



Proceso metodológico y construcción de un sistema categorial de una investigación sobre identidad organizacional

Methodological process and construction of a categorial system of an organizational identity research

Diego René Gonzales-Miranda*, Beatriz Amparo Uribe Correa

Universidad EAFIT, Medellín, Colombia

*dgonzal8@eafit.edu.co

Recibido: 27-abril-2018

Aceptado: 12-noviembre-2018

RESUMEN

En este documento se expone los procesos de construcción del modelo metodológico y de los sistemas categoriales relacionados con una investigación sobre identidad organizacional de los mandos medios desde la perspectiva de los Estudios Organizacionales. Se describe el contexto de desarrollo del trabajo y, a la vez, se explica el estudio del caso específico que enmarca el análisis de los datos y los resultados. Se examina el marco teórico, fundamento del modelo metodológico del análisis pertinente. Se señalan los pasos transitados para construir las categorías de análisis y los sistemas de categorías que permiten darle sentido a los datos obtenidos para responder a los objetivos propuestos. Se trata del proceso metodológico que subyace a toda investigación y que pocas veces se hace explícito, lo que permitirá a otros investigadores tener un referente y alternativas para la realización de su propio proyecto de construcción de sentido, un aspecto primordial –sino el más importante– del proceso de aprendizaje de todo investigador.

Palabras clave: Estudios Organizacionales, identidad organizacional, investigación cualitativa, metodología, sistema categorial

ABSTRACT

This paper presents the process of building the methodological model and the categorial systems of a research on organizational identity of middle managers from the Organization Studies's perspective. It describes the context in which the study is developed; explains the specific case study that defines the analysis of data and results; reviews the theoretical framework, basis of the methodological model of the corresponding analysis; and shows the steps followed to build the analytical categories and the categorial systems that provide meaning to the data obtained to respond to the objectives proposed. It also addresses the methodological process that lies beneath every research study and that is rarely made explicit. This will allow other researchers to have a reference and alternatives to prepare their own project of construction of meaning, a fundamental -if not the most important- aspect of every researcher's learning process.

Keywords: categorial system, methodology, Organization Studies, organizational identity, qualitative research

Financiamiento: Universidad EAFIT, Medellín, Colombia

Cómo citar este artículo: Gonzales-Miranda, D. R., & Uribe Correa, B. A. (2018). Proceso metodológico y construcción de un sistema categorial de una investigación sobre identidad organizacional. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-15.

<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1349>



Publicado bajo licencia [Creative Commons Attribution International 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

El propósito de este artículo es exponer el proceso de edificación del modelo metodológico utilizado en una investigación referida a la construcción de identidad organizacional (IO) de los mandos medios (MM) en una empresa multilatin colombiana llamada Comercial Nutresa S.A.S. (CN). Se pretende develar el *cómo* se llegó a definir ciertos aspectos metodológicos que subsistieron a lo largo del proceso investigativo, es decir, el modelo y los pasos llevados a cabo para la construcción del sistema de categorías, las cuales permitieron sustentar los resultados de la investigación.

Presentar el proceso metodológico hace visibles los avatares que acompañan la construcción del conocimiento, a la vez que pone de manifiesto el esfuerzo del investigador por estructurar la coherencia entre el marco teórico y los datos recabados en el trabajo de campo. Expresión de dicha coherencia es la construcción de los sistemas categoriales presentados en este documento. En ellos se plasma el esfuerzo por dilucidar y comprender el sentido de los datos, y por ordenarlos sistemáticamente de modo que respondan con rigor a los objetivos planteados. Describir y explicar el proceso metodológico de una investigación informa al lector sobre *cómo* se llega a los resultados finales; y enseña, al mismo tiempo, que a investigar se aprende investigando. Es por ello que el proceso de construcción metodológico se constituye en un ámbito privilegiado de aprendizaje.

El problema de investigación giró en torno al control identitario. Este se logra por medio del diseño y la aplicación de estructuras, procedimientos normativos y diversas acciones que buscan vencer la resistencia de los individuos a instaurar en ellos una IO específica. Se considera, entonces, el control como un ejercicio de fabricación de la subjetividad (Barker, 1999; Deetz, 1992, 1994; Knights, & Willmott, 1989; entre otros), con el objetivo de constituir trabajadores más adaptables, capaces de moverse rápidamente entre actividades y tareas con orientaciones diversas. Sin embargo, en la práctica, esta fluidez y fragmentación identitaria puede hacer que los empleados sean más vulnerables a la tipificación de las identificaciones corporativas. En este contexto, la fabricación identitaria se convierte en un aspecto más de la gestión en las organizaciones.

Con la regulación de la identidad se pretende cubrir los efectos intencionales de las prácticas sociales en cuanto a los procesos de construcción y reconstrucción identitaria. Con ello se entiende que la organización no necesariamente es la entidad con mayor influencia en la construcción de la identidad del individuo. Sin embargo, sí se puede considerar que la regulación de la IO es un aspecto relevante e influyente que no se ha estudiado lo necesario y es cada vez más importante en el ámbito

organizacional (Deetz, 1992; Knights, & Willmott, 1989).

El tema de la identidad se ha incorporado al campo organizacional como un problema relevante para poder comprender los fenómenos organizacionales. Inicialmente el concepto fue tratado por la sociología y la psicología, y fue introducido dentro del campo de los Estudios Organizacionales (EO) por Albert y Whetten (Hatch, & Schultz, 2004). Su artículo "*Organizational Identity*", publicado en 1985, es un texto clásico para el estudio de la identidad en las organizaciones. Los autores la definen a partir de tres características: 1. Los puntos de respuesta a características que son propias de la organización, es decir, esas consideradas como la esencia de las mismas. Es la característica reconocida como *central*. 2. Otros puntos de respuesta que responden a características que distinguen la organización de otras. Reconocida como *distintiva*. 3. Y aquellos que responden a características que exhiben cierto grado de igualdad o continuidad a través del tiempo. Identificada como *perdurable* (Albert, & Whetten, 1985, la traducción es nuestra).

Basados en esta definición, diversos investigadores han abordado este concepto, explorando sus implicaciones para la vida organizacional en una variedad de entornos. Este creciente interés ha conducido a tomar la IO como una perspectiva importante para analizar diversos temas como la toma de decisiones estratégicas (Dutton, & Dukerich, 1991; Elsbach, & Kramer, 1996; Gioia, & Thomas, 1996; Glynn, 2000; Maitlis, & Lawrence, 2003), el cambio organizacional (Chreim, 2005; Martins, 2005; Nag, Corley, & Gioia, 2007; Yamashiro, 2015), la legitimidad (Bishop, 2011; Sillince, & Brown, 2009), las identidades colectivas (Mir, Mir, Ramin, & Mwaura, 2015), la identificación (Cooper, & Thatcher, 2010; Sluss, & Ashforth, 2007), el mostrar cómo las organizaciones y sus directivos interpretan temas (Dutton, & Dukerich, 1991), identifican amenazas (Elsbach, & Kramer 1996), perciben y resuelven conflictos (Golden-Biddle, & Rao, 1997), establecen una ventaja competitiva (Fiol, 1991) y construyen estrategias (Fiol, & Huff 1992), por mencionar solo algunos.

Para esta investigación, se consideró que la IO es un fenómeno cultural que se inscribe dentro de las organizaciones, por ello es posible que se pueda explicar por sus miembros. Además, no se tuvieron en cuenta esencias particulares e inamovibles de la IO sino construcciones sociales que se desarrollan al interior de ellas. En consecuencia, no se puede hablar de una identidad sino de identidades, en la medida en que cada sujeto esclarece aquello que es central, distintivo y perdurable (Albert, & Whetten, 1985). Por tal razón, la investigación se abordó desde una postura interpretativa,

que contrasta con la mirada funcionalista de la IO (Kenny, Whittle, & Willmott, 2011). Así pues, y rescatando la dinámica propia del individuo que construye y da sentido a la realidad organizacional en la que se encuentra inmerso, la IO es concebida como una construcción dialéctica (Hegel, 2005), resultado de la relación entre la mirada funcionalista con pretensiones de regulación por parte de la dirección (*qué dicen que son* los MM para CN), y la construcción de sentido por parte de los MM (*quiénes somos* para CN).

