte es que es una institución noble, que te apoya, te da estabilidad económica y emocional, protección, seguridad en el futuro lo que en muchas empresas no te ofrecen, sin embargo tiene un sacrificio que no todos están dispuestos a realizar como es el cambiarse de residencia constantemente, porque ellos tienen muy definido el que en cualquier momento se te puede cambiar de residencia.

Si ha recibido ofertas de trabajo pero no ofrecen las mismas prestaciones, puede lograrlo pero le costaría más trabajo que si se quedaba en FIRA.

No se siente pertenecida a sus compañeros de trabajo, porque todos son foráneos por lo que la situación que ella vive ellos también la están viviendo puede ser fácil o difícil sobrellevarla por ello no les puede decir que la comprendan o apoyen porque se encuentran de la misma forma. Y considera que las personas que ya laboran en la empresa se sienten invadidos por su presencia porque no se les aviso de la llegada del nuevo personal.

### **Ciudad de Morelia**

Lo que ha realizado para adaptarse a Morelia es tratar de aceptar, incluirse en el equipo, sentirse parte de él para poder asimilar y afrontar la situación, sin embargo no llega el momento de que sienta que lo ha logrado.

### **Calidad de vida**

Su calidad de vida no mejoró en el cambio, porque todavía se siente en el proceso de adaptación, aún no tiene todo armado bien en su vida personal, sin embargo ha habido situaciones que si mejoraron como la relación con

	<p>su hijo fue más estrecha porque tuvo que apoyarlo de todas las maneras para que superara el cambio, por lo que se hicieron más unidos.</p> <p>Allá tenía su propia casa, le toca pagar renta y además el infonavit de su casa en Guadalajara, además de que las escuelas aquí son más caras que donde vivían. En Morelia no hay tiempo extendido en las escuelas, por ello se le ha complicado organizarse para que alguien cuide a su hijo.</p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p>Ha tenido afectaciones físicas a raíz del cambio, porque ha sentido dolor y enojo, desde que llegó tiene un continuo dolor de espalda que nada se lo quita, a pesar de que ya tomó medicina y fue a masajes y nada le ha funcionado.</p> <p>Intenta ocuparse en otras cosas, para no enfocarse en su malestar, tiene cuatro operaciones ocasionadas por el estrés laboral, gastritis, colitis, úlceras, piedras en el riñón, mala alimentación y desajustes hormonales.</p> <p>Intenta priorizar las cosas para no sufrir tanto estrés por el cambio de residencia.</p> <p>El trabajo aumentó en volumen porque allá hacia muchas actividades en distintos estados, mientras que aquí no salen para nada lo que hace que se vuelva rutinario.</p>
Sujeto 6	<p><b>Duelo</b></p> <p>En los primeros 15 días del cambio sintió enojo porque no era un cambio con beneficio profesional, personal, familiar ni económico, por lo que rompía con mi estabilidad y sin recibir nada,</p> <p><b>Cambio de residencia</b></p> <p>Hubo una reestructura en el organigrama de la institución, les informaron 3 meses antes, en un inicio por rumores y después de manera oficial.</p>

Se les facilitó a sus familiares adaptarse a la ciudad porque tienen familiares en Morelia por ello no tuvieron conflicto, el duelo fue más por cuestiones materiales.

### **Pertenencia**

Se siente parte porque las actividades que realiza ayudan a cumplir los objetivos de la institución, por otro lado ya son muchos años y ha tenido la oportunidad de aprender y realizar una variedad de cosas.

Las ventajas principalmente es la estabilidad laboral, puedes permanecer mucho tiempo si haces las cosas bien y jubilarte con buenas prestaciones, las desventajas es que estás sujeto a que te cambien de área o de lugar. El sueldo no es tan alto pero si es muy competitivo, no hay tanta oportunidad de seguir creciendo en puesto de mayor jerarquía.

Sí ha recibido ofertas laborales, pero no lo ha aceptado porque no le ofrecen estabilidad como donde se encuentra ahorita. Con el cambio consideró tomar otra alternativa, pero primero quiere ver como se da el proceso de cambio.

### **Ciudad de Morelia**

Ha intentado aceptar el cambio y entender que es una oportunidad para desarrollarse en Morelia. Se ha tenido que adaptar a sus compañeros de trabajo y comenzar a realizar nuevas funciones laborales.

### **Calidad de vida**

La calidad de vida se mantiene a pesar de que dejó una ciudad con mucho desarrollo. Sin embargo dejó de recibir apoyo monetario, porque ya se encuentra en un lugar donde.

Su estado emocional y físico se ha encontrado bien a pesar del cambio, últimamente ha tenido tos pero por los cambios drásticos de temperatura.

	<p><b>Estrés laboral</b></p> <p>No tiene afectaciones porque está acostumbrado a salir a correr cuando se siente estresado y es una forma de liberar las cargas de trabajo.</p> <p>El cambio de residencia lo estresó en su momento por dejar todo lo que habían conseguido en Monterrey, el que sus hijos y esposa no asimilaban el cambio, pero afortunadamente todos asimilaban el cambio y todos están conformes con lo que tienen.</p> <p>La carga de trabajo allá era más diversificada y aquí en cuanto a trámites es demasiado extenso, por sobresaturación de captura que hay que realizar.</p>
Sujeto 7	<p><b>Duelo</b></p> <p>Los primeros 15 días del cambio al llegar a Morelia fue fuerte porque tuvo grandes cambios, como los rituales de alimentación, esto porque viene del norte del país por lo tanto los platillos son totalmente distintos y la relación con los compañeros.</p> <p>Busca áreas de recreación, formas para que los integrantes de la familia puedan convivir más con actividades que a todos les gusten, les ha dado resultado el salir a conocer lugares naturales muy bonitas del estado de Michoacán, lo que ha generado una mejor integración.</p> <p><b>Cambio de residencia</b></p> <p>Modificación de la estructura organizacional, es decir se reorganizaron áreas, le avisaron 1 mes y medio antes del cambio que iban a realizar, sin embargo no fue formal, porque sólo se les hizo llegar una carta que tenían que firmar para el cambio, no le preguntaron si deseaba mover o no, sólo le dijeron a qué área se iba a ir.</p> <p>Económicamente generó más gasto porque está pagando mayor cantidad en renta y servicios, porque tenía su propia casa, y además tiene que darle apoyo monetario a su hija que está estudiando medicina.</p>

