

Los grupos humanos y la identidad social  
en el zoológico Zacango

*Martha Garduño y Silvia Pavón*

## INTRODUCCIÓN

El presente artículo da a conocer la realidad de quienes laboran en el Zoológico Zacango, considerado éste como un espacio psicoambiental en el que pasan parte de su vida y por lo tanto tienen que convivir y relacionarse con personas diferentes a su contexto sociocultural y económico.

Las relaciones sociales entre los integrantes de los diversos grupos humanos se dan a partir de la identidad social, la cual les permite identificarse con personas ajenas o diferentes en sus propios grupos, o con las de otros grupos. En este sentido el individuo se integra a una gran diversidad de grupos de pertenencia con base a su identificación con los otros, pero también con relación a sus necesidades; ejemplo de ello son los grupos sociales de familia, amigos, de trabajo, deportivos, escolares, musicales, entre muchos otros.

Las diferencias de los grupos humanos los lleva a establecer vínculos y a desempeñar tareas distintas, ambos aspectos los ubican en niveles geográficos y jerárquicos dentro de una organización. Un ejemplo son las organizaciones laborales que constituyen el espacio en donde los grupos humanos proyectan el presente y el futuro, y el reconocimiento que logren les significara un valor como personas.

El lugar de trabajo es en donde se establecen las relaciones de amigos y es también una forma de integrarse socialmente, sobre todo porque el ser humano siempre ha necesitado ser aceptado dentro de la sociedad, y el grupo de trabajo se convierte en un medio que le permite la realización de esa necesidad, la cual se logra a partir de ser aceptado por su grupo. La satisfacción de esta necesidad da al hombre un sentido de su identidad, pero además pertenecer a un grupo de trabajo es determinante para conseguir el respeto y el reconocimiento de los demás.

**Martha Garduño**

*Licenciada en Turismo.*

*Profesora de la Facultad de Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México.*

**Silvia Pavón**

*Licenciada en Turismo.*

*Profesora de la Facultad de Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México.*

En este caso el Zoológico Zacango constituyó el lugar de trabajo en el que se pudo visualizar que formar parte de un grupo, es la base de participación en la vida social y que los trabajadores conforman grupos sociales a partir de su identidad y de la percepción que cada uno tiene de su grupo y de los demás grupos que conforman la organización.

La reflexión acerca de la conformación de los grupos humanos en el Zoológico Zacango permitió comprender que pasa dentro de una organización con relación a los problemas que se originan entre los grupos de trabajo cuando todos sus integrantes son diferentes, en edad, sexo, origen, profesión, nivel socio-cultural y económico, y en donde la calidad de las relaciones es determinada por la identidad social. Asimismo, se conocieron las filiaciones grupales de los trabajadores a partir de la identificación y la percepción que tienen de su grupo, así como del grupo más cercano a ellos y del más lejano. La necesidad de filiación a un grupo esta vinculada al sentimiento de ser aceptado y reconocido por otros.

El interés por abordar el tema de los grupos humanos y su constitución a partir de la identidad social, estudiando a los trabajadores del Zoológico Zacango, visto desde el ámbito turístico como un espacio psicoambiental-recreativo y de servicio al visitante en donde convergen seres humanos que forman grupos diversos estableciendo relaciones y moviéndose en distintas direcciones dentro de la organización, ha llevado a desarrollar una tarea conjunta entre academia y gobierno, aportando cada uno la parte que le corresponde.

El trabajo académico tiene como prioridad contribuir en la solución de problemas sociales vinculados con la actividad turística. Ello a partir de un proceso teórico-metodológico. En este caso, sustentado por la identidad social que sirvió de apoyo para comprender el sentido que para los trabajadores del

Zoológico pertenecer a un grupo determinado y que se siente más cercanos o más lejanos de ciertos grupos. Por su parte la psicología social proporciona los elementos teóricos para conocer la dinámica, etapas y desarrollo de los grupos humanos, así como sus características, necesidades y dificultades.

El objetivo general que se planteo es: Evaluar a los grupos humanos que han formado los trabajadores del Zoológico Zacango, en relación con la constitución de grupos cercanos, grupos lejanos e identidad social.

Objetivos específicos:

- Identificar los grupos cercanos y lejanos que han constituido los trabajadores del Zoológico Zacango
- Conocer como la identidad social les permite a los trabajadores del Zoológico Zacango formar parte de un grupo determinado
- Conocer si el Zoológico Zacango visto como un espacio psicoambiental-recreativo les permite a los trabajadores constituirse en grupos humanos de trabajo.