Por un lado, los primeros buscaron *fabricar* la identidad de los MM utilizando una serie de estrategias y discursos legitimados, que dieran pie a una subjetividad acorde con los objetivos organizacionales. La legitimación se realizó por medio de la institucionalización, entendida como “un proceso socialmente integrado por el cual nos movemos de algo que es difuso, inestable y desestructurado a algo más acordado, estable e integrado” (Selznick, 2000, p. 280, la traducción es nuestra), que difícilmente es interrogado.

Del otro, los MM construyen constantemente una identidad en el ámbito organizacional. Las normas, reglas y demás directrices son interpeladas, asimiladas y dotadas de sentido. A este proceso dialéctico se le llama *construcción*. Gracias a esta, los MM tienen la posibilidad de elegir y decidir, a pesar de estar limitados muchas veces por la estructura social (Bauman, 2010). Esto los convierte en actores activos y no simplemente en reactivos (Stryker, & Statham, 1985). En este sentido los MM pueden ordenar jerárquicamente las identidades de acuerdo con una relevancia o compromiso para cada relación en la que se encuentren. Así, la IO de los MM estará mediada por la organización y por las relaciones que en ella se produzcan y actúen como referentes.

Esta construcción de identidad, por lo tanto, no es estática, es dinámica, pues combina aspectos que permanecen y otros que cambian. Entonces, se la puede definir como aquello que hace único a alguien y dicha unicidad consiste en la dotación de sentido que hace cada sujeto, fruto del proceso, de los elementos que debe considerar. Esta unicidad estará, además, sujeta a un entorno, que la va redefiniendo y delimitando. Así, dicha construcción para los MM representa la conciencia de las vivencias derivadas de las acciones que tratan de promover en ellos una IO. Es decir, es el conjunto de experiencias suscitadas por las acciones de la dirección, y que los MM interpretan y configuran.

Por último, y como ulterior componente de la propuesta hegeliana, la IO no se implementa *per se*, requiere de un diálogo los actores sociales (MM y directivos), es fruto del mismo. El enfoque dialógico explica cómo es posible

generar un tipo de resistencia gracias a la transformación del significado a través del diálogo interior y el uso potencial de los significados del contexto lingüístico para formar contra-narrativas y contra-discursos (Beech, 2008). El reto es analizar cómo quedan promulgados estos procesos en la construcción de un nuevo significado. De este modo, el diálogo conduce a reforzar o rechazar la construcción de la identidad, o a generar puntos de encuentro entre estos dos extremos. En este sentido, no se puede hablar de una única IO, sino de una polisemia de significados compartidos que vislumbran una serie de características particulares y comunes. A continuación se grafica (Figura 1) el proceso dialéctico de construcción identitaria antes descrito.

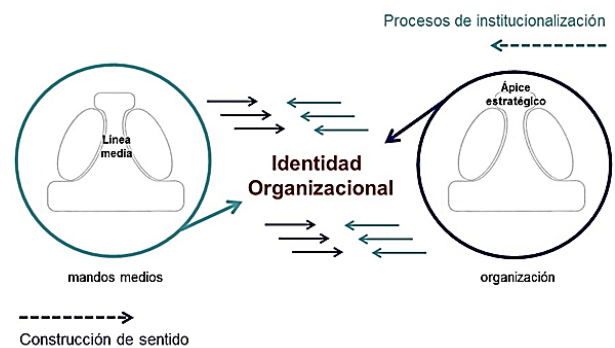


Figura 1

El proceso dialéctico de construcción identitaria

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior se desprende también el énfasis que surge en esta investigación sobre los grados de permanencia y de devenir (cambio). Así, se pudieron encontrar elementos que están más predispuestos a *permanecer* y otros a *cambiar*, sin que esto sea insalvable. Mientras que unos aspectos de la identidad son más centrales (Gabriel, 1999; Rousseau, 1998), otros están sujetos a la interpretación y al cambio (Kreiner, Hollensensbe, & Sheep, 2006). Además, las organizaciones pueden desarrollar más de una identidad o varios aspectos de la identidad a través del tiempo (Albert, & Whetten, 1985). Esto sucede a menudo cuando, por ejemplo, se expanden y crecen, al adquirir otras empresas, o para responder a las amenazas externas del mercado.

Así, la IO es una constante interacción entre la permanencia y el cambio, es un *proceso* como tal. En recientes publicaciones convergen apreciaciones donde se infiere que desde la visión crítica y postmoderna de los Estudios Organizacionales (Gonzales-Miranda, 2014 y 2016; Gonzales-Miranda, Ocampo-Salazar, & Gentilin, 2018) se presentan las nociones de IO flexible y de múltiples identidades (González-Miranda, 2012;

Gonzales-Miranda, Gentilin, & Ocampo-Salazar, 2014). Los actuales trabajos se focalizan en la forma como las organizaciones expresan sus diferentes identidades en distintos contextos y por variados propósitos (Hatch, & Schultz, 2004).

A continuación se expone el modelo¹ metodológico de análisis, el cual expresa la construcción del puente entre el marco teórico construido y el trabajo de campo realizado.

Método

La investigación se realizó mediante un estudio de caso en la empresa Comercial Nutresa S.A.S. Su creación se realizó el 1 de marzo del 2010 con el nombre de Cordialsa Colombia S.A.S., empresa perteneciente a la Compañía Nacional de Chocolates (posteriormente Grupo Nutresa), con el objetivo de encargarse de la distribución y venta de los productos secos de cinco compañías del Grupo Nutresa (GN) (Noel, Nacional de Chocolates, Colcafé, Pastas Doria y Pastas Comarrico).

El objetivo de esta nueva empresa era lograr una mayor eficiencia y sinergia en la distribución de los productos secos del grupo, por lo que la estructura organizacional estuvo configurada bajo el modelo de planeación estratégica con oferta de valor diferenciada. De este ejercicio, surgió la visión del negocio, su misión y sus valores organizacionales, que acompañaron la creación de un nuevo modelo comercial y de una nueva y propia cultura organizacional. La estructura se definió de la siguiente manera: tres gerencias dedicadas a las ventas en los tres canales (Tradicional, Autoservicios y Grandes Cadenas); y cinco gerencias de soporte (Logística Comercial, Desarrollo de Clientes, Servicios Comerciales, Cultura y Desarrollo Organizacional, y Planeación Comercial).

Para conformar esta nueva estructura, CN se crea a partir de la integración de las áreas de ventas y distribución de algunas compañías del GN (sobre todo Nacional de Chocolates y Noel) las cuales tenían una trayectoria, una cultura organizacional y una IO propia, por lo que la nueva compañía tendría que configurar una IO a partir de otras, aspecto que se convirtió en un elemento decisivo crucial para elegir a esta organización como estudio de caso. Dado que el objeto de estudio fueron los MM de CN, es importante explicar brevemente los actores sociales de

esta investigación.

Una primera definición de los MM la da Mintzberg (1992): “[son] aquellos empleados de la organización que se encuentran en la jerarquía de la autoridad por debajo del director jefe comprendiendo todos los niveles hasta llegar a aquellos que tratan directamente con los operarios” (p. 31). Otros autores se aproximan a esta definición, afirmando que los MM están localizados debajo de los directivos y la primera línea de supervisión jerárquica de las empresas (Raes, Heijltjes, Glunk, & Roe, 2011; Wooldridge, Schmid, & Floyd, 2008). Definir a los MM a partir del lugar que ocupan en la organización los atrapa en el medio y propicia un conflicto entre las demandas que se les exigen y la necesidad de buscar, al mismo tiempo, cooperación para llevar a cabo sus funciones, experimentando una falta de poder para realizar las acciones competitivas que rodean sus responsabilidades (Grisson, & Worland, 2000).

La investigación no consideró a todos los MM de CN, sino que, y de acuerdo con la información recolectada, buscó identificar particularidades o patrones comunes en el proceso de identificación, a partir de la caracterización previa de una serie de aspectos propuestos en el modelo metodológico de análisis. Adicionalmente, la investigación buscó centrarse en las relaciones que construyen los individuos (MM) y dotan de sentido su estar en la organización. Si bien es cierto que los MM ocupan un lugar de permanente interrelación con otros estamentos (ápice estratégico, base operativa, otros MM), la construcción de IO que desarrollan se centra en las relaciones y, por lo mismo, en la autorreferenciación que elaboran.

