



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Malpractices en reducción de costos desde la experiencia
laboral de trabajadores de Trujillo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Cruz Cuba, Alis Dahayra (ORCID: 0000-0002-4590-9352)

ASESOR:

Mgtr. Santa Cruz Espinoza, Henry (ORCID: 0000-0002-6475-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, quienes me han brindado su apoyo incondicional, muchos de mis logros se los debo a ustedes y entre los que se incluye este.

Asimismo, a mi hermana quien ha sido el mejor ejemplo a seguir que he tenido durante mi vida personal y profesional.

A mis abuelitos paternos, quienes se fueron de mi lado mientras realizaba esta investigación, siempre estarán presentes en mi vida.

Finalmente, a mis abuelitos maternos quienes me han brindado su amor y siempre han estado presentes desde mi infancia inculcándome la perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primera instancia a mi asesor el Mgtr. Santa Cruz Espinoza Henry, quien me ha brindado su apoyo en los inconvenientes que se han presentado durante el desarrollo de esta investigación, asimismo por su excelente y productiva asesoría que ha ayudado a la buena elaboración de la misma.

En segunda instancia, a toda mi familia, quien me ha brindado su apoyo incondicional, tanto de manera económica como afectiva, se los agradezco íntimamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	9
3.3. Escenario de estudio.....	10
3.4. Participantes	10
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.6. Procedimiento	11
3.7. Rigor científico	12
3.8. Método de análisis de datos.....	12
3.9. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes	14
Tabla 2.1: Inicio del Malpractices en reducción de costos y la aceptación de los trabajadores	21
Tabla 3: Percepción de rechazo del Malpractices en reducción de costos.....	25
Tabla 4.1: Reacción emocional de parte de los trabajadores frente al Malpractices en reducción de costos	26

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo comprender las Malpractices en reducción de costos, a partir de la identificación de sus prácticas más frecuentes, su proceso de normalización y la percepción de los participantes en empresas de la ciudad de Trujillo. Asimismo, esta investigación fue de tipo cualitativa, con diseño fenomenológico, tuvo como muestra a 16 trabajadores de empresas con diferentes rubros, quienes se encontraban entre los 28 a 35 años, todos ellos titulados con una carrera profesional. Para recabar la información se realizó entrevistas semiestructuradas. Se concluye que el Malpractices más frecuentes fueron horas extras no remuneradas, que los trabajadores no son ingresados a planilla, entre otras; llegando a normalizarse entre los trabajadores por miedo a perder su trabajo, provocando actitud de rechazo hacia estas prácticas.

Palabras clave: Malpractices, Normalización, Percepción

ABSTRACT

The objective of this work was to understand the Malpractices in cost reduction, from the identificación of their most frequent practices, their normalización process and the perception of the participants in companies in the city of Trujillo. Likewise, this research was qualitative, with a phenomenological design, it had as a sample 16 workers from companies with different areas, who were between 28 and 35 years old, all of them graduated with a professional career. To collect the information, semi-structured interviews were carried out. It is concluded that the most frequent Malpractices were unpaid overtime, that workers are not entered on the payroll, among others; getting to normalize among workers for fear of losing their job, causing an attitude of rejection towards these practices.

Keywords: Malpractices, Normalization, Perception

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la mayoría de empresas realiza diferentes actividades al tratar de reducir costos, pues dicha actividad es fundamental para obtener una mayor productividad y rentabilidad, estas prácticas son el motor y soporte de la empresa, pues son la base para obtener una buena comercialización permitiendo generar ganancias y resultados favorables (Duran, 2012).

Las prácticas en reducción de costos ayudan a promover material y recursos necesarios para la organización, con la finalidad de lograr desarrollarse de manera continua, es muy importante porque ayuda con el funcionamiento del proceso de eficiencia permitiendo afrontar la demanda del mercado (Armela, 2017; Vega, Santoyo, Muñoz y Altamirano, 2017).

Como se menciona anteriormente dichas prácticas brindan muchos beneficios para la empresa, sin embargo, existen organizaciones donde se realizan prácticas al margen de lo correcto, es decir, el Malpractices, con la finalidad de obtener mayor cantidad de ganancia sin tomar en cuenta el efecto que tiene para los trabajadores y en la empresa misma.

Para evidenciar la problemática mencionada de una manera concreta, se consideró diferentes casos donde se puede observar la presencia de estas Malpractices.

Tenemos el caso de Novartis, Roche y Genentech en Francia, quienes fueron sancionados por realizar ventas de un tratamiento muy caro sustituyéndolo por uno más barato (Le Monde, 2020); Grupo Gloria en Perú, quienes fueron denunciados por atentar contra la salud, debido a que se encontraron inconsistencias en los ingredientes (Gestión, 2017).

Agregar las empresas como Glovo, y Rappi quienes no reconocen a sus empleados, realizando denuncias por parte de los trabajadores por la falta de derechos básicos que deben tener (Gestión, 2019; País, 2018).

Otros casos, que más allá de una multa o sanción, provocaron la muerte en sus trabajadores, se tiene el acontecimiento en la galería Nicolini de "Las Malvinas", en Lima, donde un incendio provocó la muerte de 2 jóvenes quienes se encontraban encerrados bajo llave, en construcciones de baja calidad y sin contar con los beneficios que todo trabajador debe contar,

así como también los servicios básicos que toda empresa debe tener (El País, 2017).

Luego tenemos el caso de la empresa Arcos Dorados del Perú S.A.C., franquicia de la cadena de comida rápida McDonald's, provocó la muerte de dos jóvenes en uno de sus locales ubicados en ciudad de Lima, los trabajadores no contaban con una adecuada EPP y trabajando más de 8 horas, perdieron la vida tras una descarga eléctrica (BBC News, 2019).

Es importante mencionar que estas prácticas ya estaban instituidas en estas organizaciones, que provocaron diferentes consecuencias negativas, trayendo consigo no solo una precaria forma de trabajo, si no, como se evidencia en algunos de los casos anteriores, la muerte de los trabajadores y un riesgo para los clientes de las empresas.

Para investigar el fenómeno del Malpractices se tomará en cuenta la percepción de diferentes trabajadores, esto es importante porque el comportamiento de un trabajador no es el resultado de las condiciones de trabajo, si no de las percepciones que tenga de los diferentes factores que se le presenten en su entorno, involucrando la interacción entre características personales y organizacionales (Oviedo, Sacanambuy, Tulcan & Zambrano, 2016).

Por otro lado, de no investigar el Malpractices, se estaría perdiendo la oportunidad de indagar académicamente un fenómeno como este, que, a pesar que todos los días nos llegan noticias como las mencionadas, no sabemos de manera concreta que detrás de ello, están dichas prácticas al margen de lo correcto.

Para ello se planteó la siguiente pregunta de investigación, ¿Existen Malpractices en la reducción de costos y cuál es su proceso de normalización a partir de la perspectiva de trabajadores en empresas de Trujillo?

La presente investigación responde a necesidades de diferentes contextos, al buscar un aporte, indagando una perspectiva de la realidad organizacional peruana, la génesis del estudio, está orientada a un aporte en la visualización de la realidad de las empresas, fomentando visibilidad en la población universitaria interesada en investigar temas como el presentado, para proponer nuevas prácticas que sean de beneficio para la comunidad.

También, detalla a los futuros profesionales determinados indicios acerca de las prácticas que se realizan en las organizaciones peruanas, dando uno de los primeros pasos para formar un mayor número de personas con interés organizacional al momento de investigar una temática como la presentada.

El proyecto de investigación tiene como objetivo general, comprender las Malpractices en reducción de costos, a partir de la identificación de sus prácticas más frecuentes, su proceso de normalización y la percepción de los participantes en empresas de la ciudad de Trujillo.