**Pertenencia**

Se siente pertenecido a FIRA lo muestran los 30 años que tiene ahí, habla mucho su trabajo ya que siempre le ha gustado las actividades que realiza en la misma, sobre todo el dar servicio a personas que depende de él para su beneficio.

Las ventajas de pertenecer, es que personalmente le han ayudado a desarrollarse él, sus hijos, le ha permitido tener lo necesario para que sus hijos sean profesionistas, esto de la mano con el desempeño de su trabajo y las prestaciones de la institución. Una desventaja serían los cambios que se dan, pero sabe que es algo que en cualquier momento puede pasar por lo que debe hacer lo posible por salir adelante. A pesar de que ha tenido ofertas de trabajo no las ha aceptado porque se siente muy agusto laborando en la empresa.

Por otro lado se siente pertenecido a sus compañeros de trabajo como a los externos ya que como ha estado por varios años laborando conoce a la mayoría.

**Ciudad de Morelia**

La forma de adaptarse a Morelia ha sido buscando casa cerca de su lugar de trabajo, servicios fuera del centro de la ciudad para evitar congestionamientos viales, y problemas sociales de movilización de sindicatos, para poder vivir un poco más tranquilo en la ciudad.

**Calidad de vida**

No mejoró, sin embargo no empeoró, porque considera que puede conocer nuevos lugares en estos estados.

**Estrés laboral**

Las actividades son totalmente distintas, aquí hace la parte más fuerte de lo que realizaba antes.

	<p>El cambio le ocasionó estrés fuerte en la llegada, porque sabía los caos viales por la infraestructura, por ello decidió mantenerse alejado de los conflictos.</p> <p>No ha tenido afectaciones físicas por el estrés del trabajo a pesar de que hay carga de trabajo, sin embargo se considera con la capacidad de respuesta, integración y responsabilidad para manejar las situaciones. Los roles que desarrolla son claros están por escritos y tienen objetivos y metas que deben de cumplir.</p>
<p>Sujeto 8</p>	<p><b>Duelo</b></p> <p>Su estado emocional era de preocupación y nervios porque no se quería venir pero tenía que hacerlo, porque si no tenía que renunciar.</p> <p>A pesar de que no ve a sus familiares están en constante comunicación por medio de las redes sociales, por lo que no han tenido tanto problema.</p> <p><b>Cambio de residencia</b></p> <p>Desapareció su departamento en Hermosillo y se centralizó en Morelia, le avisaron formalmente 4 meses la fecha en que se tenían que mover. La razón por la que decidió irse a Morelia es porque tiene planeando jubilarse lo antes posible.</p> <p><b>Pertenencia</b></p> <p>Se siente pertenecida porque ya tiene mucho trabajando ahí, las ventajas es que tiene buenas prestaciones, y además ya en 2 años puede jubilarse para poder regresarse a su lugar de nacimiento. La desventaja es que constantemente te mueven y tu estabilidad no es adecuada, cosa que antes no pasaba en la empresa. No ha recibido ofertas laborales actualmente.</p> <p>Su pertenencia a su grupo de amigos fuera del trabajo era muy buena porque convivían constantemente en reuniones, así como a los de la empresa.</p>

**Ciudad de Morelia**

Para facilitar la adaptación ha tenido que buscar que hacer, realizar otras actividades fuera del trabajo. Ha intentado hacer lazos con las mamás de los compañeros de sus hijos.

No ha hecho tantas cosas para adaptarse, lo que a veces hace es ir a comer con sus amigos para no sentirse tan sola. En cuanto a sus hijos los lleva a que conozcan Morelia, a realizar deporte para que se integren más fácilmente.

**Calidad de vida**

No hubo mejora con el cambio, ya que aquí tiene que pagar renta y allá tenía casa propia. Vive bien, puede tener lo que ella ha querido para tener una calidad de vida estable.

**Estrés laboral**

Ha tenido problemas para dormir, a partir de que vivió el cambio, la carga de trabajo es mayor y se vive presionada por el tiempo a diferencia de la que tenía, a pesar de que ya sabía realizar las funciones que se le piden. El tiempo es muy poco para desempeñar sus funciones, por lo que se le acumula en trabajo o tiene que laborar jornadas de trabajo extras.

## Capítulo 4. Conclusiones

En el objetivo general se plantea cómo se lleva a cabo el duelo ante el cambio de residencia y su repercusión en la pertenencia laboral. Del análisis de los datos recolectados, se desprende que cada persona lo lleva de distinta forma, sin embargo influye el que cada uno de los sujetos tenía sus propios conflictos personales los cuales hacían más fácil o difícil el proceso.

Las preguntas:

¿Cómo influye el duelo ante el cambio de residencia y la pertenencia laboral?

¿Cómo afecta el cambio de residencia en la pertenencia laboral?