Según la estructura de CN y la definición de los MM, se acotó a aquellos que forman parte del *frente comercial* (FC). Este es un equipo de trabajo conformado por MM representantes de algunas de las gerencias del Comité de Presidencia de CN en cada una de las regiones en Colombia. Esta estructura de gobierno emula a la del Comité de Presidencia, pero sin la presencia de una cabeza jerárquica, por lo que la toma de decisiones es consensuada entre sus miembros. Dicho órgano es el encargado de tomar las decisiones y aplicar las estrategias definidas por cada una de las compañías del GN que CN se encarga de comercializar.

Los directivos son aquellos que conforman el Comité de Presidencia de CN, es decir, los ocho gerentes y el presidente de la compañía. De estas nueve personas se

¹ Según Walliser (2002), el término *modelo* tiene una aplicación propia en muchas de las disciplinas, como la física teórica, las ingenierías, la economía, las ciencias políticas, entre otras. Para los objetivos de esta investigación, este se define: “un modelo posee un poder explicativo si

permite deducir de «leyes» genéricas aplicadas a «contextos» específicos, así como ciertas «propiedades» particulares del sistema estudiado” (p. 41).

entrevistaron a los gerentes de ventas de los tres canales: Tradicional, Autoservicios y Grandes Cadenas, a la Gerente de Cultura y Desarrollo, y al Presidente de la Compañía. La elección de estos actores se debió básicamente a que CN es una empresa comercializadora y de ventas, por lo que los gerentes de los tres canales tienen una mayor incidencia en la línea media de gestión. De hecho, en la constitución de CN los tres canales se definen como de mayor importancia, y las otras gerencias como soporte de ellos.

Vale la pena aclarar que la unidad de análisis de la investigación, tal como se explicó, son los MM de CN. Los directivos fueron incluidos debido al marco teórico elegido para la investigación, concretamente en cuanto a la concepción de IO como un diálogo, por lo que era necesario tener la otra parte de la conversación, es decir, ¿qué dicen los directivos que son los MM? Junto con esto, no se incluyó a los subordinados de los MM, si bien también influyen en la construcción de una IO, porque afectaría la recolección y construcción de los datos, el alcance de la investigación e irremediablemente obligaría a adentrarse en categorías conceptuales de otro orden, ampliando los objetivos de la investigación. Otra razón es debido al modelo teórico-metodológico propuesto, y al entendido que los procesos de institucionalización y control identitario están sobre todo influenciados y dirigidos por la alta dirección.

Es importante señalar también que un sistema categorial es el conjunto de categorías con sus relaciones, que guían la investigación y apoyan el análisis de los datos (Galeano, 2004; Vélez, & Galeano, 2000). En este sentido, la construcción del sistema categorial refleja el cumplimiento de los objetivos de la investigación, pero también muestra el desarrollo de la construcción de sentido de los datos y, con ello, en cuanto al proceso interpretativo se refiere, expone al lector parte del proceso formativo vivido por los investigadores.

Dado que el sistema categorial es un conjunto de categorías organizadas, es imprescindible definir dicho término, el cual se entiende como:

Ordenadores epistemológicos, campos de agrupación temática, supuestos implícitos en el problema y recursos analíticos. Como unidades significativas dan sentido a los datos, permiten reducirlos, compararlos y relacionarlos. [Son] una construcción para ordenar el mundo vivido, y al mismo tiempo como una visión anticipada de dicho mundo. (Alvarado, 1993, p. 274)

En cuanto a las técnicas de recolección de información, el trabajo se fundamentó en 31 entrevistas semiestructuradas, realizadas a los MM en ocho regiones del territorio colombiano donde tiene presencia la

organización estudiada. Además, cinco entrevistas a directivos, tres observaciones no participantes y diversa documentación oficial. Toda la información fue sistematizada mediante el programa especializado para investigación cualitativa Atlas.ti, para su posterior análisis e interpretación. Es también importante subrayar que se firmó un contrato de confidencialidad con las empresas partícipes, y se pidió autorización a cada uno de los actores sociales para utilizar la información con fines académicos y de publicación.

En relación al diseño metodológico, la atención de la investigación se centró en el proceso identitario como tal, de ahí la pregunta de rigor metodológico: ¿Qué aspectos intervienen en la construcción de la IO de los MM? Este interrogante llevó a diseñar un modelo que permitiera analizar el proceso de construcción identitaria, a la par que implicó hacer una distinción entre los niveles de análisis de cada uno de estos aspectos. Se enfrentó un reto metodológico que consistió en crear y estructurar un modelo de análisis que posibilitara estudiar la construcción de la IO de un estamento de la organización (MM) y que, a la vez, incorporara un dinamismo dialógico y fuera capaz, además, de agrupar procesos colectivos de construcción. Entonces, el modelo metodológico construido consta de lo siguiente: dos actores sociales (los MM y los directivos de CN); dos dimensiones de análisis para los MM (seguridad y significación), y dos dimensiones de análisis para los directivos (permanencia y despliegue).

Otro componente del modelo tiene que ver con la identidad del individuo que se estructura, de forma *latente* y *constante*, junto con la identidad personal y profesional. Por un lado, lo *latente* hace referencia al hecho de que las identidades individuales y organizacionales incluyen múltiples aspectos, a veces conceptualizados como sub-identidades (Ashforth, 2001), o múltiples identidades (Ashforth, & Johnson, 2001; Thoits, & Virshup, 1997). En este orden de ideas, un individuo puede tener variadas identidades personales y profesionales, pues posee, a la vez, la de padre, hijo, ingeniero, extrovertido, estudioso, malicioso, etc.

Por otro lado, lo *constante* hace referencia a que no se puede distanciar lo personal de lo profesional y lo organizacional. Tal división solo se hace por cuestiones metodológicas, en el entendido de que dicha diferenciación permite explicar qué aspectos de lo personal, profesional y organizacional se relacionan con la IO. El individuo buscará saciar entonces sus necesidades de *seguridad* y *significación*, y para ello encontrará en la organización actitudes, tanto *permanentes* como *variantes*, que lo ayuden a cumplir con tal objetivo, enmarcadas en dos ejes: uno contextual

temporal-biográfico (¿quién soy para los demás?) y otro relacional-espacial (¿quién soy para mí?).

En este punto es oportuno aclarar que la investigación no se centró en la identidad personal ni en la profesional ni en la relación entre ambas, más sí en la relación que dichas identidades tienen con la IO. Con esto se buscó hacer eje en las mencionadas interfaces entre las identidades, o aspectos de la identidad, en los individuos y entre ellos y las organizaciones, relaciones que no se han abordado lo suficiente dentro del campo del estudio de las organizaciones (Kreiner, et al., 2006).

A los dos ejes contextuales expuestos (temporal-biográfico y relacional-espacial), se les sumó el eje cultural en forma referencial, bajo la comprensión que los aspectos regionales-culturales también intervienen en el proceso. (Se puntualiza el hecho de que el tema cultural se tomó de esta manera, ya que un análisis tan solo de este aspecto se puede convertir en una propuesta de investigación en sí misma). Para la investigación se consideró que hay dos niveles: lo individual (Identidad personal de los MM) y lo grupal (Identidad organizacional e Identidad profesional de los MM).

Con estos aspectos presentes, se diseñó un modelo metodológico de análisis que permitió comprender el proceso de construcción identitario de los MM. En este sentido, cada uno de los dos ejes (relacional y temporal) fue analizado para ambos actores, los MM y los directivos, en cada una de sus dimensiones (con el eje cultural transversal al proceso). A la vez, se identificaron aquellos aspectos que propician seguridad y significación a los MM, como los permanentes y cambiantes de la organización. La Figura 2 permite apreciar lo enunciado.