Como objetivos específicos se planteó, conocer las prácticas más frecuentes en la reducción de costos en empresas de Trujillo, describir el proceso de normalización de las prácticas más frecuentes en la reducción de costos en empresas de Trujillo, describir la percepción de los participantes frente a las malas prácticas en reducción de costos desde su experiencia laboral en empresas de Trujillo.

II. MARCO TEORICO

El análisis sobre el fenómeno Malpractices está en una etapa inicial en el Perú, específicamente en Lima donde se realizó una investigación exploratoria donde obtuvieron una lista de 38 practicas al margen de lo correcto, tales como: exigir que trabajen horas extras que no serán remuneradas, hacer inversión insuficiente en mantenimiento, hostilizar al trabajador para provocar su renuncia y no pagar los costos de despido, contratar practicantes para hacer el trabajo de empleados, mantener a trabajadores en condición laboral informal, declarar un puesto como cargo de confianza para no pagar horas extras y para bajar costos de despido, exigir que los trabajadores usen sus propios recursos sin costo para la empresa, no pagar íntegramente las comisiones, entre otras prácticas (Calderón et al., 2020).

El término Malpractices se deriva de una inadecuada acción que es deliberadamente intencionada; en el contexto de reducción de costos en una empresa, se atribuye a aquellos programas que promueven las reducciones de costos necesarios como estrategias efectivas, aunque en el campo conlleva consecuencias negativas para los integrantes de la organización (Choctaw, 2008; Mastrángelo, 1999).

Con respecto a la reducción de costos, es considerada una práctica coyuntural para las empresas, dado que logran una rentabilidad económica al controlar los egresos; sin embargo, se desarrolla bajo un análisis a corto plazo que en muchos casos genera resistencia y consecuencias negativas (Morillo, 2001), afectando a un área o persona que es parte de la empresa ya que conlleva a un atropello de derecho y procesos que van en contra de la ética (Montiel, 2014).

El Malpractices orientado a la reducción de costos, es ocasionado por algunos trabajadores o grupo de trabajadores, manteniéndose oculta de los puestos superiores y otras veces, dando inicio desde los puestos ubicados en la parte inferior de la pirámide organización, expandiéndose a otras áreas de la empresa, llegando a normalizarse como un fenómeno organizacional (Morillo, 2001).

El Malpractices mencionado anteriormente, se orientan a la explotación laboral, es decir la nueva forma de nombrar la esclavitud en el siglo XXI. En los últimos años se han realizado campañas por un trabajo digno, haciendo énfasis en las empresas con un rubro de multiservicios; por ejemplo, en España los trabajadores mencionan que su salario es de 10.000 euros anuales, teniendo jornadas muy elevadas en horas de trabajo y en condiciones precarias (Rivas, 2021).

El proceso de normalización del Malpractices se da mediante tres etapas: iniciación, proliferación y normalización.

La primera etapa empieza con la inadecuada decisión de los jefes o líderes de un grupo o área, la cual se tomó después de haber realizado un análisis sobre el costo y beneficio para poder implantar dichas prácticas en la empresa (Greve et al., 2010).

Proliferación, una vez que los jefes con poder posicional predisponen y condicionan con el fin de implementar Malpractices, las difunden a través de las recompensas o castigos en los trabajadores, con la finalidad de construir una especie de cultura, expandiéndose/proliferando en los puestos más cercanos, y al final en las demás áreas de trabajo (Greve et al., 2010).

Con respecto a la etapa de normalización, se encuentra vinculado con el establecimiento del Malpractices dentro de la estructura organizacional, por ende, los precedentes, rutinas y actividades laborales causan la legitimación de estas Malpractices, reduciendo la probabilidad de cambiar y adquirir nuevas mejoras, de tal modo, que mientras más se normalizan estas acciones, menor es la resistencia de cada grupo o área (Earle et al., 2010)

Por otro lado, la información obtenida en esta investigación será mediante la percepción, debido a que la salud y bienestar de un trabajador son valorados a través de esta, pues es un proceso donde la persona retiene información de su entorno, interpretando y dándole un sentido de manera personal a dicha información (Oviedo, Sacanambuy, Tulcan & Zambrano, 2016).

Cabe resaltar que la percepción de cada individuo es diferente al resto a pesar de que se encuentren en una misma situación, lo cual, se puede ver en diferentes ámbitos como en el trabajo, donde se refleja el rendimiento, productividad y la manera de relacionarse con sus compañeros, todo ello influye en las actividades diarias que realizan en la organización.

Es por ello, que en el ámbito laboral se puede encontrar diferentes puntos de vista, debido a que cada persona recoge y procesa información de su entorno, creando características importantes como: la adaptación al ámbito laboral, la actitud frente a los roles que realiza, el cumplimiento de las normas y la satisfacción en la empresa (Fuenmayor y Villasmil, 2008).

Al momento de hablar de percepción, se debe tener en cuenta las emociones que se originan a partir de las experiencias vividas, pues, la percepción que tiene una persona, depende también del reconocimiento de las emociones fomentando así las impresiones, a partir de la unión de información que se recolecta en los primeros momentos de interacción (Arias, 2006), las emociones originan diferentes experiencias durante la vida, repercuten en eventos futuros y se liga directamente con la percepción que ha venido adquiriendo cada trabajador (Orjuela, Palacios y Roa, 2019).

Con respecto a la percepción organizacional es necesario un correcto uso de información con respecto a las decisiones que se toman, de esta manera se condiciona las acciones operativas y estratégicas en la empresa, de tal forma que los trabajadores comparten y socializan los objetivos e interpretaciones y significados que tengan de manera personal y externa; ante esta situación es fundamental planificar, organizar, direccionar y supervisar los recursos, los diferentes procesos y las redes informales, con la finalidad de obtener información de calidad con respecto a la percepción en la empresa (Sánchez, Rodríguez y Rio, 2018).

Par esta investigación es importante tener en cuenta dos factores: quienes la promueven y quienes las asumen

Con respecto a quienes promueven diferentes actividades, se puede dar en los puestos superiores como también entre los que se ubican en medio de la pirámide organizacional, donde el miedo o temor no son los únicos que causan el poder posicional que tiene un jefe, gerente o supervisor en la empresa, si no que la posición de asumir cualquier responsabilidad sobre las acciones que se realicen en la organización, dando así mayor facilidad de que las ordenes sean acatadas con menos o nula culpabilidad por parte de los trabajadores (Fromm, 1947).

Otros autores mencionan que se debe diferenciar a las personas que conforman esta autoridad, debido a que la autoridad moral y el poder que tienen deben ir siempre de la mano; sin embargo, no siempre es así, pues la naturaleza del ser humano nos indica hay personas que poseen ese poder sobre un determinado grupo, pero sin una autoridad moral, originando posibles abusos (Mauri y Elton, 2017).

La obediencia se encuentra vinculada con el concepto autoridad, debido a que ambos términos se orientan a una misma finalidad en la naturaleza, esto se desarrolla en un contexto de interés compartido donde cada parte tiene un rol adecuado dependiendo de la condición en la que se encuentren (Mauri y Elton, 2017), entonces en el ámbito organizacional obedecer a un puesto de autoridad sucede porque existe un fin en común, asimismo una recompensa para ambos roles llegando a satisfacer sus intereses personales.

Existen estados psicológicos para dar explicación más detallada sobre porque los individuos obedecen a una persona que se encuentra en posición de autoridad:

- a) Estado de autonomía, el que nos indica que las personas asumen de manera responsable sus actos y ponen de manera primordial su conciencia para guiar su comportamiento (Canto y Álvaro, 2015).
- b) El estado agéntico, en este caso las personas consideran y asumen la responsabilidad a una estructura jerárquica

(empresa) y fundamentan que las autoridades asumen la responsabilidad de las actividades que realicen, utilizando como guía para su comportamiento las ordenes que se les brindan (Canto y Álvaro, 2015).