El artículo se estructuró de la siguiente manera: en un primer apartado se abordan los aspectos teóricos que apoyan la investigación: la psicología social dentro de las organizaciones, la formación de grupos sociales y su relación con las instituciones, así como la identidad social del individuo y el sentido de pertenencia a un grupo determinado. El segundo apartado corresponde a la metodología. Posteriormente se exponen los resultados obtenidos en la investigación de campo, realizada a los trabajadores del Zoológico Zacango. Por último se presentan las conclusiones y las sugerencias.

## *DEFINICIÓN DE TÉRMINOS TEÓRICOS*

### ***Psicología social y las organizaciones***

La psicología social, como disciplina aborda la relación entre estructura social y configuración del mundo interno del sujeto y su indagación se centra en la interacción de los individuos. (Myers, 1991).

Schvarsteln (1991), define a la psicología social en las organizaciones, como el indagar las interacciones entre individuos en ámbitos específicos y sus efectos sobre la configuración del mundo interno de cada uno de ellos. Indaga el ámbito organizacional, situando a individuos y grupos, y proponiendo el análisis de las articulaciones institución-organización, organización-grupo y organización-individuo. La psicología social de las organizaciones, es pensar en sus efectos sobre los individuos y entender cómo los rasgos que constituyen su identidad determinan modalidades de vínculo en el dominio de las relaciones entre sus integrantes.

### ***Institución-organización***

Las instituciones son cuerpos normativos jurídico-culturales compuestos de ideas, valores, creencias y leyes que determinan las formas de intercambio social. Una institución es un nivel de la realidad social que define cuanto esta establecido. Se relaciona con el Estado que hace la ley, y desde este punto de vista, no puede dejar de estar presente en los grupos y en las organizaciones (Werther, 1990).

Las organizaciones en un tiempo y en un lugar determinados materializan el orden social que establecen las instituciones. Las instituciones por su parte atraviesan a las organizaciones y a los grupos. Y este atravesamiento institucional permite comprender cómo determinados modos de hacer y de pensar se producen y se reproducen en una sociedad.

### ***Formación de grupos***

La teoría de Bennis y Shepard (1956) ha sido de gran influencia para el estudio de los grupos. Mencionan dos etapas por las que desfila un grupo: la fase de dependencia y la de independencia.

No todos los grupos recorren cada una de las etapas y pueden presentarse regresiones y/o bloqueos.

Bion (1959), concibe el desarrollo de los grupos como una interacción constante entre cada una de las fases de los grupos. Supone que los sentimientos y emociones de los individuos “saltan” de un momento a otro y se influyen entre sí, por lo que, la dinámica de un grupo es un cambio constante entre una y otra etapa. En éste modelo, el líder juega un papel muy importante, ya que debe guiar y ayudar al grupo a desarrollarse y lograr su objetivo final.

Moreland (1987), menciona tres funciones a cubrir por un grupo:

- a) Ambiental, formación de grupos en donde el ambiente proporciona los recursos necesarios (por vecindad, convivencia en el lugar de trabajo o escolar, etc.)
- b) Conductual, los miembros del grupo dependen mutuamente entre sí para lograr objetivos o satisfacer sus necesidades.
- c) Afectiva, las personas al formar un grupo, desarrollan sentimientos compartidos.

### **Concepto de grupo**

Un grupo se concibe como una pluralidad de personas que forman un conjunto y por lo general coinciden en opiniones o intereses idénticos y aciertan a estar en el mismo lugar a la misma hora. Cada grupo posee características determinadas por la identidad social de cada uno de sus integrantes, estas características lo distinguen de los otros y pueden diferenciarse de acuerdo a la finalidad o meta que desean cubrir, las actividades que realicen o la dinámica de cada uno.