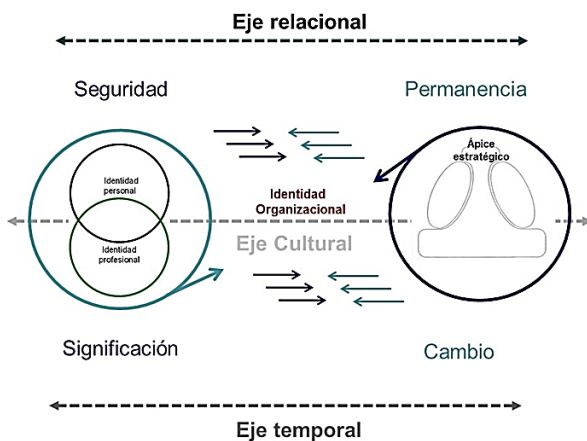


Figura 2

Modelo de análisis: aspectos constituyentes de la identidad organizacional de los MM

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se describe cómo se construyó el sistema categorial que derivó del análisis de los datos. El sistema categorial expresa la construcción de sentido y se convierte para este texto, en los resultados.

Resultados

La construcción del sistema categorial que se presenta a continuación se realizó con base en la propuesta de Galeano y Aristizábal (2008), por considerar que sus aproximaciones a la investigación cualitativa y las definiciones que utilizan son coherentes y guardan consistencia tanto con el marco teórico utilizado, como con el diseño metodológico construido. Junto con ello, se prefirió utilizar una propuesta de autores de la región y del país, como una forma de fortalecer propuestas propias alejándose de otras enmarcadas en realidades foráneas y muchas veces no consecuentes con la situación que circunscribe y delimita el caso estudiado.

Para el caso que se estudió, la interpretación o reconstrucción hermenéutica se dio a partir de tres ejes: 1) *El investigador*, quien toma posición frente a las pretensiones de validez de los actores sociales, a la vez que realiza el proceso de construcción de sentido a partir de su propia historia y conocimiento, claro está, inscrito también dentro de un contexto cultural e histórico determinado. 2) *El marco teórico* que sirve de lente para el análisis y que recae sobre el objeto de estudio de la investigación. 3) *El trabajo de campo*, constituido por los instrumentos, los actores sociales, los datos construidos y el análisis de los mismos. En esta investigación se articularon los tres ejes, en sintonía con un enfoque metódico interpretativo-comprensivo.

Al tomar como referente a Alvarado (1993, pp. 273-274), el proceso de construcción de sentido se realiza en tres fases: *exploración/ descripción, focalización/ interpretación y profundización/constitución de sentido y construcción teórica*. El desarrollo de este proceso se realiza en forma de espiral, en donde el conocimiento se va construyendo de manera continua. Esta espiral, vista de lado, permite identificar las fases del proceso investigativo cuyo eje es el objeto de estudio; desde el cenit, se observa la espiral del conocimiento con los procesos metodológicos que lo circundan: el planteamiento del problema de investigación, la definición de la pregunta y los objetivos de la investigación, el marco teórico, la definición y elaboración de los instrumentos de recolección de información, etc. Esta descripción se aprecia en la Figura 3.

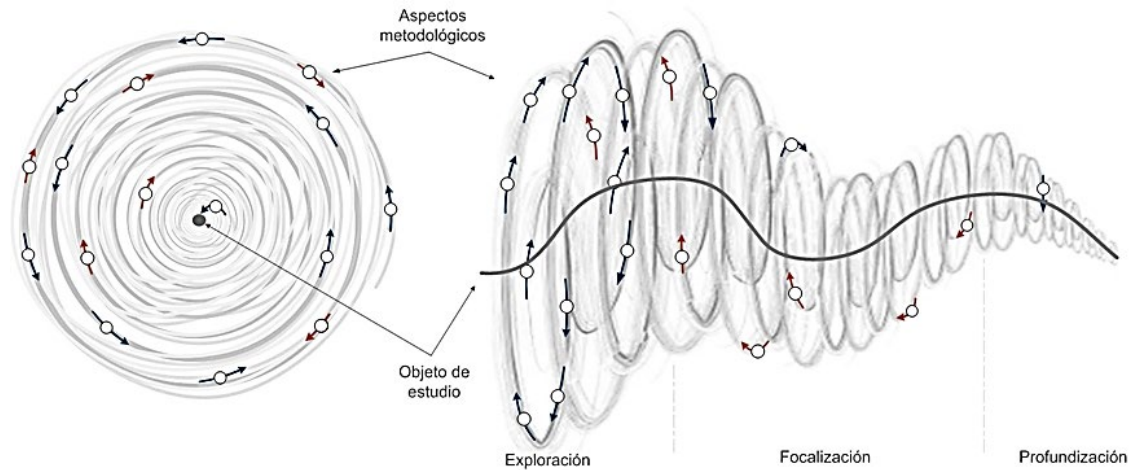


Figura 3

El espiral del conocimiento y las fases del proceso investigativo

Fuente: Elaboración propia.

El propósito de la gráfica es mostrar la relación entre el objeto de estudio, los componentes del proceso metodológico y sus fases. Así, los componentes giran en torno al objeto de estudio en una espiral que permite el ir y venir del conocimiento en la investigación cualitativa. En efecto, regresar en el proceso no es retroceder en la comprensión del fenómeno social estudiado, sino profundizar; de esta manera, el punto de llegada no será el mismo que el de partida, tal como se representa en la espiral. De esta forma, las mismas fases del proceso se van centrando. Así, en la etapa de exploración, los círculos serán más grandes y se irán reduciendo hasta llegar a la fase de profundización, donde los círculos son cada vez más pequeños en la medida en que el proceso avanza y, por lo mismo, la comprensión se agudiza.

Fase de Exploración/Descripción

Esta fase parte de una serie de interrogantes generales que el investigador se planteó sobre la intencionalidad de la comunicación de los actores sociales frente a determinadas vivencias. Las maneras particulares que adquieren tales cuestiones dependen de la propia experiencia del investigador, de las comprensiones previas sobre el fenómeno social y de la teoría acumulada en torno al entramado social y cultural que contextualiza el fenómeno que se quiere estudiar.

Las preguntas que se describen más abajo (Tabla 1) orientan las primeras actividades de la investigación, tales como la definición de los instrumentos de recolección de información. Con ello se busca garantizar la observación, tanto de lo axiomático como de lo no evidente, lo consensual como lo contradictorio, lo repetitivo como lo diferente, lo público como lo privado.

Se trata de identificar aquellos detalles que se puedan constituir en indicios para el análisis. Estos datos suelen presentarse en forma inconexa, sin sentido y desarticulados. La intención en esta fase es encontrar tendencias que posibiliten, en términos descriptivos y progresivos, identificar y colmar el contenido de las categorías que sirven de eje para el ordenamiento de la información.

Al inicio de la investigación, las categorías surgieron de todo el proceso indagatorio, fruto de una primera revisión documental, conversaciones con expertos y trabajo reflexivo con colegas, profesores y amigos. A partir de allí, las primeras categorías emergieron de intuiciones, datos sueltos, conceptos imprecisos sin mucha coherencia ni articulación, sensaciones, deseos y concepciones que fueron adquiriendo sentido a medida que la investigación avanzaba y el conocimiento propio de la organización objeto de estudio crecía. De allí que a este grupo de condiciones se les denomine precategorias o categorías preliminares, en tanto que son definidas antes del trabajo de campo.