Proviene del conocimiento de que el cambio de residencia que viven los empleados de distintas instituciones, donde se llevan a cabo rotaciones de personal ha permitido explorar el duelo que viven al afrontar esta situación. Ya que muchas veces no están preparados para hacer frente a este reto.

En el cambio a la ciudad de Morelia, las áreas donde ha habido mayor dificultad de adaptación fue en la familiar, personal y laboral, esto porque el dejar a sus familiares en sus anteriores lugares de residencia era doloroso, así como también en el área personal porque era dejar de realizar las actividades diarias externas al trabajo, cosas que en la Ciudad de Morelia no siempre se pueden realizar y por último en el área laboral porque a la mitad (4 de 8) de las personas trasladadas las acompañaron sus familias, a las cuales se les ha dificultado encontrar un trabajo bien pagado lo cual causa estrés y desesperación por lo que no pueden dar lo mejor de sí mismos dentro de la empresa.

Esta investigación permite responder afirmando que en la mayoría de los participantes, el proceso de duelo sí repercutió en su pertenencia a la empresa, ya que comentaban que no se les tomó en cuenta para su cambio, aunado a esto el proceso de adaptación e integración al nuevo lugar de trabajo no fue el mejor.

El grado de pertenencia en la actual empresa ya no es el mismo desde el momento que se les cambió, porque ellos tenían la creencia de que la empresa se preocupaba por el bienestar de sus empleados, sin embargo no les dieron opción alguna para el cambio, ya que era mudarse

o firmar su renuncia. Pese a esto siguen considerando que FIRA les ofrece un sueldo competitivo, así como prestaciones favorables para su calidad de vida. Las declaraciones anteriores dan respuesta a la pregunta de investigación ¿El empleado logra sentirse pertenecido a la empresa a pesar del cambio?

Con respecto a las beneficios del cambio y con base en sus comentarios y su vida familiar, la gama es amplia pues algunos (25%) consideran que el cambio les benefició para independizarse o crecer personalmente, mientras que otros (75%) sienten que se la viven más estresados porque las cargas de trabajo aumentaron y el ver que sus seres queridos no han podido adaptarse a la nueva ciudad causa tristeza y preocupación. Estos comentarios responden por sí mismos a la pregunta de investigación ¿Cómo se modificó el estilo de vida ante el cambio laboral?

Dentro de los factores que intervienen en la elaboración de un duelo, se encuentra la edad. El rango de edad de la población con que se trabajó oscila entre 30 a 52 años, adultos jóvenes y adultos maduros. La vida del adulto joven es la época en que la mayoría de la gente ingresa a sus primeros trabajos de tiempo completo y labran así un aspecto importante de su identidad, al lograr la independencia financiera y mostrar su habilidad para asumir responsabilidades de adulto.

Es posible que la relación entre la edad y la satisfacción en general con el empleo puedan reflejar la naturaleza del empleo en sí mismo. Cuando más tiempo trabaja la gente en una ocupación específica, más gratificante puede ser el trabajo y mientras más se conozcan las características positivas de la institución empleadora, sus principios, políticas - con sus argumentos- , estructura y alcances, más probablemente se infiltra un compromiso del trabajador con ella. (Fernández, s.f.) Pero, a medida que se avanza en edad, la resistencia al cambio aumenta. Se denomina resistencia al cambio a todas aquellas situaciones en las cuales las personas deben modificar ciertas rutinas o hábitos de vida o profesionales, pero se niegan por miedo o dificultad a realizar algo nuevo o diferente

Es importante también hacer mención de las edades de los familiares (esposo/a e/o hijos) que los acompañaron en el cambio, ya que también ellos pasan por su propio duelo y en el caso de los adolescentes, la situación de la adaptación a un nuevo medio es complicada, dada

su etapa de desarrollo. A los niños, según refieren los sujetos, también les ha costado la adaptación.

En la población investigada, se encuentra un 50% casado y 50% soltero. Con respecto al género, 63% es femenino y 37% masculino. De acuerdo a la bibliografía revisada, podría afirmarse que a la mayoría de los trasladados les sería más fácil la adaptación; sin embargo, habría que considerar también si el cambio fue con pareja o sin pareja, independientemente del estado civil.

Con respecto a la Situación laboral, cabe señalar aquí, que 75% de los participantes en la investigación refirieron que el cambio les había perjudicado económicamente porque algunos tienen que mantener dos casas, la que dejaron con hijos y/o esposa/o y la de Morelia.

Por otro lado, cuando la pareja cambió también de residencia, lo hizo dejando su trabajo y ha sido difícil encontrar un nuevo empleo en la nueva ciudad de adscripción, por lo que la situación laboral y económica es incierta en términos familiares.

Otros factores adyacentes a considerar son la separación con sus seres queridos y de sus bienes materiales.

Los factores influyentes en la adaptación laboral que se observaron con mayor énfasis en esta investigación fue la falta de una inducción adecuada de los colaboradores al nuevo lugar de trabajo, ya que no sólo desconocían al personal con el que compartirían un espacio, sino que también desconocían sus lugares de trabajo y la ciudad donde iban a residir. Por otro lado, a algunos les cambiaron también las funciones que venían desempeñando, lo cual es otra situación generadora de estrés. En otros casos, la sobrecarga de trabajo. Y en general, los comentarios hacen referencia al mal clima laboral que se percibía en el área;, esto porque cada uno de los empleados trasladados estaba viviendo su duelo por lo que no podían mostrarse empáticos con los demás; y por lo que refieren, el personal de la nueva sede (Morelia) no los recibió muy bien. Esta información da respuesta a la pregunta de investigación ¿Qué factores influyen para la nueva adaptación laboral?