Los grupos sociales se caracterizan por:

1. Identidad compartida, los integrantes creen tener algo en común
2. Los miembros conviven y se relacionan regularmente
3. Hay una estructura social, a través de su interacción formal o informal establecen una estructura de roles y status para coordinar sus actividades
4. Dependen de consensos, el grupo coincide en valores, normas y metas

El grupo social de trabajo, es una clase especial de “grupo psicológico”, que consiste en cualquier número de personas y sus características son:

- Interactúan recíprocamente
- Se perciben psicológicamente una a la otra
- Se ven a sí mismas como grupo
- Que los integrantes compartan creencias grupales
- Que exista algún grado de actividad coordinada

El grupo de trabajo ha sido definido básicamente de dos formas:

- 1) Es un sistema social compuesto por dos o más miembros que desempeñan diferentes funciones y que psicológicamente se perciben uno al otro, se ven como grupo e interactúan entre sí en forma tal, que los miembros pueden entrar y salir pese a que el sistema sigue siendo el mismo.
- 2) Es un grupo organizado y previamente determinado con asignación de tareas y roles, que de manera formal se convierten en actividades sistematizadas y forman una “organización”.

Dentro de la organización se ha dividido a los grupos de trabajo en: Grupos formales integrados por la organización la cual asigna a los miembros tareas específicas articuladas a los objetivos de la misma; Grupos informales, se conforman al margen de la organización para satisfacer las necesidades del grupo y sus miembros, surgen cuando los individuos entran en contacto entre sí, tienen sus propias metas, objetivos y patrones de autoridad que pueden o no coincidir con los de la organización.

El grupo de trabajo, tiene en mayor o menor grado las características de:

- Homogeneidad: semejanza del grupo en características sociales (raza, edad, sexo, nivel socioeconómico, valores, entre otros)
- Tono hedónico: qué tanto el ser parte del grupo se relaciona con sentimientos de placer y gusto.

### **Grupo-Organización**

Schvarstein (1991), menciona que los grupos presentarán alternativamente alguna de las tendencias dependiendo de las características de sus integrantes, de la organización a la que pertenecen y de la situación por la que atraviesan:

- 1) Tendencia a la autonomía.
- 2) Tendencia a la integración.

### **Identidad social**

La identidad social, es utilizada por los psicólogos sociales para referirse a aquellos aspectos de nuestro concepto del yo, que se derivan de nuestros conocimientos y sentimientos sobre las filiaciones grupales que compartimos con los demás. La identidad social transforma “yo” en “nosotros”; extiende al yo más allá del individuo para incluir a otros miembros de los grupos.

La filiación a un grupo da un sentimiento de respaldo y valor, así como de ser apreciados. Un sentido de filiación al grupo, es la base de participación en la vida social. Consideración, estima y agrado por los grupos internos van de la mano de la desconsideración, subestima y desagrado por los grupos externos. Tanto la exaltación de los grupos internos como la subestima de los grupos externos reflejan en parte la necesidad de las personas de crearse una identidad social positiva. (Smith y Mackie, 1995).

### **Filiaciones grupales en espacios Turísticos-recreativos**

En el Zoológico Zacango, espacio psicoambiental-recreativo, se encuentran diversos grupos humanos laborando en las distintas áreas y apoyando a los visitantes que llegan. El cuidado y bienestar de los animales en exhibición, procurar atención personalizada a los visitantes y mantener en buen estado las instalaciones son parte de sus tareas dentro de esta organización. La conformación de grupos de trabajo ya sea formal o informal se establece con base en la asignación de tareas específicas relacionadas con el ofrecimiento de un servicio.



### **Metodología**

El proceso metodológico que se siguió, se sustenta en la reflexión acerca del sentido que tiene para los trabajadores la filiación a un grupo dentro de una organización y como influye su identidad social, concebida como la manifestación de nuestro concepto del yo, que se deriva de nuestros conocimientos y sentimientos sobre las filiaciones grupales que compartimos con los demás.

Se eligió el Zoológico Zacango por considerarlo un espacio psicoambiental-recreativo en donde convergen grupos humanos con personalidades muy distintas puesto que pertenecen a un contexto sociocultural y económico diferente y por lo tanto su filiación aun grupo determinado dependerá de la aceptación o rechazo de los miembros del propio grupo o de otros grupos.

El instrumento que se empleo para obtener la información de campo fue un cuestionario dividido en varios apartados: uno de datos generales, servicios con los que cuentan, así como un apartado de indicadores relacionados con los grupos que se sentían más identificados y a los que se asigno un valor.

Con relación a la muestra se considero pertinente aplicar 114 cuestionarios que correspondían a igual número de trabajadores, ello con el propósito de poder obtener información abundante y confiable. La recopilación de información implicó trasladarnos al Zoológico Zacango, por lo menos cinco ocasiones, sin embargo únicamente se entrevistó a noventa y dos trabajadores de base, tanto mujeres como hombres. La aplicación de cuestionarios fue personalizada, por lo que se tuvo oportunidad de conocer a los trabajadores y además obtener información adicional.