Dado que la investigación se centró en un caso, fue imprescindible ajustar los supuestos teóricos y metodológicos a la realidad concreta y específica de la organización estudiada, por lo que las preguntas iniciales, o también conjeturas, se fueron acordando según lo que iba emergiendo de las realidades investigadas. Las pre categorías en esta primera etapa fueron: *identidad organizacional, identidad personal, identidad profesional y procesos de institucionalización identitarios*. Todas ellas fueron fruto de un inventario inicial de preguntas que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Preguntas iniciales

Identidad Organizacional de los MM	Identidad Profesional de los MM	Identidad Personal de los MM	Proceso de institucionalización identitaria de los MM
<p>¿Cuál es la IO de los MM?</p> <p>¿Cuál es el proceso de construcción de IO de los MM?</p> <p>¿Qué elementos intervienen en la construcción de la IO?</p> <p>¿Hay elementos que permanecen en el tiempo, y que formen parte de la IO?</p> <p>¿Qué elementos de la IO cambian?, y si lo hacen, ¿se puede hablar de una IO como tal?</p> <p>¿Qué es aquello que hace superficial o fundamental a una organización?</p> <p>¿Cuál es el criterio que permite identificar cuándo un atributo sobre la identidad es distinto del otro?</p>	<p>¿Qué es la identidad profesional?</p> <p>¿Qué elementos forman parte de la identidad profesional?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la IO y la identidad profesional?</p> <p>¿Cómo se relaciona la IO con la historia del individuo?</p> <p>¿Qué elementos de la identidad profesional se negocian en el proceso de construcción de una IO?</p>	<p>¿Qué es la identidad personal?</p> <p>¿Qué elementos forman parte de la identidad personal?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la IO y la identidad personal?</p> <p>¿Qué elementos de la identidad personal se negocian en el proceso de construcción de una IO?</p> <p>¿Cómo logra el individuo dentro de la organización seguir siendo él mismo? ¿En qué cambia? ¿En qué es en lo que está dispuesto a ceder?</p>	<p>¿Cómo es el proceso de institucionalización identitaria?</p> <p>¿Quién lo planea? ¿Quién lo ejecuta?</p> <p>¿Es posible fabricar una identidad para los MM dentro de la organización?</p> <p>¿Cómo hacen los empleados frente a la resistencia que genera dicho proceso? ¿Qué estrategias desarrollan?</p> <p>¿Es posible fabricar una IO propia?</p> <p>¿Cuánto influye la relación con los empleados la fabricación de una IO?</p>

Fuente: Elaboración propia.

En esta primera etapa, las pre categorías estuvieron estrechamente relacionadas con los conceptos teóricos, incluso se podría decir que surgieron a partir de estos. Por ello, se entiende que la IO de los MM requiere necesariamente comprender la relación entre la identidad personal y la profesional. En esta primera etapa del sistema, no hubo categorías emergentes (pues no se había realizado aún el trabajo de campo) y la atención no estuvo puesta todavía en las relaciones como tales. No se tuvo como referente el concepto de IO concebida como un diálogo, ni mucho menos la historia de la creación de la organización objeto de estudio, en la cual las organizaciones de origen (OO) de este grupo empresarial (GN) constituyeron un factor primordial para el análisis de los datos.

Fase de Focalización/Interpretación

Esta fase se define así:

El proceso que permite la reconstrucción teórica, la recontextualización del fenómeno, el desligue del fenómeno (como vivencia) de su objetivación (como texto, como representación simbólica) para que el propio actor social pueda reconstruir esta relación superando el camino del extrañamiento que le ha impedido reconocerse en dicha objetivación. (Alvarado, 1993, p. 275).

Es decir, se caracteriza por la búsqueda permanente de relaciones que puedan expresar hipótesis cualitativas; relaciones que encuentran su origen en constataciones previas y se constituyen por sí mismas en nuevas constataciones. En esta fase se define la circularidad del proceso interpretativo, a la vez que se van estableciendo nuevas relaciones entre las categorías definidas en la etapa anterior.

Luego de hacer la revisión documental de CN y de realizar

las entrevistas piloto, se construyó un nuevo conjunto de categorías, fruto de las primeras intuiciones surgidas a partir de los acercamientos iniciales y del marco teórico utilizado para la investigación. Por cuestiones de espacio y para sintetizar las reflexiones, solo se presenta el segundo sistema categorial con el cual se realizó el análisis e interpretación de los datos, según consta en la Figura 3.

Ya en este segundo sistema categorial se incluyeron las organizaciones de origen (OO), las cuales tuvieron gran incidencia en la construcción de la IO de los MM. Junto con ello, se integró la concepción de los directivos que buscaban estructurar, articular y ejecutar ciertos procesos para fabricar una subjetividad en los MM. En esta fase se anexaron también las relaciones entre la identidad personal y profesional con la identidad organizacional de los MM, así como la concepción de lo que en esta investigación se entendió como IO: un diálogo entre los MM y los directivos, entre las interrogantes: *¿Quiénes son los MM?* y *¿Qué dicen que son los MM?*

De este modo, emergieron tres categorías emergentes. Dos, de dichas relaciones (IPer.-IOMM y IProf.-IOMM) y una, del diálogo: IO de los MM. La investigación no tuvo como objetivo descubrir cuál es la IO de los MM, aunque sí se discutió este punto como categoría de análisis, sino el proceso de construcción de dicha IO. La pregunta se centró en el *cómo* y no en el *cuál*, haciendo énfasis en el proceso y en la mirada comprensiva de la realidad organizacional estudiada. No obstante, el proceso implicó conocer la IO que propendían los MM, de ahí que fue necesario y pertinente discutir tal resultado.

En este punto, y como producto del carácter circular del estudio, fue necesario precisar los objetivos específicos

para contrastarlos con la propuesta inicial de la investigación. Al respecto, Alvarado (1993) afirma que esta tiene una característica circular propia de carácter interpretativo, “que implica un movimiento del todo a la parte incomprensida y de ésta al todo” (p. 275). El estudio de caso permitió profundizar en las particularidades propias de la organización indagada, con

la manifestación de una problemática que, si bien fue propuesta en forma teórica, cobró vida de manera individual y propia, y bajo condiciones y contextos específicos. En la Tabla 2 se presenta la relación entre los objetivos y las categorías de análisis de acuerdo con el segundo sistema categorial expuesto anteriormente.

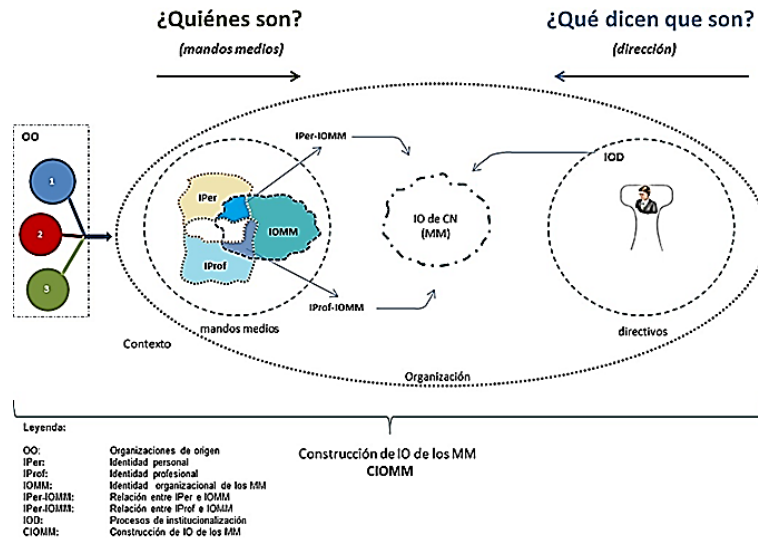


Figura 3
Segundo sistema categorial: Construcción de IO de los MM
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2
Relación objetivos-categorías de análisis

Objetivo general de la investigación	Categorías de análisis
Comprender la construcción de identidad organizacional de los mandos medios en una organización de un grupo empresarial colombiano, con el fin de indagar por el significado que ellos tienen de dicha identidad organizacional, mediante un estudio de caso.	Construcción de IO de los MM (CIO MM).
Objetivos específicos de la investigación	Categorías de análisis
1. Identificar las características de la organización y de los mandos medios en donde se realizará el trabajo de campo de la investigación doctoral.	Organizaciones de origen (OO)
2. Identificar dispositivos que la organización emplea para suscitar la incorporación de la identidad organizacional en los mandos medios, en una organización de un grupo empresarial colombiano.	Identidad organizacional de los MM (IOMM)
3. Analizar aspectos de la identidad personal y de la identidad profesional que configuran la identidad de los mandos medios, en una organización de un grupo empresarial colombiano.	Procesos de institucionalización (IOD)
4. Analizar aspectos de la identidad personal y profesional que configuran una identidad organizacional de los mandos medios, en una organización de un grupo empresarial colombiano.	Identidad personal de los MM Identidad profesional de los MM
5. Analizar los aspectos personales así como los profesionales que intervienen en la construcción de la IO de los MM en relación con los procesos de institucionalización implementados por los directivos, en una organización de un grupo empresarial colombiano.	Relación entre IPer. e IOMM Relación entre IProf. e IOMM
	IO de CN (MM)

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizado el ejercicio, se procedió a analizar la información recolectada. A esta altura, surgieron las categorías emergentes propias del trabajo de campo. De acuerdo con Galeano (2004, p. 41), se procedió a clasificar estas categorías en descriptivas, explicativas e interpretativas, definidas por la autora de la siguiente manera:

Descriptivas. Emergen del primer contacto con los datos recolectados. Atribuyen un contenido a un segmento del texto. Son términos utilizados por los participantes en la investigación, y se emplean como categorías de expresiones textuales o sustantivas de los actores, denominación creada por el investigador, apoyado en rasgos que son posibles de identificar en los datos recogidos y apropiados.