Finalmente, con base en lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que los tres supuestos teóricos se confirman:

El duelo ante el cambio laboral influye en la pertenencia del empleado.

El cambio laboral repercute en la vida emocional del empleado.

El cambio de residencia afecta en la calidad de vida del empleado.

## Capítulo 5. Discusión

De acuerdo a los temas antes vistos se llega a la conclusión de acuerdo a Turner (1990) que la identidad social no se produce con sólo pertenecer formalmente a una colectividad, sino con sentirse pertenecer.

Sentirse parte de un todo, ya sea de un grupo, de una institución o de una geografía es una de las tres necesidades psicológicas básicas y esenciales para el desarrollo humano, junto con la autonomía y la competencia (Osterman, 2000).

Como la identidad social, la pertenencia determina un perfil. Asociadas a esa pertenencia se definen expectativas sobre el comportamiento, modos de actuación y desempeño de las personas, lo cual a su vez contribuye a sentirse parte.

En cuanto a esto, Tajfel y Fraser (1978) apuntan que el ambiente físico, los espacios, es decir, el lugar, influye en la diferenciación de los grupos cuando éstos tienen funciones relacionadas a este ambiente. Esta influencia puede crear movilidad, creatividad, competencia y productividad.

Esto debido a que se llega a una vinculación de las personas con su ambiente físico, ya sea por su interacción o por la permanencia en un lugar que implica el desarrollo de lazos afectivos, hábitos particulares y ritos cotidianos.

El concepto “sentido de lugar” expresa la identificación de las personas con el lugar donde viven, con el que desarrollan profundos sentimientos de apego a través de sus experiencias y memorias. El sentido de lugar es una expresión del sentido de pertenencia a lugares particulares y una condición indispensable para su construcción.

En cuanto al concepto de Apego al lugar, éste ha sido ampliamente definido y estudiado por la Psicología Social señalando una implicación emocional con los lugares. El apego al lugar es vínculo afectivo, positivo y específico, de las personas hacia determinados lugares con los que se relacionan, según señala Hidalgo (1998, citado por Brea, 2014).

Las personas se apegan a lugares a través de un proceso de asociación y vinculación de sus experiencias cognitivas y emocionales con el entorno socio-físico donde desarrollan estas

experiencias. Por ello una de las dificultades de los sujetos fue el adaptarse a su nueva ciudad de residencia.

Asimismo, diversos autores del área de la Psicología coinciden en que la necesidad de pertenecer está asociada con procesos cognitivos, patrones emocionales, comportamiento, salud y bienestar ya que el sentirse parte afecta positivamente la percepción que se tiene de los demás y conduce a emociones como la felicidad, alegría y calma. También se puede que el sentirse parte afecte negativamente desembocando emociones de tristeza, soledad y abandono.

Por tanto, el sentido de pertenencia es un sentimiento personal e íntimo y al mismo tiempo oficial y colectivo, ya que se basa en la memoria y el simbolismo compartido de la comunidad. Es el resultado de las afiliaciones, creencias e ideologías. Mediante este sentimiento se crea en la persona consciencia de la vinculación al grupo y al territorio común del grupo.

Autores vinculados a instituciones y empresas sitúan el sentido de pertenencia en el perfil del empleado que se percibe indispensable dentro de una organización, que comparte sus valores y metas, que siente deseos de permanecer y se percibe aceptado, valorado, incluido y parte importante de la vida y las actividades del grupo (Goodenow y Grady, 1993). Lo que genera que los empleados de estas instituciones al sentirse parte, se vuelvan comprometidos con sus responsabilidades laborales, como con sus propios jefes, fomentando así un ambiente cordial.

El fortalecimiento de la sensación de pertenencia es uno de los propósitos organizacionales y a la vez personales. Para poder hablar de pertenencia tiene que haber una “conciencia” de formar parte, de ser del equipo de, de conducir el equipo de. Esta sensación es personal y se construye con trabajo y tiempo, no es el resultado de una mera afiliación o enunciación. En la pertenencia hay un “juramento” implícito de participación.

Cuando los equipos de trabajo logran alcanzar cohesión, integración, resultados, es muy fácil que se dé la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

El compromiso organizacional se puede entender como un estado en el cual un empleado se identifica con las metas y deseos de una organización en particular para así mantener la

pertenencia a la organización. Ya que el compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, por lo tanto significa identificarse con la organización propia.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no sólo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

El contexto sobre el que opera la ARH está constituido por las organizaciones y por las personas que forman parte de ellas. Las organizaciones están formadas por personas y dependen de éstas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen un medio para lograr diversos objetivos personales con un costo mínimo en cuanto a tiempo y esfuerzo, y con un mínimo de problemas. Muchos de los objetivos personales no se podrían lograr jamás mediante esfuerzos personales aislados. Las organizaciones surgen, precisamente, para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan coordinada y conjuntamente.

Bajo estas perspectivas, el sentido de pertenencia depende de la comunicación organizacional, que no es más que el intercambio de mensajes positivos o negativos entre los integrantes, es decir que se logra una interacción entre los grupos de trabajo facilitando la participación de los miembros en la toma de decisiones. En este ámbito, lo que quiere alcanzar la empresa es conseguir que los empleados creen su propia identidad corporativa, que se sientan parte de la organización, que estén involucrados en todo el trabajo a desarrollar, y que no se sientan aislados de la compañía

Mientras más segura se siente una persona, más elevado será su sentimiento comunitario, su sentido de pertenencia, de filiación y estará con mayor disposición a seguir las normas de convivencia, de sus roles y tareas asignadas.

Las organizaciones deben fortalecer la vinculación más allá del rol y la tarea; deben promover el clima adecuado para forjar la identidad, el orgullo y el sentido de pertenencia e ir hacia una cultura positiva.