Para la sistematización de la información, nos apoyamos en una base de datos en el programa Excel, para después analizar los datos y hacer algunas gráficas que dieran cuenta de la realidad que viven los trabajadores en esta organización.

**Análisis de los resultados**

En el Zoológico Zacango, los 114 trabajadores se conforman en grupos y subgrupos dependiendo de las áreas a las que esté asignado por la organización, lo cual no quiere decir que se identifica con los miembros de su grupo.

**Cuadro No.1 Distribución de trabajadores por área**

Área	Integrantes	Actividades
Administrativa	7	Administración general y asesoría
De mantenimiento	17	Se encargan del diseño y construcción de obra civil menor, mantenimiento de las instalaciones, operación del sistema eléctrico, hidráulico y de gas
Médica	7	Seis veterinarios se encargan de la nutrición, reproducción, ambientación y enriquecimiento de exhibidores y apoyo a prácticas de docentes e investigación, una secretaria de apoyo
Centro Educativo	1	Relaciones públicas, y difusión para el apoyo de la práctica docente e investigación
Jardinería	14	Se ocupan de la creación y conservación de las áreas verdes
Intendencia	14	Tienen a su cargo la limpieza de calzadas, pasillo y atención al público en los sanitarios
Guardias de animales	36	Manejo y alimentación de fauna, limpieza y desinfección de exhibidores y dormitorios, vigilancia y atención al público
Almacén	9	Control de maquinas y herramientas, material y equipo de limpieza y desinfección, alimentos concentrados, forrajes, y perecederos. Depende de CEPANAF
Área de Ingresos	9	Se encargan del control de personal, de los ingresos generados por los servicios y por los taquilleros y boleteros.

Fuente: investigación de campo 2003

Los grupos humanos de esta organización además de desempeñar actividades en una área específica también se encuentran ubicados por zonas dependiendo de sus labores: las zonas son ocho: zoológico infantil, Primates, Carnívoros, Aves, Herpetario, Africana, Herbívoros y Equinos

Conocer como se conforman los grupos humanos de este Zoológico a partir de su identidad, implica hacer referencia a rasgos personales de sus miembros y su influencia en la constitución de grupos.

Uno de los rasgos identitarios es el sexo, el cual es determinante en la filiación grupal. Pertenecer a un determinado sexo supone que desde el nacimiento los seres humanos sean considerados y tratados de forma diferente, lo que implica que dependiendo de su condición orgánica, cada uno va a desempeñar un trabajo distinto. En este sentido, el sexo de los trabajadores de la organización es determinante en la constitución de grupos. En la organización el trabajo que realizan hombres y mujeres está regulado y controlado por reglas y normas previamente establecidas; ésta condición más la predominación del sexo masculino determinan las interrelaciones que se dan en este espacio.

La condición del sexo femenino con respecto a su integración de grupo, según dijeron no les interesa ni tienen necesidad de filiación con los miembros del sexo masculino independientemente del grupo que se trate. Aquí se destacan dos situaciones; la primera es que desarrollan sentimientos compartidos, lo cual les da un sentido de identificación y pertenencia con grupos de su mismo sexo; la segunda es que conductualmente dependen mutuamente entre sí para lograr objetivos o satisfacer sus necesidades.

La edad es otro rasgo importante que permite a los trabajadores relacionarse o afiliarse con miembros de otros grupos, sobre todo en la conformación de grupos de pares, en donde por lo general presentan cierta homogeneidad en aspectos como edad, sexo, nivel de estudios, ocupación y nivel socioeconómico social. (Quizás a eso se deba que estos grupos pueden ser influyentes en la percepción de los demás grupos). La compatibilidad de intereses, deseos mutuos de afiliación y disposición de las personas para ser miembro de un grupo y aceptar las formas de comportamiento del grupo están estrechamente vinculadas con la conformación de grupos.