Explicativas. Apuntan a temas que el investigador descubre como recurrentes o que aparecen con un mismo significado. Este tipo de categorías pueden ilustrar una teoría que emerja de los resultados del análisis.

Interpretativas. Suponen la postura del investigador frente a unos temas particulares. Son construcciones teóricas, conceptualizaciones para organizar los datos, y que pueden vincular dos o más categorías.

Vale la pena aclarar que, según la propuesta de clasificación de la autora, las categorías preliminares estarían catalogadas como explicativas por estar íntimamente ligadas con la teoría. Es así como, a partir de las precategorias se configuró un conjunto de categorías descriptivas surgidas del análisis de los datos. Estas permitieron una clarificación y reconstrucción de sentido de las anteriores, y de la misma relación entre ellas. En consecuencia, surgieron cinco categorías interpretativas principales: 1) Reconocimiento, 2) Trascendencia y 3) Seguridad, las cuales dan lugar a 4) Identidad Organizacional (IO) de los MM y 5) Los procesos de institucionalización. El objetivo de la investigación (construcción de IO de los MM) no estuvo representado en una categoría en particular, ya que todo el proceso investigativo dio cuenta de él y, por lo mismo, posibilitó el cumplimiento de los objetivos específicos trazados por la investigación.

Lo que se presenta a continuación es la versión final, depurada y sintetizada, de la categorización tanto para los MM como para los directivos, las cuales constaron de tres versiones anteriores. Se aclara que no solo es la definición conceptual de cada una de ellas a partir del análisis de los datos, sino la reconceptualización teórica, que es parte de la interpretación y construcción de sentido de los datos. Antes de mostrar gráficamente cada

una de ellas, se aclara lo siguiente:

Desde los mandos medios (MM)

Esta fue la situación (Gonzales-Miranda, 2016, p. 517-518):

1. Fueron tres las precategorias: IOMM, IPer, IProf. Constituidas a partir del modelo de análisis y, por consiguiente, tienen una fuerte correspondencia con el marco teórico-conceptual.
2. Las categorías emergentes fueron seis: Hist. Per-Prof-Org, OO, Reconocimiento, Seguridad, Trascendencia y IO de los MM de CN.
3. Dos de las categorías emergentes, y a la vez explicativas, fueron transversales a todo el proceso, pero en forma diferenciada. La primera (Hist. Per-Prof-Org) influyó transversalmente, por un lado, sobre las tres precategorias, en el sentido de buscar una coherencia entre lo personal, lo profesional y lo organizacional, y, por otro, sobre las categorías emergentes e interpretativas. La segunda (OO), influyó no solo a los MM sino también a los directivos, quienes tuvieron una fuerte referencia e identificación con las OO, por lo que la IO tomó de ellas algunos aspectos y la resistencia a dejarlas; también caracterizó el proceso de construcción identitario.
4. Las categorías emergentes principales, desde el punto de vista de los MM, fueron: Reconocimiento, Seguridad, Trascendencia y la IO de los MM de CN. Estas son el resultado de la investigación, complementadas con las categorías emergentes principales correspondientes al punto de vista de los directivos.

Las categorías desde el punto de vista de los MM se presentan en la Figura 4.

Desde los directivos

Aquí se presentó lo siguiente:

1. Las categorías preliminares o precategorias fueron: Críticas al modelo de gobierno (MG), ¿Quiénes son los MM?, Atributos de CN y Procesos de institucionalización.
2. Las categorías emergentes o hallazgos de la investigación fueron: Organizaciones de Origen (OO), ¿Quiénes son los MM?, Modelo Eficiente de Gobierno.
3. Al igual que en los MM, la categoría OO influyó la configuración del proceso de categorización.
4. Como categoría emergente principal se configuró el Modelo Eficiente de Gobierno.

En la Figura 5 se presentan las categorías desde el punto de vista de los directivos.

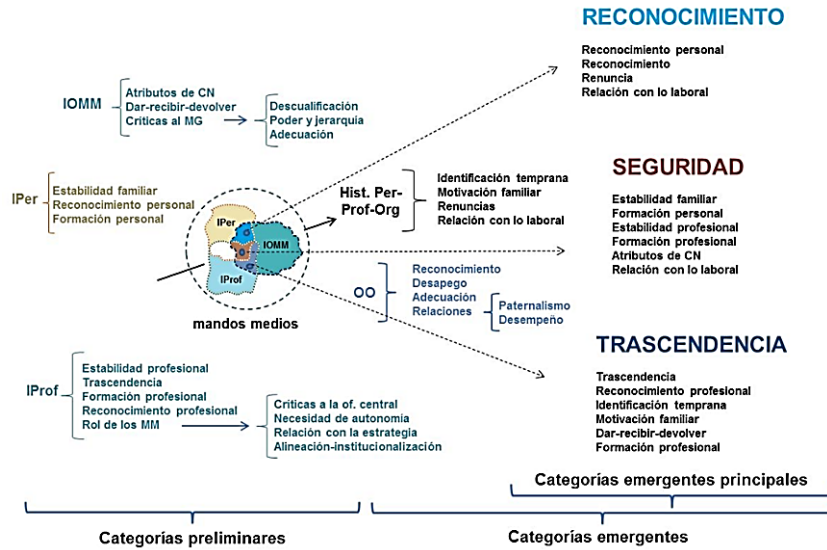


Figura 4

Categorías preliminares y emergentes construidas a partir de los mandos medios

Fuente: Gonzales-Miranda, 2016, p. 518.

Fase de Profundización/Constitución de Sentido y Construcción Teórica

En la etapa final del ciclo comprensivo, para conservarlos en el nivel de representaciones, se articularon los argumentos desligándolos del carácter empírico del fenómeno que les dio origen. Para Alvarado (1993), es aquí donde es posible adentrarse en el terreno de la inferencia totalizadora de una visión paradigmática, semántica y pragmática del sentido reconstruido frente a

un fenómeno social o cultural en estudio. Este proceso se desarrolló en forma dialéctica, mediado por la reflexión crítica. Durante el transcurso se buscaron relaciones de nivel más complejo, más lejanas de la evidencia empírica, asociadas a la inferencia teórica. Se develaron los hilos conductores que articularon y dieron coherencia discursiva a los argumentos interpretativos. Todo ello permitió la construcción de un entramado de relaciones que dio lugar a nuevos conceptos y, por consiguiente, nuevas comprensiones sobre la parte incomprendida.

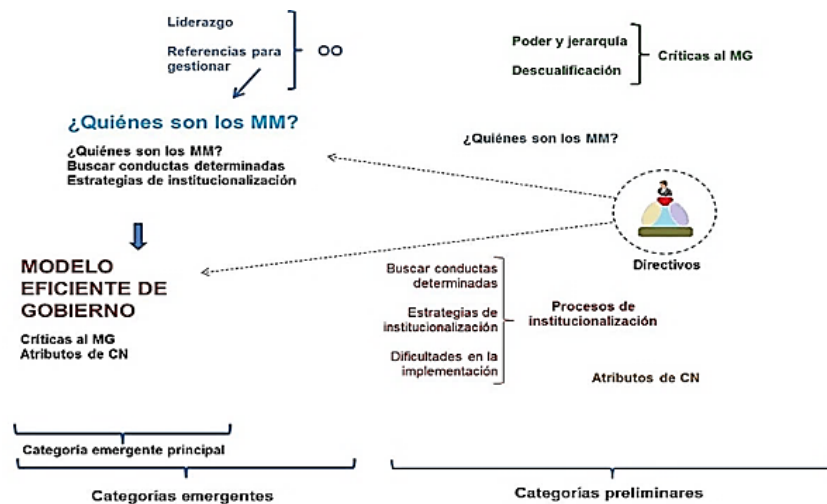


Figura 5

Categorías preliminares y emergentes construidas a partir de los directivos

Fuente: Elaboración propia.