La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y aún en un mismo individuo, de un momento a otro. Y es aquí donde cabe la mención del duelo; dado que, es también una adaptación a un nuevo contexto. En el caso que nos ocupa, la adaptación a una nueva ciudad y la integración a un lugar distinto de trabajo, así como actividades diferentes.

Para Fonnegra (citado por Arriagada y Ruiz, 2010) el duelo es un proceso de ajuste emocional después de una pérdida, durante el cual varias emociones luchan entre sí. El proceso de duelo incluye diferentes etapas que pueden explicarse separadamente, pero que no se presentan siempre de un modo ordenado. El autor indica que estas etapas, pueden ocultarse y mezclarse entre sí, sin embargo hay que tener en cuenta que para completar el proceso de curación hay que experimentarlas todas. Puede haber días fluctuantes, mejores o peores y a veces, sentir nuevamente emociones ya superadas.

La reubicación de empleados en otra adscripción puede considerarse una migración. Dado que migración es desplazarse de un lugar de origen a otro de destino para residir en él; es un proceso que implica dejar un modelo de vida, para incorporar otro nuevo. En este contexto, y para efectos de esta investigación, el duelo es migratorio.

Achotegui (2012) refiere que el “duelo migratorio “es un duelo por muchas razones, ya que posiblemente ninguna otra situación en la vida de una persona, incluso la pérdida de un ser querido, supone tantos cambios como la migración.

El duelo complicado se da cuando existen serias dificultades para la elaboración del duelo, es decir, cuando existen fenómenos que lo hacen más complejo: la decisión de migrar no fue voluntaria y visualizan a la sociedad como hostil frente a la migración y/o las características emocionales y psicológicas de las personas que no están preparadas para una migración.

Cabe mencionar que no solamente el que emigra es el que lleva un proceso de duelo, los familiares y amigos, también viven uno, porque pierden la presencia de un ser querido, que a pesar de que sigan en contacto con él a través de medios de comunicación, ya no estará físicamente en la vida diaria.

Es un duelo múltiple: aquel donde hay una separación de muchas cosas. Se habla de los siete duelos de la migración:

La familia y los amigos. Se puede llegar a considerar uno de los duelos más difíciles de sobrellevar para las personas que emigran.

La cultura (costumbres, tradiciones, valores). Muchas veces entre más distintas son las costumbres de la ciudad o país al que emigraron al de origen, más difícil va a ser la adaptación a ellas.

La tierra (paisajes, colores, olores, sabores, clima).

El estatus social. El hecho de llegar a un lugar nuevo, donde nadie los conoce, donde hay que empezar a crear relaciones interpersonales desde cero, implica un cambio en la estructura social. Esto puede ocasionar que la persona ya no se siente de su país o su lugar de origen pero tampoco se siente parte del nuevo.

Respecto a la pérdida territorial habría que entender que un territorio conlleva un sentido de dominio, de posesión, de derecho. He aquí que la pérdida de pertenencia territorial y/o espacial implica una pérdida de dominio, posesión o derecho por un lado, y por el otro la pérdida de un determinado ambiente que antes se consideraba propio, común, necesario.

En el caso de las parejas, cada miembro de la pareja por separado tiene su propio ritmo en el proceso de elaboración del duelo, reconocer esto ahorra muchas energías y desencuentros, es la asincronía antes mencionada. No se viven al mismo tiempo los momentos agudos de dolor, no se viven en el mismo momento las recaídas. Además cada cual siente de manera particular y de manera diferenciada su propio dolor. Lo que influye para que esto sea así son: los recursos personales de cada uno, las experiencias previas de pérdida. La asincronía puede generar el distanciamiento de la pareja ya que se pueden llegar a distanciar de las recaídas que ambos estén sintiendo.

En una mirada integrativa y ecléctica aporta Sanders (Espina, Gago, Pérez, S.f ), que el duelo es un estado de progresión hacia la resolución y homeostasis; entiende que éste es más adaptativo que debilitativo; como crecimiento más que como regresión. Cada respuesta psicológica que tiene lugar durante el proceso del duelo, tiene un fundamento biológico. Hay factores que son influyentes y determinantes en el proceso: de una parte estarían las variables moderadoras internas (edad, sexo, apego, ambivalencia-dependencia) y las variables moderadoras externas (sistema, apoyo social, condiciones socioeconómicas, crisis concurrentes).

El proceso de aceptación y adaptación emocional que se experimenta cuando se produce una pérdida conlleva dolor, sufrimiento, recuerdo y llanto; esto es parte del proceso normal de reacción ante una pérdida.

La duración del periodo de duelo depende de una serie de factores y por ello no está definido si no que puede durar meses o incluso un año. Durante este tiempo apoyarse en los seres queridos, hablar sobre la pérdida y aceptar los sentimientos son estrategias de gran ayuda para direccionar la vida nuevamente. Entretanto, las diferentes etapas del duelo y la situación laboral y personal que se está viviendo generan estrés.

Existen muchos eventos y factores que se pueden considerar estresores. Como se mencionó, lo que es estresante para una persona puede no serlo para otra. Lo que determina si algo será un estresor depende mucho de la importancia que la persona le otorgue.

El estrés también puede ser definido en términos de demandas (estresores) es decir, que cuando el individuo se encuentra expuesto a estas demandas es cuando lo experimenta. Cuando el individuo pierde sus recursos internos o externos, que venían siendo los amigos, compañeros, familia, actividades relajantes es cuando está expuesto a los estresores. Por otro lado, cabe destacar que los trasladados, además de batallar con su propio duelo, tienen que lidiar también con los de su pareja e hijos se hayan o no mudado con ellos sintiéndose responsables de éstos.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, queda claro que, aunque hay una división del estrés en individual y organizacional, en algún momento se interrelacionan, dado que la vida de las personas depende en gran medida de su trabajo o situación laboral.