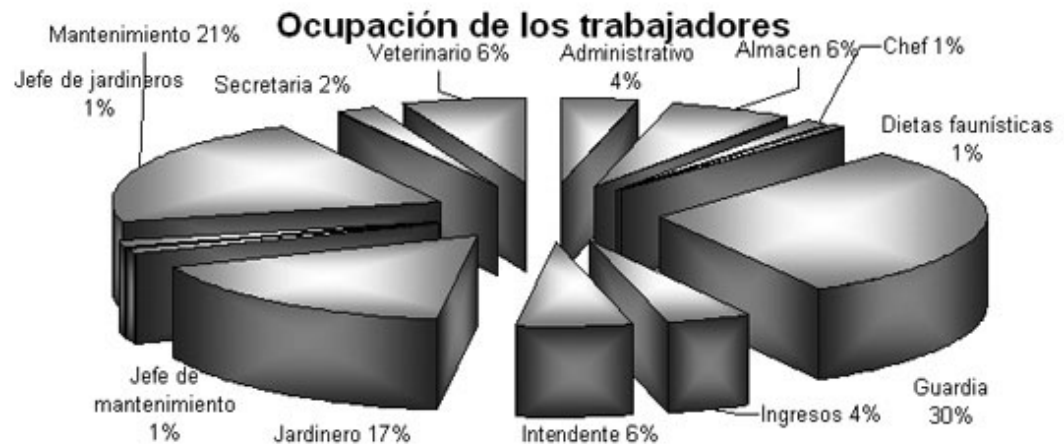
El origen de los trabajadores de Zacango permite conocer un poco más acerca de su identidad, ya que el espacio social donde nace es un referente de gran importancia en la vida del individuo. Desde la perspectiva de la identidad social ser originario de un pueblo, una ciudad, o un barrio determinado le da al individuo un sentimiento de pertenencia que lleva consigo en donde quiera que se encuentre y la organización en donde trabaja no es la excepción.

Sus primeras relaciones sociales conforman sus primeros grupos que pueden ser familiares, de vecinos, de amigos, de compadres, etcétera; para posteriormente trasladar esas relaciones al ámbito laboral. El 42% de los trabajadores son originarios de San Juan Tilapa, poblado que está muy cerca del Zoológico Zacango, esta característica permite la formación de grupos por vecindad y convivencia en el lugar de trabajo y porque es más fácil que desarrollen sentimientos compartidos.

La educación formal y los grados que se adquieren a través de los estudios, así como la educación informal que se recibe dentro del hogar y en el ámbito en el que se desenvuelven los individuos, es sin lugar a dudas lo que permite un mejor desarrollo social y cultural de cada persona. En la filiación de los trabajadores de una organización a grupos, el nivel de estudios determina en gran parte las relaciones entre miembros de ese grupo o con otros grupos.

Con respecto a los trabajadores del Zoológico Zacango, del total de los encuestados, el 61% cuenta únicamente con estudios de primaria, esto de alguna forma les permite hacer grupos más compactos ya que están en igualdad de condiciones; sin embargo comentaron que la falta de preparación escolar también los limita a participar en los cursos de capacitación a los que son asignados, porque tienen dificultad para entender el lenguaje que utiliza el instructor y usualmente no aplican en su área de trabajo los conocimientos adquiridos; tampoco se sienten en confianza para relacionarse con grupos de un nivel de estudios más alto. A pesar de esas limitantes estas personas se caracterizan por la capacidad de adaptarse a las circunstancias y a las normas que les imponga la organización.

Por lo que respecta a los profesionistas, el 11% de los trabajadores tiene licenciatura, estudios de secundaria el 8%; carrera técnica 6%; preparatoria y diplomado 1%. La formación de grupos la establece su nivel cultural, que les permite adoptar determinada actitud frente a sus compañeros y manifestar esquemas similares. Es importante destacar que la filiación a su grupo está vinculada con el prestigio que adquieren al relacionarse con personas que tienen títulos honoríficos o que jerárquicamente ocupan puestos importantes dentro de la organización.



En el escenario anterior se pone de manifiesto el mundo de representaciones sociales en que viven tratando siempre de diferenciarse de los miembros de su propio grupo así como de los demás grupos. Un ejemplo es la ocupación de los trabajadores del Zoológico Zacango, la cual se puede mantener primeramente por intereses de la misma organización, es decir una persona se integra a un grupo específico de acuerdo a las tareas que le han sido asignadas, sin importar que le agrade o no. Sin embargo, la identificación con su grupo y con otros grupos depende en gran manera del trabajo que realiza, pero además le permite diferenciarse y al mismo tiempo reconocer el trabajo que llevan a cabo otros grupos.