En su mayoría de veces, en una organización, los trabajadores se encuentran en el estado Agéntico, debido a que en una empresa si un trabajador no realiza las actividades que se le asignaron, los altos mandos (directivos, jefes, supervisores, etc.) tienen el poder de sancionar mediante llamados de atención, descuentos en sus remuneraciones e incluso llegar a un despido; entonces, al presenciar estas situaciones se brinda una enseñanza sobre las consecuencias que implica (Randal, 2012).

Asimismo, los trabajadores al detectar algún error en la empresa, suelen no asumirlo, de modo que no se pueden corregir o llegar a una solución adecuada, esto sucede porque consideran que el mantenerlo oculto es un camino más seguro para ellos, debido a que consideran que el señalarlos se puede interpretar por los jefes como algún tipo de amenaza; se tiene el pensamiento de que al sugerir ideas nuevas o soluciones nuevas puede ser arriesgado, pues los trabajadores temen perder un aumento de sueldo o un ascenso, y en algunas ocasiones el mismo empleo (Bedoya y García, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para explorar la percepción de los trabajadores se utilizó el tipo de investigación cualitativa, la cual, se define como el querer comprender de manera profunda los significados de las distintas situaciones por las que cada individuo experimenta durante su vida (Salgado, 2007).

Asimismo, para esta investigación se está empleando el método descriptivo, estos nos va permitir, mediante un análisis de un acontecimiento en concreto o un fenómeno, identificar características que podrían ser generalizados en una determinada población (Delgado, 2014).

También se está empleando el diseño fenomenológico, el cual, se enfoca que las experiencias que tienen las personas en su vida acerca de un fenómeno, con la finalidad de conocer de manera más detallada dichas situaciones, utilizando la perspectiva que tiene el individuo para analizar los aspectos más complejos de la vida humana (Fuster, 2019).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

El Fenómeno de esta investigación es Malpractices en la reducción de costos, el cual se define como una inadecuada acción que es deliberadamente intencionada; en el contexto de reducción de costos en una empresa, se atribuye a aquellos programas que promueven las reducciones de costos necesarios como estrategias efectivas, aunque en el campo conlleva consecuencias negativas para los integrantes de la organización (Choctaw, 2008; Mastrángelo, 1999).

Asimismo, tenemos las categorías apriorísticas, que para esta investigación se consideraron la descripción y proceso de normalización y la percepción del fenómeno donde se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio, son empresas de diferentes rubros de la ciudad de Trujillo.

3.4. Participantes

Para esta investigación participaron trabajadores, con grado de Licenciatura, quienes se han desempeñado laboralmente en diferentes rubros, teniendo al menos 1 año de experiencia ininterrumpida. Se recopiló un total de 16 participantes, los cuales están conformados por 5 hombres y 11 mujeres, con un título profesional en las carreras de Administración, otros en Ingeniería Industrial, Psicología y de la carrera de Derecho; dichos participantes se encuentran entre las edades de 28 a 35 años, pertenecientes a la ciudad de Trujillo, quienes se encuentran actualmente laborando.

Con respecto a la elección de los participantes, se utilizó el tipo de muestreo intencional, es decir, los participantes no fueron escogidos de manera aleatoria; específicamente en un tipo intencional opinático, el cual, consiste en la aceptación de manera voluntaria de la población, logrando una recolección de información más accesible sobre el fenómeno (Salina, 2004).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista semiestructurada realizada para esta investigación consta de 26 preguntas, las cuales, están orientadas a explorar el Malpractices, su proceso de normalización y la percepción de los participantes, asimismo, cabe mencionar que antes de iniciar con las preguntas se agregó una definición en el instrumento sobre el fenómeno que se está investigando. Luego pasó por un proceso de revisión de jueces expertos, con la finalidad de evaluar su lógica, mediante un proceso de validación. Posteriormente se ejecutó la entrevista, en algunos casos mediante una plataforma virtual y en otros de manera presencial, se grabó cada una de las entrevistas con la finalidad de recolectar la información de manera más específica.

Las entrevistas semiestructuradas son una herramienta eficaz cuando se realiza una investigación cualitativa, porque ayuda a obtener de manera más detallada las experiencias vividas de los participantes sobre el fenómeno en cuestión, dicha entrevista puede darse de diferentes formas, cara a cara y también de manera online, son naturalmente interactivas y flexibles (Balushi, 2018).

3.6. Procedimiento

Se inició coordinando la fecha y hora para la aplicación de la entrevista piloto a un participante; luego se le brindó el consentimiento informado, donde se brindaba el permiso para realizar la entrevista y la grabación de la misma, el cual completó y firmó. Finalmente, se preparó el ambiente virtual e inició explicándole el propósito e importancia de la investigación del fenómeno, procediendo a la ejecución de la entrevista semi estructurada.

Luego de haber realizado la entrevista semi estructurada piloto, se prosiguió a la realización de las entrevistas a 16 participantes, a quienes, también se entregó el documento de consentimiento informado para firmar y completar su información general, así mismo, se continuó con el mismo protocolo correspondiente.

En un primer paso, se desgrabó y verificó la información obtenida de cada entrevista, re-leyendo las transcripciones para familiarizarse con la información, prestando atención y tomando en cuenta el lenguaje del participante, marcando las frases que se relacionen con el fenómeno de investigación.

En un segundo paso, verificando las frases marcadas de la entrevista, se procedió a agruparlos en categorías donde presentaban características comunes acompañándose por la presentación ordenada de los mismos otorgándoles un nombre, con la finalidad de identificar su origen textual, facilitando el retorno a su transcripción y análisis contextual del extracto; repitiéndose para cada entrevista

La conclusión contempló los aspectos más resaltantes que se obtuvieron del proceso del análisis fenomenológico, seguida de una discusión que incide en los resultados con relación a los objetivos planteados.

3.7. Rigor científico

Está formado por diferentes teorías y se da por la construcción de teorías e investigaciones, es importante tener coherencia en las interpretaciones, para ello se utiliza una dependencia lógica, la veracidad y la transferibilidad o aplicabilidad (Arias y Giraldo, 2011).

3.8. Método de análisis de datos

El análisis de datos se ejecutó mediante una entrevista semi estructurada, donde se agrupo la información obtenida, se respaldó con grabaciones de cada entrevista que se realizó de manera individual a los participantes. Se utilizó el proceso de análisis fenomenológico de datos cualitativos, para distinguir entre los aspectos que los entrevistados expresaron más importantes, indagar en las denominaciones más importantes que represente el fenómeno que se está estudiando, y la lista de las fracciones textuales por medio de la atribución de categorías, los cuales, ayudaron a mostrar el fenómeno.

3.9. Aspectos éticos

El Colegio de Psicólogos del Perú, en el capítulo 3, artículos 22, 23 y 24 del código de ética, sostiene que, al diseñar investigaciones, los profesionales asumen las responsabilidades de realizar una evaluación pertinente teniendo en cuenta sus implicancias éticas. Los investigadores tienen la obligación de buscar al consejo de ética y de proteger los derechos humanos de las personas implicadas, así mismo de informar todas las características

que puedan influir en su decisión de participar o no (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

Por otro lado, la presente investigación se encuentra realizado con un lenguaje natural con expresiones del investigador, con la finalidad de dar a conocer sus hallazgos cualitativos acerca del fenómeno. Por lo tanto, se puede observar una unión entre los métodos utilizados y la investigación, con la finalidad de aportar de manera positiva (APA, 2020).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de recoger la información a partir de 16 entrevistas realizadas a colaboradores de ocho empresas de la ciudad de Trujillo, se organizó la información en función a los objetivos planteados.