Bajo esta perspectiva, es que Chiavenato (2004) señala que existen tres conjuntos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) que actúan como posibles fuentes de estrés. Si el estrés se presenta o no dependerá de las diferencias individuales, así como de la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad. Cuando una persona pasa por una situación estresante puede presentar diversos síntomas, los cuales pueden ser físicos, psicológicos o conductuales. Cabe resaltar en este rubro, que aunque las personas trasladadas ya tenían la mayoría más de 14 años trabajando en FIRA, llegar a un nuevo lugar con actividades diferentes o bien sin tener funciones definidas por realizar eleva el estrés.

## **Limitaciones y Sugerencias**

### **Limitaciones**

Los resultados del presente estudio son aplicables únicamente a la muestra utilizada por lo que no son generalizables siendo ésta la primera limitación.

Otra limitación fue cuando se hizo la entrevista profunda, esto por la disponibilidad de los participantes a contestarla, como ésta se realizaba dentro de su horario de trabajo tenían miedo de que la información se filtrara con sus jefes, además de que algunas personas se veían presionadas por el poco tiempo que tenían para realizar todas las pruebas.

También la muestra a la que se aplicó fue pequeña aunque fue el 100% de la población que había vivido el cambio. Otro factor que limitó en parte la investigación fue la autorización para realizar el estudio dentro de la empresa.

En cuanto al acceso al material bibliográfico, se dificultó debido a que no hay material suficiente ni en bibliotecas de la región ni en las redes sociales, sobre el duelo migratorio y el compromiso que generan los colaboradores de una organización.

### **Sugerencias**

Los resultados obtenidos en la presente investigación pueden ser considerados como base para sugerir planes estratégicos de intervención para el control e impacto del cambio de residencia en los empleados de empresas donde constantemente viven este proceso.

Por ello se sugiere una adecuada inducción al nuevo lugar de trabajo, esto como adaptación al entorno en el que se desarrollarán sus colaboradores, para que el proceso de duelo sea más llevadero y su pertenencia hacia la empresa no se vea afectado al igual que la calidad de vida.

Así como fomentar el apoyo de los compañeros para la adaptación de los empleados trasladados para así generar mayor compromiso y pertenencia en ambas partes y hacia la institución.

## Referencias Bibliográficas

- Aamodt, M.G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Achotegui (2012) “*La migración es un duelo ya que ninguna otra situación supone tantos cambios*”. Ciencia TV. Universidad Jaume. 38 <http://blogs.uji.es/cienciatv/2012/07/16/achotegui-la-migracion-es-un-duelo-ya-que-ninguna-otra-situacion-supone-tantos-cambios/>. Diciembre-2013
- Arévalo, H. E. (2010). *El uso de las redes semánticas naturales en las representaciones sociales de la responsabilidad*. Revista Internacional de Psicología, 13.
- Arias, F. y Heredia, V. (1997). *Recursos Humanos. En Administración del Recurso Humano* (600). México: Trillas.
- Arriagada, S. F. y Ruiz, V. P. (2010). *Duelo. En La ruptura matrimonial un proceso de duelo* (118). Chitlán: Facultad de Humanidades.
- Attribution-NonCommercial, C. C. (s.f.). *Las técnicas estructurales. Técnicas de Investigación Social*. Obtenido de La técnicas estructurales para la entrevista: [http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la\\_entrevista\\_en\\_profundidad.html](http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la_entrevista_en_profundidad.html)
- Augè, M. (2000). *Los No Lugares*. 5ª ed. [libro] Barcelona: Sin nombre, pp.2-67. Obtenido de: <https://antropologiainacap.files.wordpress.com/2013/04/51458639-auge-marc-los-no-lugares-pdf.pdf>
- Brea, L. M. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de arquitectura de la pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. Universidad de Murcia, 196.
- Cadiz (2010). *Formación, Cualificación y Certificación de las competencias profesionales*. Obtenido de [http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias](http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias)

- Carrasco, C. (2001). *Estrés Laboral. Unidad de condiciones y medio ambiente de trabajo*, 9, 13.
- Castells, M. (1997) *La Era de la Información Economía, sociedad y cultura*. Volumen II: El poder de la Identidad. México, DF: Siglo XXI Editores.
- Comportamiento Organizacional, S.f., Sitio web <http://bivir.uacj.mx/Reserva/Documentos/rva200578.pdf>
- CONAPO. (s.f.). *CONAPO*. Obtenido de GLODARIO: [www.conapo.gob.mx/en/CONAPO/Glosario\\_Migracion\\_Interna?page=3](http://www.conapo.gob.mx/en/CONAPO/Glosario_Migracion_Interna?page=3)
- Corraliza, J.A. (1987) *La experiencia del ambiente*. Madrid. Editorial Tecno.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004) *Comportamiento Organizacional.. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recurso humano*. México. DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional 2da. Edición* México. DF: Mc Graw Hill.
- De Concepto. (2017). *Concepto de calidad de vida*. 22 de Septiembre del 2017, de Conceptos Sitio web: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/calidad-de-vida>
- Díaz, A. (2012). *Ascensos, transferencias, promociones, despidos, capacitación de ajuste, liquidaciones, retribuciones*. 28 de Marzo, de Capital Humano Sitio web: [http://marbella26.blogspot.mx/2012/12/2\\_9.html](http://marbella26.blogspot.mx/2012/12/2_9.html).
- Diccionario de la Real Academia Española. (2010). *Definición: fatiga, estrés*.
- Donoso, V. M. (Enero de 2014). *Duelo migratorio*. Asociación Mexicana de Tanatología, A.C. México.
- Espina, Gago y Pérez. (S.f). *Elaboración del duelo en terapia familiar*. Psicoterapia, 4, 12.