Hay que destacar que en la medida que la ocupación sea importante, pasa a incorporarse a la identidad social de la persona. En el Zoológico una muestra es el grupo de jardineros (17%) ya que es la actividad que mejor saben hacer y se complementa con los conocimientos que tienen acerca del cuidado de plantas y jardines, así como de plagas y de todo lo necesario para que se conserven, lo cual representa un aspecto fundamental para sentirse parte del grupo. Sin embargo el grupo de los guardias (30%), a pesar de ser el más numeroso, no hay entre ellos identificación ni filiación por parte de sus miembros con su propio grupo.

El estado civil de las personas, se convierte en un factor que influye en la forma de asumir el trabajo dentro de una organización y por lo tanto determina en muchas ocasiones la filiación a

un grupo ya que existe una identidad compartida porque tienen algo en común, que les permite coincidir en valores, y metas y esto les ayuda a convivir y relacionarse.

En el Zoológico Zacango, interactúan mayoritariamente personas casadas (91%), el 4% son solteros, 4% viudos y el 1% separados. Para las personas casadas el trabajo es una necesidad que los limita de cierta manera a permanecer en un grupo de trabajo aunque no se identifiquen con él, e incluso pueden estar las relaciones muy deterioradas entre los otros integrantes pero tratan de no causar conflictos, porque saben que de ello depende su bienestar y el de su familia.

Con respecto a la evaluación que hicieron los trabajadores de su trato con los miembros de su grupo, la mayoría contestó que no existe una relación de amistad con sus compañeros, solo se limitan a cumplir con sus actividades laborales. La ausencia de acercamiento entre los grupos los lleva a emitir juicios subjetivos sobre sus compañeros. Este es un hecho que los hace sentir incómodos y en cierto modo desean cambiar de grupo de trabajo, acción que es exclusiva de la organización. Pocos fueron los trabajadores que argumentaron estar a gusto con sus compañeros y ser buenos amigos, incluso conviven fuera del zoológico, tomando refresco, jugando fútbol o en fiestas familiares.

Al preguntar que tanto le agrada su grupo de trabajo, la mayoría otorgó una calificación alta, debido en gran parte a que su actividad laboral ha sido la misma por más de diez años lo que ha implicado que haya una tendencia a la integración y a la autonomía. Sin embargo hay casos de empleados que desean conocer y relacionarse con otros grupos del zoológico por el interés de aprender otras actividades, ya que las actuales se han vuelto rutinarias y por lo tanto las realizan más por obligación que por gusto. Algunos que fueron removidos y cambiados a otra área de trabajo comentaron no estar contentos con su nueva asignación ya que este cambio se hizo de manera arbitraria sin explicar la razón de su cambio, además de que no les ha sido fácil formar nuevos grupos, de tal forma que sus interrelaciones son netamente laborales.

Los trabajadores del Zoológico se perciben como un gran grupo humano dentro de la organización, mas que por pertenecer a un grupo específico formado en el área de trabajo o por

las actividades que realiza, se debe a la identidad de cada individuo que para este caso los hace semejantes (que no iguales) en características socio-culturales de raza, origen, edad, sexo, nivel socioeconómico, valores, entre otros. En este sentido la autoestima y/o autoconcepto de cada uno no es significativamente influenciado por la pertenencia o no a los grupos humanos formados en su ámbito de trabajo. El resultado es una baja significación personal con el grupo.

A la pregunta qué percepción tienen del grupo propio, de los grupos cercanos y de los grupos lejanos; los trabajadores otorgaron una puntuación baja, lo que expresa ese distanciamiento que dijeron experimentar entre grupos. Independientemente del grupo que se trate, todos son indiferentes, ya que hay una falta de interés por parte de sus miembros para interrelacionarse. Los empleados atribuyen esta acción a las reacciones negativas en perjuicio de los demás y la mayoría manifestó que no tenían preferencia por algún otro grupo diferente, sino que optaban por seguir formando parte del grupo actual.