Para identificar el Malpractices en la reducción de costos, se planteó la pregunta ¿Existen Malpractices en la reducción de costos y cuál es su proceso de normalización a partir de la perspectiva de trabajadores en empresas de Trujillo? donde, a partir de las respuestas, se observa las Malpractices más frecuentes, donde se evidencia mediante lo manifestado por los entrevistados.

Tabla 1.1: *Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes*

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P1: ... <i>“no, en ningún momento me pasaron a planilla” ...</i>	
P4: ... <i>“muchos de repente trabajadores, no, no son ingresados después de los 3 meses... incluso hasta medio año” ...</i>	
P5: ... <i>“les pagaban recibo por honorarios” ...</i>	
P6: ... <i>“Después de esos 3 meses recién te colocaban en planilla” ...</i>	
P9: ... <i>“y después de esos 3 meses de prueba... lo cual a veces se alargaba hasta 6 meses” ...</i>	El ingreso a planilla
P12: ... <i>“cuando yo recién ingresé, me pusieron como recibo por honorarios a partir de los 3 primeros meses, luego ya ingresé a planilla” ...</i>	
P13: ... <i>“me dijeron que eran tres meses... Ya íbamos ingresar a planilla, pero se tomó un poco más largo hasta llegar a los 6 meses” ...</i>	

En la tabla se puede observar que de los 16 participantes que se entrevistaron 7 experimentado de manera directo o indirectamente el no haber ingresado a planilla originando la primera categoría.

Tabla 1.2: *Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes*

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P1: ... <i>“Bueno lo pongo, así como horas extras, pero no remuneradas” ...</i>	
P3: ... <i>“Que trabajen este, mis cajeras, horas extras y.... bueno, y por el momento no se les está pagando las horas extras” ...</i>	
P4: ... <i>“piensan que les van a remunerar esas horas extra, pero en realidad, he... simplemente les pagan sus 8 horas y si eso es todo” ...</i>	
P5: ... <i>“recibían un salario mucho menor, hacían horas extras de igual forma que nosotros” ...</i>	
P6: ... <i>“no nos cancelaron, no, porque nos decían que teníamos que cumplir a nuestras metas, es por eso que nos hacían quedar hasta más tarde” ...</i>	
P7: ... <i>“mejor dicho nosotros los jefes nos quedamos 12 horas ... y no nos remuneran esas horas, ni nos pagan con descanso ni en efectivo” ...</i>	Horas
P8: ... <i>“el horario que tenemos no se ajusta a lo que trabajamos” ...</i>	Extras No
P9: ... <i>“del trabajo de las horas extras que normalmente una empresa debería considerar, un porcentaje de cancelación... en este caso no se reconocía” ...</i>	Remunera das
P10: ... <i>“trabajarse en horas extras, la cual no es remunerado” ...</i>	
P11: ... <i>“todas las empresas que he podido pasar el tema de horas extras era lo complicado en el control” ...</i>	
P12: ... <i>“nos obligan a realizar horas extras por el motivo de la cola” ...</i>	
P13: ... <i>“Personalmente el tema de las horas extras” ...</i>	
P14: ... <i>“imagínate mi contrato dice desde las 7 hasta las 4 y yo comencé entrar verticalmente desde las 4 y media por un tema entre comillas “el famoso apoyo” ...</i>	
P15: ... <i>“tenía que llegar un poco antes para poder abrir la agencia... era la última en salir” ...</i>	
P16: ... <i>“cuando hay horas extras, no hay una remuneración” ...</i>	

En esta tabla podemos observar diferentes respuestas, siendo horas extras no remunerada la práctica más frecuente porque de los 16 entrevistados, 15 han sido testigo o han sido parte durante su experiencia laboral.

Tabla 1.3: *Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes*

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P3: ... <i>“cuando alguna cajera también falta, yo dejo mi función de supervisora y bueno reemplazó a la cajera que está faltando... no contamos con, con cajeros de apoyo” ...</i>	
P8: ... <i>“también son las funciones, otras funciones que hago que es durante todo este tiempo, todo el tiempo” ...</i>	Funciones
P10: ... <i>“hay algunas actividades que realizamos fuera de ello, ósea lo que no especifica en nuestro contrato” ...</i>	Extras Al Puesto
P11: ... <i>“Porque quizás yo estoy haciendo cierta actividad y mi jefe me dice sabes que, ve apoyar a otro sitio” ...</i>	
P14: ... <i>“desempeñaba sí mi cargo de almacén era, pero estaba haciendo el área administrativa, el área logística” ...</i>	

En la siguiente tabla se observa la categoría de Funciones extras al puesto, donde 5 participantes manifestaron haber evidenciado dicha práctica a lo largo de su experiencia laboral.

Tabla 1.4: *Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes*

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P2: ... <i>“nuestros contratos son 100% temporales y estos afecta al colaborador”</i>	
P2: ... <i>“quiere decir que otra servis nos contrata y ellos simplemente van y van rotando en todo, rotan, van de repente a un servicio de la empresa” ...</i>	
P1: ... <i>“el pago era más de 930 era 1,000 soles y estaba estipulado más comisiones, cada venta que yo realizaba.... no se cumplía porque solamente me abonaban en mi cuenta mil soles” ...</i>	Contratos que afectan el
P14: ... <i>“tenemos un contrato que refleja un sueldo, pero ellos al gobierno le presentan un contrato que refleja el doble de nuestro sueldo” ...</i>	trabajador
P5: ... <i>“yo no, no tenía título, no era profesional, es más todavía estaba me parece en cuarto, quinto ciclo de la universidad” ...</i>	
P10: ... <i>“los practicantes pues recibían propias, ehh... incluso no, no tenían pues un sueldo económico, mínimo, vital” ...</i>	

En esta tabla tenemos las manifestaciones de los entrevistados que indican un incumplimiento de contrato, con respecto al pago, el contrato con servis, el monto de pago que registra es diferente al real, entre otros aspectos que implican esta categoría generada.

Tabla 1.5: Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P1: ... <i>“decidieron reducir el personal, pero las personas que se quedaban... tenía un mayor número de créditos” ...</i>	Incremento De
P4: ... <i>“han reducido trabajadores, pero tiene la empresa tiene las mismas metas” ...</i>	Labores Por
P16: ... <i>“indicando que con menos personal ellos podían llegar a meta” ...</i>	Reducción De Personal

En esta tabla se ha obtenido la categoría de Labores por Reducción de Personal, debido a que de los 16 participantes 3 han evidenciado o experimentado esta práctica.

Tabla 1.6: Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P6: ... <i>“nos exigían salir a campo... todo eso corría por nuestro bolsillo nada, la empresa no se hacía responsable” ...</i>	Asumir
P13: ... <i>“cuando me iba a hacer la gestión campo ehhhh había por partes que nos daban un monto asignado, el cual no cubría todo” ...</i>	Gastos Que Le Compete
P15: ... <i>“no me consideran los pasajes, cosas que me dijeron en el contrato que le van a considerar movilidad y a las finales no me las dan” ...</i>	A La Empresa

En esta tabla se ha obtenido la categoría de asumir gastos que le compete a la empresa, debido a que de los 16 participantes 3 han evidenciado o experimentado esta práctica.

Tabla 1.7: *Malpractices en reducción de costos más frecuentes mencionadas por los participantes*

¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractices en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P14: ... <i>“tú eres talla S te dan una XL, hasta la ropa se te pueden enredar, puedes esto no se atrancarte en un fierro algo por culpa de la ropa grande” ...</i>	No Se Brinda El Equipo De Seguridad Adecuado
P14: ... <i>“he visto, pues compras aparentemente inmensas de EPP cuando yo voy al almacén, voy a la gente lo veo sin EPP mando el almacén no hay nada” ...</i>	Registro Alterado
P12: ... <i>“Por ejemplo también trabajar los feriados y tampoco nos paguen” ...</i>	Feridados No Remunerad os

En esta tabla se puede observar las practicas menos comentadas, pues de los 16 participantes solo 2 ha evidenciado estas prácticas al margen de lo correcto.