- Fenster, T. “*Gender and the City: “the Different Formations o Belonging”*” In a Companion Feminist Geography, ed. Lase Nelson and Jom Seager. Malden: Blackwell, 2005, 212-256.
- Figueroa, J. G., González, E. G. y Solis, V.M. (1981) “*Uma aproximacao ao problema dos significado: as redes semánticas*”. Revista Latinoamericana de Psicología 13: 447-458.
- Gallup. (2013). *El compromiso y sentido de pertenencia de las personas trabajadoras, uno de los mayores retos a los que se enfrentan las empresas del S. XXI*. . 30 de marzo, de Departamento de Innovación, Desarrollo Rural y Turismo Sitio web:[http://www.gipuzkoapartaidetza.net/es/rss/-/asset\\_publisher/HuUsc9LMw5zH/content/id/129197](http://www.gipuzkoapartaidetza.net/es/rss/-/asset_publisher/HuUsc9LMw5zH/content/id/129197).
- Gelvez, L. L. (2014). *Sentido de pertenencia*
- Gómez, U. F. (2008). *El secreto para superar las perdidas*. México: Trillas.
- Gonzáles Calvo, V. (S.f). *Trabajo Social, Familiar e Intervención en procesos de duelo con familias*. 10 de Abril del 2017, de Universidad Pablo de Olavide Sitio web: <file:///C:/Users/laura/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialFamiliarEIntervencionEnProcesosDeDuel-2002448.pdf>
- Goodenow, C. y Grady, K. (1993) *The relationship of eschool belonging and friends’values to academic motivation among urban adolescent students*. (L. TAYLOR & Francis, Ed.) Journal of Experimental Education, 62(1). 60-71.
- Guizar. R. (2008). *Desarrollo Organizacional*. México. Mc Graw-Hill.
- Hernández - Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ibarra, L. A. y Velázquez, M. G. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Obtenido de Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Landazabal, L. D. (s.f.). *Valores*. Obtenido de Pertenencia: <http://valores200904.blogspot.mx/2011/02/sentido-de-pertenencia.html>

- Martínez Díaz, J. H. (2005). *Las personas en las organizaciones*. 13 de Marzo del 2017, de Universidad La Salle Sitio web: <file:///C:/Users/laura/Downloads/372-749-1-SM.pdf>.
- Medina, M. I. (s.f.). Eumet.net. Obtenido de Enciclopedia virtual: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html).
- Mendoza, B. V. (2016). *Duelo y Sexualidad*. 20 de Marzo de 2017, de Duelo y Sexualidad Sitio web: <https://www.violetamendozapsicologa.com/duelo/duelo-y-sexualidad/>.
- Miaja, M. y Moral, J. (2013). *El significado psicológico de las cinco fases del duelo propuestas por Kübler-ross mediante las redes semánticas naturales*. 1ª ed. Monterrey, Nuevo León: Facultad de psicología, pag.2-22. Obtenido de: <http://file:///C:/Users/laura/Downloads/41951-59007-5-PB.pdf>
- Micolta L. A. (2005). *Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales*. Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, 1, 76.
- Mingote, J. y Pérez, S. (2003). *Estrés en la enfermera*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santo.
- Mora, C. (2014). *La pertenencia y compromiso en los equipos de trabajo*. 22 de Febrero, de Grandes Pymes Sitio web: <http://www.grandespymes.com.ar/2011/04/23/la-pertenencia-y-compromiso-en-los-equipos-de-trabajo/>
- Mundo empresarial. (2001). *El sentido de pertenencia en la organización*. 12 de Febrero, de El empleo Sitio web: <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/el-sentido-de-pertenencia-en-la-organizacion-1718>
- Naranjo, M. L. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Revista Educación, 33, 170.
- Oso, L. (1998) “*La migración hacia España de mujeres jefas de hogar*” Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer. Madrid. P. 33.

- Osterman, K. (2000) *Students' need for belonging in the school community*. Review of Educational Reserch. 70(3), 323-367.
- Pando, M. y Salazar, J. (2007). *Temas de condiciones de trabajo y salud mental*. México: Cuerpo Académico de Salud Mnetal en Grupos Poblacionales y Cuerpos Académicos de Salud y Trabajo.
- Paz, S. M. (2005). *Test de la persona bajo la lluvia*. Buenos Aires: Lugar.
- Pérez, D. y Atehortua, M. (2016). *La comprensión del duelo desde la psicoterapia humanista*. 01-Enero-2018d, de Psiconex Sitio web:<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/326982/20784208>
- Porto y Gardey (2012). *Definiciones*. 12 de Febrero de 2017, de WordPress Sitio web: <http://definicion.de/etapa/>
- Real Academia Española. (S.f). *Duelo*. 10 de enero de 2017, de Real Academia Española Sitio web: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=EEI28uS%7CEEmPUc7>
- Rodríguez, A. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega.
- Rubio, Y. (S.f). *Duelo Migratorio*. 22 Septiembre del 2017, de Psicología Online Sitio web: <http://www.psicologia-online.com/monografias/hablemos-de-duelo-migratorio>.
- Salama (2012). *Psicoterapia Gestalt y Tanatología*. '08 de enero de 2017, de Universidad Gestalt Sitio web: <https://mundogestalt.com/psicoterapia-gestalt-y-tanatologia/>
- Sanz, C. (2016). El sentido de pertenencia clave para el éxito de una empresa. 22 Septiembre del 2017, de La Nueva Ruta del Empleo Sitio web: <http://www.lanuevarutadeempleo.com/Noticias/el-sentido-de-pertenencia-clave-para-el-exito-de-una-empresa>.
- Selye, H, (2010). *Definición de estrés*. Montreal. Recuperado el 5 de octubre de 2010. Disponible en: <http://www.quantumenergy.com.mx/articulos.htm>.
- Sentido de pertenencia e identidad. Definición de (Enero de 2011). Obtenido de <https://centinela66.com/2011/01/05/sentido-de-pertenencia-e-identidad/>.