Cuadro No. 2 calificaciones que los trabajadores asignaron al grupo propio, el grupo cercano y el grupo lejano

Características	Grupo Propio	Grupo Cercano	Grupo Lejano	Media
Trabajador	7.96	7.59	6.45	7.30
Unido	7.50	7.22	6.49	7.06
Problemático	3.95	4.57	5.22	4.55
Solidario	8.26	7.16	6.59	7.30
Organizado	7.74	7.11	6.47	7.09
Equitativo	7.46	7.08	6.26	6.91
Entusiasta	7.35	6.11	5.59	6.31
Motivado	7.23	7.40	6.23	6.93
Responsable	7.98	7.38	6.27	7.17
Agradable	7.54	7.38	6.48	7.12
Animoso	7.41	7.50	6.22	7.02
Respetuoso	7.72	7.51	6.62	7.27
Disciplinario	7.71	6.83	6.26	6.91
Satisfactorio	7.74	7.09	6.27	7.01
Obediente	7.49	7.35	6.37	7.05
Comprometido	7.73	6.41	5.66	6.55

Fuente: investigación de campo 2003

Con base en lo anterior se puede decir que en Zacango la filiación a los grupos humanos tiene el efecto de homogeneidad, esto significa que se ve a los grupos como totalmente uniformes y homogéneos. El problema que se detecto de esta situación, es la gran necesidad que existe, de lograr la integración de los grupos humanos en el área de trabajo y que esto contribuya a propiciar las interrelaciones entre los integrantes del mismo grupo y con otros grupos, así como la armonía y el buen funcionamiento de la organización.

Para el análisis de las funciones del Zoológico, se les pidió a los trabajadores que las ordenaran de mas a menos otorgando una calificación de 1 a la menos importante, 2 a la siguiente y así sucesivamente.

Cuadro No. 3 Distribución de las funciones del Zoológico de acuerdo a la calificación que asignaron los trabajadores (el número 1 corresponde a la menos importante)

1	Investigación
2	Apoyo a la sociedad
3	Favorecer a la formación y capacitación del personal
4	Desarrollo de la actividad turística
5	Educación para los visitantes
6	Integrar a la familia
7	Educación ambiental
8	Recreación
9	Educar a los niños
10	Mantener a los animales sanos
11	Conservación de las especies
12	Exhibición de animales
13	Reproducción de animales en extinción

Fuente: investigación de campo 2003

De acuerdo a las calificaciones que otorgaron los trabajadores a las funciones del Zoológico, en orden de importancia la que no recibe atención es la investigación, comentando que a partir de



ésta se puede dar atención a problemáticas como la mejora en las dietas de los animales; cuidar que no exceda el presupuesto destinado para ello; buscar los medios para dar atención, incentivos y capacitación a los trabajadores; e implementar acciones para el cuidado y atención sanitaria para animales y trabajadores con el propósito de evitar contagios y el control de la natalidad de animales que no se precisen en el Zoológico.

La función de conservar a las especies y mantener sanos a los animales recibió una calificación alta, lo que muestra que el zoológico se preocupa por dar atención a los animales, en relación con su salud y a su hábitat. La formación y capacitación de los trabajadores, recibió una calificación mínima lo cual se debe a que realizan sus actividades laborales de manera empírica y esto ha provocado serios accidentes. Sería pertinente considerar esta situación con el propósito de implementar cursos de capacitación acordes con las necesidades de los trabajadores y contar con medidas de seguridad laboral ya que no son las óptimas.

## CONCLUSIONES

El análisis y la reflexión de la información teórica y de campo sobre los grupos humanos que ahí laboran y su identidad social permiten exponer las siguientes conclusiones.

Los grupos humanos del Zoológico Zacango se encuentran en una interrelación dinámica a pesar de los problemas que enfrentan, como un ambiente hostil entre compañeros del mismo grupo y con los de otros grupos.

La falta de interés para la conformación de grupos humanos y establecer relaciones mas allá de las laborales, se debe por una parte a la identidad social de los trabajadores y por la otra a que los grupos no se sienten parte de la organización ya que no se reconocen a sí mismos como un recurso humano importante para el desarrollo de ésta. Esta concepción que tienen de ellos mismos, se fundamenta en la percepción que tienen de las autoridades del Zoológico ya que según ellos, no hacen nada por mejorar las relaciones sociales entre los diferentes grupos.

Otro problema es el pago por su trabajo, ya que consideran que unos son mejor remunerados que otros, lo cual afecta sus relaciones con los miembros de otros grupos y con la organización pues ante sus ojos es la responsable del problema. También los cambios administrativos han deteriorado las relaciones laborales con sus jefes inmediatos.

El individualismo es determinado por la rivalidad, la desconfianza, diferencias en los sueldos, la asignación de tareas y el desinterés que muestran sus superiores por ellos, propiciando la separación entre grupos. El resultado es una convivencia desigual que coloca a cada uno de los grupos en posiciones distantes que determinan la formación de grupos, cercanos y lejanos y con ello la falta de integración, la no-identificación y la no-pertenencia a un grupo. Ello no permite mejorar las condiciones físicas y sociales del Zoológico sobre todo los grupos y subgrupos que constituyen las áreas de guardias, mantenimiento, jardinería, intendencia y almacén.