Tabla 2.1: Inicio del Malpractices en reducción de costos y la aceptación de los trabajadores

¿Cómo surgió?, ¿Por iniciativa de quién?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P1: ... <i>“desde la alta gerencia que exigen los números... Recuerda que ahora en esta situación en la que nos encontramos es un poco difícil buscar otro trabajo”</i> ...	
P3: ... <i>“ese tema lo ve la gerencia o los administrativos”</i> ...	
P4: ... <i>“los directivos y creo que ellos colocan las normas para la empresa... las personas que no han llegado a cumplir la meta heee...su contrato de repente no va a ser renovado”</i>	Inicia en la jefatura y se acepta por miedo a perder el trabajo
P7: ... <i>“todo de arriba, con una orden, un porque, y un para que”</i> ...	
P8: ... <i>“si el director general es el que establece todo eso, bueno es él dice que es lo que se tiene que hacer”</i> ...	
P9: ... <i>“viene de gerencia... era como que una condición para que ya no te renovarían el contrato y simplemente te votaban”</i> ...	
P10: ... <i>“vienen desde la parte más alta de la dirección... obviamente por miedo a perder el trabajo”</i> ...	
P11: ... <i>“al gerente... uno tiene que apoyar para que así lo consideren lo pueda, puedan ver el tema renovación de contrato”</i> ...	
P12: ... <i>“esto va de arriba... tenemos que realizar... para que nos pueda contar para una futura contrato”</i> ...	
P13: ... <i>“es un tema ya que viene de arriba... mientras que no te dan el indeterminado este te afecta el tema de renovación”</i> ...	
P14: ... <i>“los empresarios y los jefes, saben que violar los derechos de trabajador está penado”</i> ...	
P15: ... <i>“Eso era reglas que venían de arriba, es decir, del principal... del jefe no tanto”</i> ...	
P16: ... <i>“esta pauta viene desde el supervisor, jefe y dueño de la empresa... por la misma necesidad todos ellos te aceptan”</i> ...	

En la tabla se puede observar el inicio del Malpractices y la aceptación de los entrevistados, 13 participantes originan la categoría “Inicia en la jefatura y se acepta por miedo a perder el trabajo”; debido a que durante su experiencia laboral mencionan que estas Malpractices son direccionadas u originadas por el área de jefatura y también como se ha ido normalizando con el pasar del tiempo, siendo aceptado por los trabajadores, mediante condiciones para una próxima renovación, es decir, son aceptadas por miedo a perder su trabajo y por la misma necesidad económica que tienen ocasionando que acepten realizar estas prácticas.

Tabla 2.2: Inicio del Malpractices en reducción de costos y la aceptación de los trabajadores

¿Cómo surgió?, ¿Por iniciativa de quién?

Respuesta de los participantes	Categoría
P5: ... <i>“Yo creo que es por áreas...ganan mucho más, no hacen, no tienen la necesidad de hacer ese tipo de cosas... en el caso de los operarios les amonestaba, por no obedecer a su jefe... si acumulaban dos o tres amonestaciones y ya no les renovaban contrato” ...</i>	Inicia en los puestos medios y se acepta
P6: ... <i>“yo creo que era ya, más entre jefe de la tienda y el supervisor que estaba a cargo de nosotros... una presión, de que si no llegas a tu meta te despido, no te renuevo, te suspendo y esas cosas</i>	por miedo a perder el trabajo

También podemos observar que 2 participantes mencionan que el Malpractices se origina en los puestos medios de la empresa, es decir que la jefatura no tenía conocimiento de ello; sin embargo, mencionan que aceptaban realizar estas prácticas por miedo a perder su trabajo.

Tabla 2.3: Inicio del Malpractices en reducción de costos y la aceptación de los trabajadores

¿Cómo surgió?, ¿Por iniciativa de quién?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P2: ... <i>“todas las decisiones de los cambios de los procedimientos de la organización son tomados por los directivos... si, si son éticas, hasta donde tenemos entendido siempre actuamos mediante el marco legal” ...</i>	Inicia en la jefatura y se acepta porque considera éticas

Finalmente, la participante 2, menciona que toda orden viene de las jefaturas y que las prácticas realizadas en la empresa las acepta, porque considera que siempre actúan al margen de lo ético y legal.

Tabla 3: Percepción de rechazo del Malpractices en reducción de costos

¿Qué piensas actualmente acerca de este tipo de prácticas en la reducción de costos?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P2: ... <i>“no puedo estar de acuerdo”</i> ...	
P3: ... <i>“yo creo que tal vez se les debería devolver en horas de trabajo”</i> ...	
P4: ... <i>“creo que está mal y ya que los trabajadores pueden producir cansancio”</i> ...	
P5: ... <i>“yo creo que no, que no era necesario”</i> ...	
P6: ... <i>“se sentía mal en el transcurso del tiempo que yo estuve ahí, muchos dejaron de trabajar porque no soportaron la presión que sentían”</i> ...	
P7: ... <i>“en total desacuerdo... a veces sentimos que no nos escuchan”</i> ...	
P8: ... <i>“la empresa está incumpliendo, incumpliendo con los derechos laborales que, que debería tener el trabajador”</i> ...	Actitud De Rechazo
P9: ... <i>“son prácticas que no se deben ejercer mínimo en una empresa”</i> ...	
P10: ... <i>“siempre considerado Alis, que, esas actividades fuera de, en realidad no, no son necesarias”</i> ...	
P11: ... <i>“no debería haber más que todo el tema de, de este tema de apoyar otras áreas”</i> ...	
P13: ... <i>“estas prácticas que realizan no... son más beneficiosas para la empresa, más no al trabajador por la seguridad y la estabilidad laboral”</i> ...	
P15: ... <i>“no, no, lo que pasa es que en realidad las empresas ehh... no!... deben siempre de consideran los derechos y beneficios del colaborador desde el inicio”</i> ...	
P16: ... <i>“creo que hay otras formas”</i> ...	

En la tabla 3 podemos observar que todos los entrevistados tienen una actitud de rechazo y desaprobación de estas Malpractices, debido a los diferentes comentarios realizados por ellos se originó la categoría denominada “Actitud de Rechazo”.

Tabla 4.1: *Reacción emocional de parte de los trabajadores frente al Malpractices en reducción de costos*

¿Cómo te sentías al hacerlas o ser testigo de ellas?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P1: ... <i>“este caso fastidia un poco, incomodaba también notando mi persona como también veía a mis compañeras” ...</i>	Reacción Emocional de Incomodid ad
P5: ... <i>“me siento un poco muchas veces indignada” ...</i>	
P8: ... <i>“una incomodidad, más que todo” ...</i>	
P11: ... <i>“justamente por ese empuje se tiene se hace el trabajo, pero si como te comento, está un poco incómodo” ...</i>	
P16: ... <i>“no me siento, no me siento bien, no me siento incómoda” ...</i>	
P5: ... <i>“me siento un poco muchas veces indignada” ...</i>	

En la siguiente tabla se puede observar que de los 16 participantes 6 manifestaron tener una sensación de incomodidad frente a estas Malpractices en reducción de costos.

Tabla 4.2: *Reacción emocional de parte de los trabajadores frente al Malpractices en reducción de costos*

¿Cómo te sentías al hacerlas o ser testigo de ellas?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P2: ... <i>“Te frustras, en el proceso te frustras bastante” ...</i>	Reacción
P6: ... <i>“esa frustración yo podría sentir en el trabajo, los reflejaba en casa” ...</i>	Emocional de frustración

En la siguiente tabla se puede observar que de los 16 participantes 2 manifestaron tener una sensación de frustración frente a estas Malpractices en reducción de costos.