En síntesis, las categorías emergentes (*Reconocimiento*, *Trascendencia* y *Seguridad*) son los constructos de los componentes cuyas relaciones estructuran y posibilitan la existencia de una IO de los MM en CN. Un *reconocimiento* que se aferra al pasado; una *trascendencia* que busca realizarse a futuro y una *seguridad* que garantiza y sostiene el proceso como tal en el presente. La IO es un proceso dialéctico, entendido como el resultado de un juego interno de relaciones, a pesar de que aparentemente pueda parecer que los componentes tengan cierta independencia.

Para expresarlo de otro modo, la IO –en tanto dialéctica– no es fija ni determinada de una vez para siempre, sino que se construye en un constante proceso de transformación (Gonzales-Miranda, 2016). El motor de este cambio es, a la par, tanto su contradicción interna, su limitación y desajuste en relación con su exigencia e intención de totalidad, infinitud y absoluto, como la relación con otra realidad, que aparece como su contrario. Esto sintetiza los resultados de la investigación, a la vez que expresa los componentes de la IO del caso estudiado.

Dado lo anterior y a la luz de la propuesta del antropólogo escocés Víctor Turner (1967), los resultados de esta investigación permiten sostener que el proceso de construcción de la IO de los MM en CN, definida a partir de estas tres categorías emergentes, puede considerarse como *liminal*, y que la IO, como tal, ha de definirse como un proceso en equilibrio liminal. El *reconocimiento* jalona a los MM a mirar hacia atrás mientras la *trascendencia* impulsa a otear el futuro, configurando dos fuerzas opuestas que hacen de la IO el centro del proceso. Desde este punto de vista, la IO no llega a ser una cosa ni la otra, sino que en ella confluyen diversos sentidos y significados construidos por los individuos (Gonzales-Miranda, 2016).

Discusión y Conclusiones

En sentido metodológico, son muchas las discusiones acerca de los conceptos y procesos que giran en torno al camino optado y recorrido para llevar a cabo una investigación. Desde el esclarecimiento de por qué hacer un estudio de caso o la construcción de los instrumentos de recolección de la información, hasta la diversidad de aproximaciones y conceptualizaciones en relación con el marco teórico y el trabajo de campo, hacen que el proceso investigativo sea una experiencia compleja para su promotor.

Con base en esta consideración, en el presente texto se expone el proceso de construcción metodológica. Se

despliega, en parte, el proceso investigativo y se hace énfasis en la construcción del modelo teórico-metodológico y de los sistemas categoriales. Se muestra también el camino recorrido y se exponen aquellos aspectos metodológicos que muchas veces se obvian en la publicación de los resultados de las investigaciones ya que, generalmente, lo que cobra relevancia son los hallazgos como tales y se deja de lado la divulgación del camino recorrido.

La investigación resalta el rol de los EO como campo pluridisciplinario de conocimiento especializado en el estudio de las organizaciones, que retoma de las ciencias sociales la conceptualización de las categorías de análisis para comprender los fenómenos sociales que se inscriben en las organizaciones. Esto se evidenció en las posibilidades de integrar conceptos como identidad personal, identidad profesional e identidad organizacional, categorías nucleares del modelo propuesto. Sin la asistencia de las ciencias sociales no se hubiera podido analizar e interpretar los datos obtenidos ni profundizar adecuadamente.

El modelo de la IO que se creó es psicodinámico emergente. En ese sentido, la IO se estudia para comprender procesos sociales de construcción de sentido. Esto implica la concepción de la identidad como algo dinámico que puede ser comprendido a lo largo del tiempo, y que involucra diversos actores sociales en las organizaciones. A nivel conceptual esto es un aporte al campo de los EO, pero también lo es el modelo metodológico utilizado en esta investigación a futuro.

Los resultados llevan a considerar que se está frente a una nueva modalidad de control, direccionada a aspectos más interiores del individuo. A su vez, devela una IO considerada como una variable de gestión, sujeta y susceptible de ser gestionada, diseñada, planificada y controlada. Empero esta pretensión por parte de la alta dirección, los miembros de la organización (para este caso los MM) resignifican tales pretensiones y les dan un sentido, permitiendo con ello mantener el equilibrio laboral. Así, se puede afirmar que hay otra modalidad de IO que emerge con base en la interpretación de la realidad por los miembros de la organización. Este es un aspecto importante también por estudiar y profundizar.

Los resultados de la investigación condujeron a concebir que los procesos de institucionalización a los que son sometidos los MM son promovidos básicamente por la dirección, en el entendido que, al ejercer la autoridad formal o legítima, los MM se ven envueltos en una relación de poder ante la cual están obligados a acceder y obedecer las disposiciones impuestas. Sin embargo, la alta dirección no es el único estamento que puede

propiciar la construcción de una IO en concreto. Los subordinados y los mismos colegas son actores que influyen el accionar de los MM. En otras palabras, la injerencia de los otros estamentos de la organización en la implementación de una IO es un aspecto importante aún por explorar.

Volver sobre el camino recorrido para explicar los procesos construidos implica no dejar de lado ciertos asuntos que vale la pena mencionar. En primer lugar, se han presentado dos sistemas categoriales de forma sintética, sin hacer explícitos los aspectos propios de la interpretación y de cómo se llegó a optar por ciertas categorías. Tal vez este proceso oculto sea una de las propiedades que más inquieta a los investigadores al momento de analizar e interpretar los datos. Quizás también sea el punto donde interviene la capacidad del investigador para percibir y conjugar la realidad observada con el marco teórico definido. Segundo, los alcances de este documento se restringen al contexto de la IO. Esto no demerita el proceso metodológico explicado, pero enmarca y con ello delimita el modelo y el sistema categorial a esta temática en concreto. Y tercero, no se logra explicar a cabalidad cómo se llega a concebir la IO en tanto liminal, lo cual constituye el resultado principal de la investigación. Tal como se anunció, esto se hace para destacar el proceso y no el desenlace. No obstante, tal particularidad también se considera una limitación.

Al respecto, para terminar, hay que destacar tres aspectos. Por un lado, no hay una única y mejor manera de hacer las cosas en la construcción del proceso metodológico, sencillamente se elige un camino en forma coherente y se justifica su elección. Es de suma importancia la argumentación y la explicación de dicha preferencia. Este camino, desde el punto de vista de la investigación, se convierte en uno de los procesos privilegiados de aprendizaje en donde el investigador se configura y forja como tal, y en donde propiamente aprende a investigar. De igual manera, se subraya la estrecha relación entre la metodología y la construcción de un marco teórico. No hay metodología sin teoría. Mantener la coherente relación entre ambas implica solidez metodológica y, por tanto, darle fiabilidad a la investigación. Y por último, el proceso aquí explicado es un ejemplo fehaciente de cómo abordar, desde el punto de vista metodológico, una investigación desde la perspectiva de los EO, lo cual convierte este texto en referente, a manera de ejemplo, para aquellos investigadores que quisieran abordar una investigación desde este campo de conocimiento.