Lo anterior lleva a concluir que la mayoría de los grupos humanos en el Zoológico Zacango no pertenecen ni se identifican con su grupo ni con los otros grupos, a pesar de convivir e interactuar en un mismo espacio, lo cual esta vinculado con el contexto socio cultural y económico, es decir

las relaciones sociales están determinadas por la identidad de los trabajadores la cual les permite identificarse con personas ajenas o diferentes en sus propios grupos, o con las de otros grupos y a partir de ello formar grupos cercanos o lejanos según sea el caso.

## *BIBLIOGRAFÍA*

- Calvo, S. y Corraliza, J. A., (1994), Educación ambiental. Conceptos y propuestas, Madrid: CCS.
- Canos Beltrán, H. (1998), El medio ambiente natural como denominador común en los diferentes ámbitos turísticos, En: Millars: Espais i Historia, Núm. XXI, Departamento de historia geografía y arte, Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España.
- Casasola, L. (1990), Turismo y ambiente, México: Ed. Trillas.
- Clemente, M. (1992), Psicología social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Ed. Eudema.
- De Castro, R., Aragonés, J. I. y Corraliza, J. A. (1990). La conservación del entorno. Programas de intervención en psicología ambiental, Sevilla: Agencia del medio ambiente.
- De la Torre Padilla, O. (1980), Turismo: Fenómeno social, México: Ed. Fondo de Cultura Económica.
- Departamento de Turismo del Gobierno de México, (1967), El turismo como medio de comunicación humana, México: Departamento de Turismo del Gobierno de México
- Fernández Fuster, L. (1967), Teoría y técnica del turismo: Editorial Nacional
- García Rivas, G. Buendía Gabriel, (1993), Sociología: UAEM.
- Getino, O. (1983), Turismo, comunicación social y desarrollo, México: Medios.
- Gurría Di Bella, M. (1999), Introducción al turismo, México: Ed. Trillas
- Jiménez, A. (1983), Turismo, estructura y desarrollo, México: McGraw Hill.
- Jiménez, B. y Aragonés, J. L. (1986), Introducción a la psicología ambiental, Madrid: Ed. Alianza.
- López, L. y Elizalde, Y. (1997), Dinámica de grupos (cincuenta años después), Madrid: Ed. Desclée de Brouwer.
- Morales, J. F. (1989), "Identidad social y personal", en J. Mayory J. L. Pinillos (eds), Tratado de Psicología general, Vol. 7, Creencias, actitudes y valores. Madrid: Alambra.

- Morales, J. F. (1994), *Psicología social*, Madrid: Ed. McGraw-Hill.
- Ortuño Martínez, M. (1982), *Introducción al estudio del turismo*. México: s/ed.
- Pichon, R. (1975), *El proceso grupal*, Buenos aires: Ed. Nueva Visión.
- Ramírez Blanco, M. (1981), *Teoría general de turismo*, México: Ed. Diana.
- Santesmases Mestre, M. Dyane. (1997), *Diseño y análisis de encuestas en investigación social y mercados*. Madrid, Ed. Pirámide.
- Schvarstein, L. (1991), *Psicología social de las organizaciones*, Argentina: Ed. Paidós.
- Smith, R. y Mackie, D. (1995), *Psicología social*, Madrid: Ed. Médica Panamericana.
- Triandis, H. C. (1990). Aproximaciones teóricas y metodológicas al estudio del individualismo y el colectivismo. En: *Revista de Psicología Social y Personalidad 1 y 2*.
- Turner, J. (1989), "La teoría de la identidad social de la conducta intergrupal", en Morales, J. F. Y Huici, c. *Lecturas de Psicología social*, Madrid: Ed. UNED. Young, K. (1997), *Psicología de las actitudes*, Buenos Aires: Ed. Paidós.



***FICHA BIBLIOGRÁFICA:***

Garduño, M. y Pavón, S. Los grupos humanos y la identidad social  
en el zoológico Zacango.  
El Periplo Sustentable. México:  
Universidad Autónoma del Estado de México,  
mayo 2006, núm. 11  
<[http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev11/articulo\\_03.pdf](http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev11/articulo_03.pdf)>.  
[ISSN: 1870-9036].