Tabla 4.3: *Reacción emocional de parte de los trabajadores frente al Malpractices en reducción de costos*

¿Cómo te sentías al hacerlas o ser testigo de ellas?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P3: ... <i>“Como el tiempo pasa que uno pasa con nuestros hijos y frustrada de, de no poder ayudarlas cómo tal vez como yo quisiera serlo” ...</i>	
P12: ... <i>“me afectado por ejemplo estar más tiempo con mi familia eh...en estar en reuniones también familiares o también amigos” ...</i>	Afecta el ambiente familiar y social
P15: ... <i>“llegas a casa cansado entonces esto sí afecta mucho, en parte todos con la cara de estrés, entonces la carga laboral y a veces quizás uno llega quizás con toda esa carga laboral a casa, y no se maneja de manera adecuada” ...</i>	

En la siguiente tabla se puede observar que de los 16 participantes 3 manifestaron que las Malpractices han afectado su ambiente familiar y social.

Tabla 4.4: *Reacción emocional de parte de los trabajadores frente al Malpractices en reducción de costos*

¿Cómo te sentías al hacerlas o ser testigo de ellas?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P4: ... <i>“el ver que otras personas, aaah.... son explotadas de una u otra forma, entonces eso genera un poco de impotencia</i>	Reacción Emocional
P13: ... <i>“de momento da un poco de impotencia ¿no?, de no saber no sabía de quién con quién hablar” ...</i>	de impotencia

En la siguiente tabla se puede observar que de los 16 participantes 2 manifestaron tener una sensación de importancia frente a estas Malpractices en reducción de costos.

Tabla 4.5: *Reacción emocional de parte de los trabajadores frente al Malpractices en reducción de costos*

¿Cómo te sentías al hacerlas o ser testigo de ellas?	
Respuesta de los participantes	Categoría
P10: ... <i>“un poco ofuscados quizás, porque queremos que se nos, se nos reconozca ese derecho” ...</i>	No respetan
P14: ... <i>“pues te sientes mal, se siente no respetado por las normas y las leyes porque utilizan cortinas en donde violan tus, tus derechos” ...</i>	los derechos del trabajador

En la siguiente tabla se puede observar que de los 16 participantes 2 manifestaron sentir que no respetan sus derechos que tienen como trabajadores de una empresa.

DISCUSIÓN

En el presente estudio se logró identificar la existencia del Malpractices en la reducción de costos y se pudo observar su proceso de normalización teniendo en cuenta la perspectiva de los trabajadores en empresas de Trujillo. De esta manera, se cumplió el objetivo general planteado.

Para dar respuesta al siguiente objetivo, se entrevistó a 16 trabajadores con un formato de entrevista semi estructurada. Posteriormente, se realizó el desgravado para poder generar las categorías a raíz de las respuestas brindadas por los participantes, y así obtener las prácticas más frecuentes mediante las experiencias expuestas por estos mismos. Ante ello, se evidenció diferentes respuestas, las cuales, originaron categorías sobre Malpractices en reducción de costos; entonces, la mayoría de los participantes a excepción de uno se categorizan como el Malpractices de horas extras no remuneradas, siendo ésta la más frecuente, pues han sido testigo o han sido parte durante su experiencia laboral, lo cual da entender que diferentes empresas no cumplen con los derechos que tiene un trabajador, esto se puede contrastar con la investigación realizada en la ciudad de Lima, donde una de las prácticas obtenidas fueron el trabajo de horas extras que no eran remuneradas, (Calderón et al., 2020).

Por otro lado, la segunda más frecuente es el no ingreso de los trabajadores a planilla, debido a que siete participantes manifestaron que en algún momento de su experiencia laboral han sido testigos o han sido parte de esta Malpractices. Esta experiencia manifestada por los trabajadores se halla también en la empresa Glovo y Rappi, debido a que no reconocen a sus empleados y sus derechos laborales (El País, 2018; Gestión, 2019). Esto afecta a un área o personal de la organización ya que conlleva a un atropello de derecho y procesos que van en contra de la ética (Montiel, 2014).

También, se halló la tercera Malpractices más frecuente, debido a que los participantes manifiestan haber sido testigo o han sido parte a lo largo de su experiencia laboral, en realizar funciones extras a su puesto de trabajo. Realizar funciones extras al puesto de trabajo puede producir un frecuente estrés laboral, es decir, es una serie de respuestas psico-fisiológicas provocadas por el ámbito laboral, ocasionando agotamiento, cansancio por la sobrecarga de funciones, siempre y cuando dichas condiciones se mantengan en el tiempo y al trabajador no le brinden soluciones efectivas que le permitan resolverlas, a partir de ello, se disminuye en el cumplimiento de tareas, así como desmotivación y disminución del sentido de eficacia, deteriorando la salud mental de los trabajadores (Navarro, Heliz & Real, 2018).

En cuanto al proceso de normalización, cuenta con tres etapas, las cuales, indican el origen del Malpractices, como se porífera y su normalización, esas acciones que se realizan de parte de los puestos que ejercen una autoridad en la empresa (Earle et al., 2010 y Greve et al., 2010). Según los resultados obtenidos, la primera etapa empieza con la inadecuada decisión de los jefes o líderes de un grupo o área, la cual, según autores se realiza después de haber realizado un análisis sobre el costo y beneficio para poder implantar dichas prácticas en la empresa (Greve et al., 2010).

La mayoría de entrevistados manifestaron que estas Malpractices inician en la jefatura, como se normalizanda con el pasar del tiempo, siendo aceptado por los trabajadores por miedo a perder su trabajo y por su necesidad económica. La obediencia se encuentra vinculada con el concepto autoridad, debido a que ambos términos se orientan a una misma finalidad en la naturaleza, esto se desarrolla en un contexto de interés compartido donde cada parte tiene un rol adecuado dependiendo de la condición en la que se encuentren (Mauri y Elton, 2017).

Asimismo, en una empresa si un trabajador no realiza las actividades que se le asignaron, los altos mandos (directivos, jefes, supervisores, etc.) tienen el poder de sancionar mediante llamados de atención, descuentos en sus remuneraciones e incluso llegar a un despido (Randal, 2012).

También se encontró que dos participantes que mencionan que el Malpractices se origina en los puestos medios de la empresa, es decir, que la jefatura no tenía conocimiento de ello; sin embargo, mencionan que aceptaban realizar estas prácticas por miedo a perder su trabajo. Esto se debe a que, en ocasiones, es perpetrado por algunos trabajadores o pequeños grupos de trabajadores, permaneciendo en algunos casos restringidas de los puestos superiores, otras veces, se expande a otras personas de la empresa (Ashforth & Anand, 2003; Alvesson & Spicer, 2012).

Por otro lado, uno de los entrevistados manifestó que toda orden viene de las jefaturas y que las prácticas realizadas en la empresa las acepta, porque considera que siempre actúan al margen de lo ético y legal. Algunas empresas realizan buenas prácticas, pues, deberían ser algo impostergable al momento de tomar decisiones, pues brindan la clave para obtener logros tangibles, y sobre todo formar una organización estructurada en valores (Sanromán et al., 2015). Sin embargo, según las entrevistas realizadas, se puede apreciar que la mayoría de empresas realizan prácticas al margen de lo correcto.

Con respecto a la percepción de los participantes se encontraron diferentes puntos de vista, debido a que cada persona recoge y procesa información de su entorno, creando características importantes como: la adaptación al amito laboral, la actitud frente a los roles que realiza, el cumplimiento de las normas y la satisfacción en la empresa (Fuenmayor y Villasmil, 2008).