- Stassen, B. K. (2006). *Psicología del Desarrollo: Infancia y adolescencia*. Madrid, España: Médica Panamericana.
- Tajfel, H., y Fraser, C. (1978) *Introducción a la Psicología Social*. Inglaterra: Penguin Books.
- Taylor, S. B. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de significados*. En S. B. Taylor, *Introducción a los métodos cualitativos en investigación*. La búsqueda de significados. España: Paidós. Obtenido de [http://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/material\\_de\\_cursos/entrevista\\_en\\_profundidad\\_Taylo\\_y\\_Bogdan.pdf](http://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/material_de_cursos/entrevista_en_profundidad_Taylo_y_Bogdan.pdf)
- Tizón, (2004) *Pérdida, Pena, Duelo: Vivencias, Investigación y Asistencia* Ed. Paidós, Ibérica. N° páginas: 840.
- Turner, J.C. (1990) *Redescubrir el grupo social. Una teoría de la categorización del YP*. Madrid, Ediciones Morata, S.A
- Valera, S., y Vidal, T. (2000) *Privacidad y territorialidad*. En J.I Tapia, y M.A. Cuervo-Arango, *Psicología Ambiental*. España: Ediciones Piramide.
- Valois (S.f). *Redes De Apoyo Psicosocial Al Duelo*. 12 de Febrero del 2017, de Academia de educación Sitio web: [https://www.academia.edu/29138457/carmen\\_valois\\_n%c3%ba%c3%bllez\\_redes\\_de\\_apoyo\\_psicosocial\\_al\\_duelo](https://www.academia.edu/29138457/carmen_valois_n%c3%ba%c3%bllez_redes_de_apoyo_psicosocial_al_duelo)
- Vargas Alfaro, A.T. (1999) *Indentidad y Sentido de Pertenencia. Una mirada desde la cotidianidad* 1º Congreso Onternacional de Cultura y Desarrllo. Habana, CUBA: Centro Prov. De Cultura Comunitaria.
- Vidal, T. y Pol, E. (2004) *Un modelo de apropiación del espacio mediante ecuaciones estricturales*. ( U.d. Barcelona, Ed.) Medio Ambiente y Comportamiento Humano.
- Vidal, T., Pol, E. (2005), *La apropiación del espacio. Una propuesta teórica para comprender la vinculación entre las personas y los lugares*. (F.d. Psicología, Ed.) Anuario de Psicología. 36(3), 281-297
- Wiliams, S. y Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo. México: Manual moderno*.

- Yturralde, H. W. (2017). *Indetidad, Orgullo, Sentido de pertenencia*. 12 de abril, de Indetidad, Orgullo, Sentido de pertenencia Sitio web: <http://www.identidadorgullopertenencia.com/>

## **ANEXO 1.- Cuestionario para la entrevista a profundidad**

### **Anexo 1**

#### Cuestionario para la entrevista

1. ¿Qué factores influyeron para que se diera el cambio de residencia?
2. ¿Con cuánto tiempo de anticipación le dijeron del cambio?
3. ¿Cuál fue el estado emocional en los primeros 15 días del cambio?
4. ¿Consideras que tu calidad de vida mejoró con el cambio?
5. ¿Qué has hecho para adaptarte a Morelia?
6. ¿Qué te ha tocado hacer para adaptarte a tu sistema de trabajo?
7. ¿Qué has hecho para ayudar a tu familia a que se adapte al nuevo sistema?
8. ¿De qué manera cambio tu relación personal con las personas que dejaste?
9. ¿Económicamente te combino el cambio?
10. ¿Te sientes pertenecido a FIRA?
11. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de pertenecer a FIRA?
12. ¿Te han ofrecido trabajo en otro lugar?
13. ¿Te sentías pertenecido a tu grupo de amigos de antes?
14. ¿Te sentías pertenecido a tus compañeros de trabajo?
15. ¿Te sientes pertenecido al nuevo grupo de amigos?
16. ¿Te sientes pertenecido a tus nuevos compañeros de trabajo?
17. ¿Consideras que tus objetivos se han cumplido?
18. A nivel físico y emocional... ¿Cómo definirías tu calidad de vida?
19. ¿Consideras que eres una persona independiente?
20. ¿Cómo son tus relaciones sociales?
21. ¿Crees que hay un equilibrio entre lo que vives y esperas?
22. ¿Cómo consideras tu calidad de vida en general?
23. ¿Ha tenido afectaciones físicas con el cambio?

24. ¿Qué afectaciones físicas ha tenido por el estrés laboral?
25. ¿Qué nivel de estrés le ocasiona el cambio de residencia y como lo maneja?
26. ¿La carga de trabajo es menor o mayor a la anterior?
27. ¿Los roles que usted desarrolla en su área de trabajo son claros?
28. ¿Consideras que el tiempo de trabajo es suficiente para desempeñar tus funciones?
29. ¿Qué cambios tuviste a través del cambio de residencia?