Referencias

- Albert, S., & Whetten, D. (1985). Organizational identity. En: L. L. Cummings, & M. M. Staw, (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 263-295). Greenwich, CT: JAI.
- Alvarado, S. V. (1993). La construcción de categorías teóricas a partir de los datos empíricos, como base del acercamiento metodológico en la investigación cualitativa. En: E. Lopera, et al., *Investigación cualitativa. Confrontación y prospectiva* (pp. 271-278). Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Ashforth, B. E. (2001). *Role Transitions in Organizational Life: An Identity-based Perspective*. Mahwah, EU: Lawrence Erlbaum.
- Ashforth, B. E., & Johnson, S. A. (2001). Which hat to wear? The relative salience of multiple identities in organizational contexts. En: M. A. Hogg, & D. J. Terry, (Eds.), *Social identity processes in organizational contexts* (pp. 31-48). Ann Arbor, MI: Taylor & Francis.
- Barker, J. (1999). *The discipline of teamwork*. London: SAGE.
- Bauman, Z. (2010). *Identidad*. (Trad.: D. Sarasola). Buenos Aires, Argentina: Losada.
- Beech, N. (2008). On the nature of dialogic identity work. *Organization*, 15(1), 51-74. <https://doi.org/10.1177/1350508407084485>
- Bishop, E. (2011). Identities as lenses: How organizational identity affects audiences' evaluation of organizational performance. *Administrative Science Quarterly*, 56, 61-94. <https://doi.org/10.2189/asqu.2011.56.1.061>
- Chreim, S. (2005). The continuity-change duality in narrative texts of organizational identity. *Journal of Management Studies*, 42(3), 567-593. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2005.00509.x>
- Cooper, D., & Thatcher, S. (2010). Identification in organizations: The role of self-concept orientations and identification motives. *Academy of Management Review*, 35(4), 516-538.
- Deetz, S. (1992). *Democracy in an age of corporate colonization: developments in communication and the politics of everyday life*. Albany: State University of New York Press.
- Deetz, S. (1994). The micro-politics of identity formation: The case of a knowledge intensive firm. *Human Studies*, 17(1), 23-44.
- Dutton, J., & Dukerich, J. (1991). Keeping an eye on the mirror: Image and identity in organizational adaptation. *Academy of Management Journal*,

- 34(3), 517-554. <https://doi.org/10.5465/256405>
- Elsbach, K. D., & Kramer, R. M. (1996). "Members" responses to organizational identity threats: Encountering and countering the business week rankings. *Administrative Science Quarterly*, 41(3), 442-476. <http://dx.doi.org/10.2307/2393938>
- Fiol, C. M. (1991). Managing culture as a competitive resource: An identity-based view of sustainable competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 191-211. <http://doi:10.1177/014920639101700112>
- Fiol, M., & Huff, A. S. (1992). Maps for manager: Where are we? Where do we go from here? *Journal of Management Studies*, 29(3), 267-285. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1992.tb00665.x>
- Gabriel, Y. (1999). Beyond happy families: A critical reevaluation of the control-resistance-identity triangle. *Human Relations*, 52(2), 179-203. <http://doi:10.1023/A:1016932818878>
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Galeano, M. E., & Aristizábal, M. N. (2008). Cómo se construye un sistema categorial. *Estudios de Derecho*, 65(145), 162-187.
- Gioia, D. A., & Thomas, J. B. (1996). Identity, image and issue interpretation: Sensemaking during strategic change in academia. *Administrative Science Quarterly*, 41(3), 370-403. <http://doi:10.2307/2393936>
- Glynn, M. A. (2000). When cymbals become symbols: conflict over organizational identity within a symphony orchestra. *Organization Science*, 11(3), 285-298. <https://doi.org/10.1287/orsc.11.3.285.12496>
- Golden-Biddle, K., & Rao, H. (1997). Breaches in the boardroom: organizational identity and conflicts of commitment in a nonprofit organization. *Organization Science*, 8(6), pp. 593-609. <https://doi.org/10.1287/orsc.8.6.593>
- Gonzales-Miranda, D. R. (2012). Identidad organizacional: Marco teórico para el análisis organizacional. *Estudios Interdisciplinarios de la Organización*, 2, 35-63.
- Gonzales-Miranda, D. R. (2014). Los Estudios Organizacionales: Un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(54), 43-58. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n54.46431>
- Gonzales-Miranda, D. R. (2016). Identidad organizacional de los mandos medios en equilibrio liminal. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75), 509-529.
- Gonzales-Miranda, D. R., Gentilin, M., & Ocampo-Salazar, C. A. (2014). Organizational identity: What is the conversation currently dealing with? Paradigms, perspectives, and discussions. *Journal of CENTRUM Cathedra*, 7(1), 129-146.
- Gonzales-Miranda, D. R., Ocampo-Salazar, C. A., & Gentilin, M. (2018). Organizational Studies in Latin America. A literature review (2000-2014). *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 28(67), 89-109. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v28n67.68615>
- Grisson, M., & Worland, D. (2000). Managers in the middle: employee involvement effects in a federal government agency. *Journal of Industrial Relations*, 42(4), 573-581. <https://doi.org/10.1177/002218560004200406>
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2004). *Organizational identity. A reader*. New York, NY: Oxford University Press.
- Hegel, G. (2005). *Enciclopedia de las ciencias filosóficas*. Madrid, España: Alianza.
- Kenny, K.; Whittle, A., & Willmott, H. (2011). *Understanding Identity & Organizations*. London, UK: Sage.
- Knights, D., & Willmott, H. (1989). Power and subjectivity at work: From degradation to subjugation in social relations. *Sociology*, 29, 761-782. <https://doi.org/10.1177/0038038589023004003>
- Kreiner, G. E.; Hollensensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2006). On the edge of identity: Boundary dynamics at the interface of individual and organizational identities. *Human Relations*, 59(10), 1315-1341. <https://doi.org/10.1177/0018726706071525>
- Maitlis, S., & Lawrence, B. (2003). Orchestral manoeuvres in the dark: Understanding failure in organizational strategizing. *Journal of Management Studies*, 40(1), 109-139. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.t01-2-00006>
- Martins, L. L. (2005). A Model of the effects of reputational rankings on organizational change. *Organization Science*, 16(6), 701-720. <https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0144>
- Mintzberg, H. (1992). *El poder de las organizaciones*. Barcelona, España: Ariel.
- Mir, A., Mir, R., Ramin, T., & Mwaura, M. (2015). Collective identities, contrasting identities: A study-organizational identity learning. *Proceedings of the Academy of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 20(1), 16-21.
- Nag, R. K., Corley, K. G., & Gioia, D. A. (2007). The intersection of organizational identity, knowledge, and practice: Attempting strategic change via

- knowledge grafting. *Academy of Management Journal*, 50(4), 821-847.
<https://www.jstor.org/stable/20159892>
- Raes, A. M., Heijltjes, M. G., Glunk, U., & Roe, R. A. (2011). The interface of the top management team and middle managers: A process model. *Academy of Management Review*, 36(1), 102-126. <https://doi.org/10.5465/AMR.2011.55662566>
- Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 217-233. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199805\)19:3<217::AID-JOB931>3.0.CO;2-N](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199805)19:3<217::AID-JOB931>3.0.CO;2-N)
- Selznick, P. (1949/2000). *TVA and the Grass Roots. A study of politics and organization*. Berkeley, EU: University of California.
- Sillince, J., & Brown, A. (2009). Multiple organizational identities and legitimacy: The rhetoric of police websites. *Human Relations*, 62(12), 1829-1856. <https://doi.org/10.1177/0018726709336626>
- Sluss, D., & Ashforth, B. (2007). Relational identity and identification: Defining ourselves through work relationships. *Academy of Management Review*, 32(1), 9-32. <https://doi.org/10.5465/amr.2007.23463672>
- Stryker, S., & Statham, A. (1985). Symbolic Interaction and Role Theory. En L. Gardner, & E. Aronson (Eds.): *Handbook of social psychology*. 3rd ed. (pp. 311-378). New York: Random House.
- Thoits, P. A., & Virshup, L. K. (1997). Me's and we's: Forms and functions of social identities. En R. D. Ashmore, & L. Jussim, (Eds.), *Self and identity: Fundamental issues*. Vol. 1 (pp. 106-133). New York, NY: Oxford University.
- Turner, V. (1967). *The forest of symbols: Aspects of Ndembu ritual*. Ithaca, NY: Cornell University.
- Vélez, O. L., & Galeano, M. E. (2000). *Investigación cualitativa: Estado del arte*. Medellín, Colombia: Digital Express.
- Walliser, B. (2002). Los modelos económicos. En G. Cohen-Tannoudji, N. Bouleau, B. Walliser, E. Picavet, & A. Utaker, (Eds.), *El concepto de modelo* (Trad.: R. Zapata Cano) (pp. 38-48). Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Wooldridge, B., Schmid, T., & Floyd, S. W. (2008). The middle management perspective on strategy process: Contributions, synthesis, and future research. *Journal of Management*, 34(6), 1190-1221. <https://doi.org/10.1177/0149206308324326>
- Yamashio, Y. (2015). Conceptual expansion into organizaional identity change. *Annals of Business Administrative Science*, 14, 193-203. <http://doi.org/10.7880/abas.14.193>