En el caso de los participantes entrevistados tienen una actitud de rechazo y desaprobación, con sentimientos de incomodidad, frustración, impotencia entre otros sentimientos desfavorables para su vida. Estas situaciones son vistas como estresantes por el individuo debido que percibe amenaza en los aspectos negativos vinculados a esta situación, asociándose con la pérdida de la salud, debido a que la persona experimenta rabia, incomodidad, ansiedad, impotencia, incluso depresión y en muchos casos puede tener manifestaciones físicas que pueden culminar en alguna enfermedad (Feldman y Blanco, 2006), con respecto a las emociones que experimentan los entrevistados, pueden repercuten en eventos futuros (Orjuela, Palacios y Roa, 2019).

La fortaleza de la investigación es que al ser un fenómeno poco estudiado va contribuir con nuevo conocimiento para futuras investigaciones.

Con respecto a la limitación se centró en la dificultad para generalizar los resultados porque se utilizó un muestreo intencional o también llamado probabilístico. Asimismo, otro factor limitante fue que la mayoría de los participantes fueron del sexo femenino.

V. CONCLUSIONES

- Se logró determinar las Malpractices a partir de la identificación de sus prácticas más frecuentes, su proceso de normalización y la percepción de los participantes de diferentes empresas trujillanas.
- Se identificó las prácticas más frecuentes en la reducción de costos, tales como: horas extras no remuneradas, personal que no se encuentra en planilla y las funciones extras al puesto; en empresas trujillanas.
- Se logró describir el proceso de normalización de las prácticas más frecuentes de la reducción de costos, pues según lo obtenido el Malpractices inicia en los puestos de nivel jerárquico superior de la empresa y es aceptado por los trabajadores por miedo a perder su empleo.
- Se logró describir la percepción de los participantes frente a las Malpractices en reducción de costos; generando sentimientos de rechazo e impotencia, entre otros sentimientos negativos.

VI. RECOMENDACIONES

- Al momento de seleccionar la muestra, hay que tener en cuenta que se debe tener la misma cantidad de hombres y mujeres para obtener mejores percepciones en cuanto al fenómeno estudiado.
- Utilizar una muestra perteneciente a un mismo rubro con la finalidad de obtener resultados más precisos.

REFERENCIAS

- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. 8(1), 1-16.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907017.pdf>
- Armela, L. (2017). El costeo objetivo en el proceso de planeación. Cofin Habana. 11(2), 192-205.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin14217.pdf>
- Alvesson, M. & Spicer, A. (2012). A Stupidity-Based Theory of Organizations. *Journal of Management Studies*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.201201072.x>
- American Psychological Association (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Arias, M. y Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*. 29(3), 500-514.
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Ashforth, B., & Anand, V. (2003). The Normalization of Corruption in Organizations. *Research in Organizational Behavior*. 25(1), 1-52.
[https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(03\)25001-2](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(03)25001-2)
- Balushi, K. (2018). The Use of Online Semi-Structured Interviews in Interpretive Research. *International Journal of Science and Research (IJSR)*. 7(4), 726 – 732.
https://www.ijsr.net/get_abstract.php?paper_id=ART20181393
- BBC News (2019). McDonald's: la indignación que causa en Perú la muerte de dos jóvenes empleados de la cadena de hamburguesas.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50829763>

- Bedoya, C. y García, M. (2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *Estudios Gerenciales*. 32(138), 60-70. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21244782006/html/index.html>
- Calderón, L., Silva, H. Reynoso, D. y Lizarbe, J. (2020). Vicios Privados, Públicas Virtudes. *Grupo de Investigación Organizacional*. Unpublished Forthcoming.
- Canto J., Álvaro, J. (2015) Más allá de la obediencia: reanálisis de la investigación de Milgram Escritos de Psicología - Psychological Writings. Universidad de Málaga. 8(1), 13 – 20. <https://www.redalyc.org/pdf/2710/271038713002.pdf>
- Choctaw, W. (2008). Definition of Malpractice: Negligence. *Avoiding Medical Malpractice*, 4(1), 17–34. https://doi.org/10.1007/978-0-387-73064-6_4
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Código de ética y deontología. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Delgado, J. (2014). Revistas científicas odontológicas de libre acceso en Iberoamérica y Colombia. *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*, 26(1). 126-151. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-246X2014000200009
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas *Visión Gerencial*. Universidad de los Andes. 1(1), 55-78. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Earle, J., Spicer, A. & Peter, K. (2010). The Normalization of Deviant Organizational Practices: Wage Arrears in Russia, 1992-1998. *The Academy of Management Journal*. 53(2), 218-237. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.49387426>

- El País (2017). Un incendio en Lima revela un infierno de abusos y esclavitud. https://elpais.com/internacional/2017/06/26/america/1498512325_318772.html
- El País (2018). La Inspección de Trabajo en Valencia dice que 200 repartidores de Glovo son falsos autónomos. https://elpais.com/economia/2018/12/26/actualidad/1545838224_569555.html
- Feldman, L. y Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: Un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la facultad de medicina*. 20(2).http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002
- Fromm, E. (1947). *Ética y Psicoanálisis*. Fondo de cultura económica.
- Fuenmayor, G., y Villasmil, Y. (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. 9(22), 187-202. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859011.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*. 7(1), 201 – 229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gestión (2017). Caso Pura Vida: Fiscalía y Minsa denuncian a Gloria por estafa y delito contra la salud. <https://gestion.pe/economia/empresas/caso-pura-vida-fiscalia-minsa-denuncian-gloria-estafa-delito-salud-138189-noticia/>
- Gestión (2019). La cara oscura de Rappi, la startup colombiana más exitosa de Latinoamérica. <https://gestion.pe/economia/empresas/cara-oscura-rappi-startup-colombiana-exitosa-latinoamerica-269939-noticia/?ref=gesr>
- Greve, H., Palmer, D. & Pozner, J. (2010). Organizations Gone Wild: The Causes, Processes, and Consequences of Organizational Misconduct. *The Academy of Management Annals*. 4(1), 57-107. <https://doi.org/10.1080/19416521003654186>

- Le Monde (2020). Ophtalmologie: l'Autorité de la concurrence sanctionne Novartis, Roche et Genentech. https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/09/09/ophtalmologie-l-autorite-de-la-concurrence-sanctionne-novartis-roche-et-genentech_6051512_3234.html
- Mastrángelo, J. (1999). Políticas para la reducción de costos. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Retrieved from https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5293/S9990629_es.pdf
- Mauri, M. y Elton, M. (2017) Autoridad moral y obediencia Tópicos, *Revista de Filosofía*. Universidad Panamericana Distrito Federal. 52(1), 355 - 374 <https://www.redalyc.org/pdf/3230/323049780012.pdf>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*. 4(4), 35–48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*. 78(1), 68-96. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/inavarro.pdf>
- Montiel, C. (2014). Análisis Y Propuesta De Mejora Del Proceso De Manufactura De Productos De Linea Blanca Utilizando La Metodología Kaizen. Universidad Iboamericana. Retrieved from https://www.academia.edu/29224955/ANALISIS_Y_PROPOSTA_DE_MEJORA_DEL_PROCESO_DE_MANUFACTURA_DE_PRODUCTOS_DE_LINEA_BLANCA_UTILIZANDO_LA_METODOLOGIA_KAIZEN
- Orjuela, P., Palacios, K. y Roa, L. (2019) La comunicación asertiva en el área de talento humano de la empresa Indra S.A una valoración de la percepción individual y colectiva del equipo de trabajo. *Universidad Cooperativa de Colombia*. 5–6.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14945/1/2019_organizacion_comunicacion_asertiva.pdf

Oviedo, N., Sacanambuy J., Tulcan, S., & Zambrano, C. (2016). Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral. *Universidad Y Salud*, 18(3), 432-446. <https://doi.org/10.22267/rus.161803.49>

Randal, D. (2012). Leadership and the use of power: shaping an ethical climate. *The journal of applied christian leadership*. https://www.andrews.edu/services/jacl/article_archive/6_1_spring_2012/04-featurearticles/jacl_6-1_randall.pdf

Rivas, P. (2021). Aproximación laboral a los conceptos de esclavitud, trabajo forzoso y explotación laboral en los tratados internacionales. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social*. 1(2). 25-26. <file:///C:/Users/Cliente/Documents/Dialnet-AproximacionLaboralALosConceptosDeEsclavitudTrabaj-7920179.pdf>

Sánchez, D., Rodríguez, Y. y Rio, Y. (2018). Gestión de información y percepción organizacional en el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas de Cuba. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 29(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132018000400002&lng=es&nrm=iso

Salinas, A. (2004). Muestreo Intencional. *Ciencia UANL*. 7(1), 121-123. <https://www.redalyc.org/pdf/402/40270120.pdf>

Sanromán, R., González, I. & Villa, M. (2015). Ethical principles and civil obligation. *Mexican Bulletin of Comparative Law*. 1(142), 314-334. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2015.142.4922>

Salgado, A. (2007) Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*. 13(13), 1-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>

Vega, M., Santoyo, V. Muñoz, M. y Altamirano J. (2017). Reducción de costos de transacción e información asimétrica: experiencias de financiamiento rural en México. 27(47), 2-30.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/estsoc/v27n49/0188-4557-estsoc-27-49-00181.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE CATEGORIAS APRIORÍSTICAS

FENÓMENO	EXPLICACIÓN DEL FENÓMENO	CATEGORÍAS APRIORÍSTICAS	ASPECTOS INDICATIVOS	TÉCNICA A UTILIZAR
Malpractices en la reducción de costos organizacionales	Malpractices en la reducción de costos, el cual se define como una inadecuada acción que es deliberadamente intencionada; en el contexto de reducción de costos en una empresa, se atribuye a aquellos programas que promueven las reducciones de costos necesarios como estrategias efectivas, aunque en el campo conlleva consecuencias negativas para los integrantes de la organización (Choctaw, 2008; Mastrángelo, 1999).	Descripción y proceso de normalización	Contextualización Frecuencia Manejo social	Entrevista semi estructurada
		Percepción del fenómeno	Individual Grupal Organizacional	

ANEXO 2: Guion de entrevista semiestructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

TIEMPOS

A. Bienvenida	5 min
B. Presentación del tema	10 min
C. Entrevista	45 min

GUIÓN DE ENTREVISTA

A. Bienvenida

Bienvenido/Bienvenida,

Mi nombre es (*entrevistador/es*). Gracias por tu participación y colaboración con mi investigación.

Esta entrevista forma parte de una investigación, tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y se usarán con propósitos estrictamente académicos.

Vamos a conversar aproximadamente durante una 30min sobre algunas prácticas organizacionales que has sido testigo o has sido parte de, en tu vida laboral y pre profesional.

Para no perder ninguna de sus respuestas, le solicitamos su permiso para grabar la entrevista (video llamada), a la vez que le pedimos firmar el **consentimiento informado*** que expresa su participación voluntaria, autorización para la grabación y posterior uso confidencial y anónimo de sus respuestas para la investigación.

****Entregar consentimiento informado vía correo electrónico. Dar tiempo para su lectura y firma. Guardar el documento firmado.***

B. Presentación del tema

Vamos a conversar del fenómeno “**Malpractices en reducción de costos desde la experiencia laboral de trabajadores de Trujillo**” Le voy a proyectar una lámina en la que podrá leer la conceptualización.

Proyectar la lámina de la definición

Le voy a leer la introducción, si usted desea puede seguir la lectura en la lámina

Leer:

Malpractices en la reducción de costos, se define como comportamientos motivados por un empleado o grupo de empleados, que tienen consecuencias negativas para un individuo, otro grupo de individuos dentro de la organización o la organización en sí misma, éstos, a su vez son motivados y cometidos con intención y consciencia plena por parte de quién o quiénes los ejecutan (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004; Greve, et al., 2010).

¿Tienes alguna pregunta sobre este concepto antes de comenzar?

C. Entrevista:

A continuación, se presentan las preguntas que se deben formular de forma abierta. Se pueden ajustar al estilo del entrevistador, pero deben explorar los puntos detallados y respetando el orden. Los entrevistados pueden responder sobre las Malpractices que hayan realizado o de las que hayan sido testigos.

Contextualización

CONTEXTO: Profundización

1. Coméntanos acerca de tus últimas experiencias profesionales ¿En qué rubros te has desempeñado? (Ej. Telecomunicaciones, agroindustrial, etc.) ¿Por cuánto tiempo?
2. ¿Has observado directa o indirectamente alguna situación enfocada a reducir costos en la organización donde has trabajado? ¿Cuáles fueron?
3. Según el texto que te he mostrado (Descripción del fenómeno) ¿Has sido testigo o has sido parte de Malpractice en reducción de costos que va en contra de la ética, la moral y el largo plazo?

Frecuencia

FRECUENCIA: Profundización

4. Entre aquellas que has sido testigo o has sido parte, descríbenos las dos más importantes, más impactantes o más frecuentes.
5. ¿Cuál era la frecuencia con la que ocurría?
6. ¿Esa práctica ya estaba normalizada cuando llegaste a la organización?
7. ¿Cómo surgió?, ¿Por iniciativa de quién?
8. ¿Se consideraba como necesaria?, ¿Por qué?
9. ¿Alguna vez hablaron si (dichas prácticas) eran éticas o legales?; Lo que mencionaste, ¿Crees que es posible que tenga consecuencias posteriormente (en el mediano y largo plazo)?

MANEJO SOCIAL: Profundización

10. Las conductas que mencionaste, ¿Se ocultaban o eran conocidas por todos?
11. Y a las personas que las realizaban ¿Se les halagaba (se les ponía de ejemplo) o ellos mismos alardeaban, ya sea dentro de la organización o fuera de ella?
12. ¿Se les criticaba?, ¿Cómo?
13. ¿Se les premiaba de forma pública?
14. ¿Les perdonaban por los resultados obtenidos?, ¿Qué formas de racionalizar (justificar) se usaron?
15. ¿Se les sancionaba, amenazaba o despedía?
16. ¿Se les ponía de ejemplo a NO seguir?

PERCEPCIÓN: Profundización

Individual:

17. ¿Cuál era tu percepción individual acerca de esas prácticas en la reducción de costos que describiste?
18. ¿Cómo te sentías al hacerlas o ser testigo de ellas?
19. ¿De qué manera afectó o no algún ámbito de tu vida?
20. ¿Qué piensas actualmente acerca de este tipo de prácticas en la reducción de costos? ¿Crees que son necesarias? ¿Por qué?

Grupal:

21. ¿Cuál crees que era la percepción de tus compañeros con respecto a estas dos situaciones que mencionaste?
22. ¿Cuál crees que era la reacción de los otros trabajadores (de otras áreas) que sabían de estas prácticas?
23. ¿Crees que fueron cambiando en el tiempo las actitudes de los demás hacia estas prácticas enfocadas a reducir costos?

Organizacional:

24. ¿Cuál crees que era la percepción de la persona a la cual reportabas con respecto a estas situaciones?
25. ¿Crees que tenía algún beneficio la persona a la cual reportabas? ¿Cuál?
26. ¿Crees que existía un *efecto cascada* (*orden superior/de arriba*) dentro de la organización que facilitaba que estos hechos sucedieran

ANEXO 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lugar y Fecha: _____

Yo, _____ mediante este documento expreso mi participación voluntaria en el estudio denominado:

“Malpractices en reducción de costos desde la experiencia laboral de trabajadores de Trujillo”.

Para fines estrictamente académicos, autorizo la grabación de mi entrevista y el uso de esta información para fines exclusivos a esta investigación, la cual se usará manteniendo la confidencialidad de mi nombre y de las organizaciones a las que se hagan referencia.

Trujillo, ____ de _____ del 202__

Firma del Entrevistado

Nombre: _____

