

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

COMPRESIONES ACERCA DE LOS SIGNIFICADOS QUE TIENEN DE CLIMA
ORGANIZACIONAL LOS COLABORADORES DE UNA IPS EN BOGOTÁ.

Fredy Alexander Vargas Maza

Docente, Director proyecto de Grado

Luis Felipe González Gutiérrez

Universidad Santo Tomás
División de Ciencias de la Salud
Facultad de Psicología
Bogotá - Colombia

2016

Agradecimientos

Agradecer... Más allá de la característica transitiva del verbo, en ocasiones agradecer se convierte en la forma más adecuada por excelencia de retribución. Es por este motivo que siento la necesidad de realizar una pequeña mención a todas y cada una de las personas que con sus distintos aportes hicieron posible culminar esta tarea, conseguir este logro que indudablemente me llena de felicidad e inunda de satisfacción a aquellos que se encuentran en mis círculos más cercanos, quienes desean visualizarme disfrutando de las mieles que brinda lograr un objetivo como este.

Como primera instancia, siento que es muy importante agradecer a Dios, mis padres y mi hermana, quienes con su infinito amor, apoyo y comprensión me han brindado gran cantidad de herramientas y fortalezas para afrontar los retos del día a día.

A mi novia, mi acompañante de anhelos y sueños, mi fragmento de cielo, Stefanía, quien con su energía, incondicionalidad, amor y todo su ser, me ha iluminado en los momentos más nebulosos y a su vez en los momentos más brillantes a lo largo de este proceso..

Seguido de este grupo de personas, continúan mis amigos, Daniel P., Natalia H., Camila R., Melissa B., Sofía T y Paola C. quienes a lo largo de esta etapa universitaria con sus enseñanzas, confianza, sencillez y compañía, me han mostrado el valor de afrontar los retos, sobreponerse a la adversidad y de acompañar con una gran sonrisa hasta el más minúsculo de los momentos.

Por último y no por ello menos relevante, quiero agradecer a mi director Luis Felipe G. quien con su carisma, ímpetu y paciencia ha labrado el camino para alcanzar la tan deseada línea de meta.

A todos y cada uno, ¡Gracias!

Tabla de Contenidos

1. Problematicación.....	6
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema.....	6
1.2. Justificación.....	13
2. Objetivos de la Investigación.....	15
2.1. Objetivo General.....	15
2.2. Objetivos Específicos.....	15
3. Marcos de Referencia.....	16
3.1. Marco Epistemológico.....	16
3.2. Marco Disciplinar.....	19
3.3. Marco Multidisciplinar.....	24
3.4. Marco Institucional.....	25
3.5. Antecedentes Investigativos.....	26
4. Metodología: Investigación Cualitativa.....	34
4.1. Método Biográfico-Narrativo.....	35
4.2. Técnica.....	37
4.3. Actores.....	39
4.4. Instrumento.....	41
4.5. Procedimiento.....	43
5. Consideraciones Éticas.....	44
6. Resultados.....	45

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

7. Discusión de Resultados.....	53
8. Conclusiones.....	60
9. Alcances y Limitaciones.....	63
10. Referencias.....	65
11. Anexos.....	74

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo comprender los significados que construyen sobre clima organizacional los colaboradores de una IPS de atención psicológica en la ciudad de Bogotá, y cómo esto impacta su desempeño laboral y sus vidas personales. Este estudio fue llevado a cabo desde una perspectiva interpretativa que parte del paradigma del construccionismo social. En cuanto a la metodología, este estudio fue realizado desde un enfoque cualitativo, utilizando el método biográfico-narrativo como método de recolección de información, acompañado de la técnica cualitativa de análisis categorial. En cuanto a los participantes, estos fueron elegidos por conveniencia y se utilizó dos instrumentos de recolección de información: entrevistas semiestructuradas y el relato de vida. Los resultados obtenidos permitieron conocer, comprender e interpretar los significados de clima organizacional por parte de los participantes y el impacto que este ha tenido en sus esferas laboral y personal. En conclusión, se puede observar que para los participantes el clima organizacional impacta de manera significativa múltiples aspectos a nivel laboral y personal, adicionalmente, los participantes perciben positivamente su clima organizacional actual.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Significados, Percepciones, Impacto.

Abstract

This investigation searched understands the meanings that are constructed about organizational climate the collaborators of an IPS of psychological care in Bogotá, and how this impacts their job performance and their personal lives. This study was conducted from an interpretative perspective of the paradigm of social constructionism. This study was conducted from a qualitative focus, using the narrative biographical as a method of information collection, accompanied by qualitative categorical analysis technique. Regarding the participants, they were chosen for convenience and it was used two instruments for information collection, semi-structured interviews and the life story. The results allowed to

know, understand and interpret the meanings of organizational climate by participants and the impact this has had on their work and personal spheres. In conclusion, it can be seen that, for the participants the organizational climate significantly impacts multiple aspects at work level and personal, additionally, the participants perceived positively our current organizational climate.

Keywords: Organizational Climate, Understandings, Perceptions, Impact.

Problematización

Planteamiento y formulación del problema

El clima organizacional se encuentra inmerso en los procesos llevados a cabo en cualquier organización y cuenta con gran influencia en las relaciones de los trabajadores, pues como lo plantea García (2007), este concepto se convierte en característica exclusiva para cada organización, ya que son los individuos quienes se encuentran incorporados y perciben las particularidades de su ambiente en el trabajo. El término de clima organizacional no cuenta con una única conceptualización, sin embargo Robbins (2004) lo define como la parte que se da a conocer en diferentes dimensiones de la cultura en una organización, los significados compartidos que influyen en el comportamiento, la productividad y por ende en el bienestar de los colaboradores. Por su parte, Rodríguez (2005) define el clima organizacional como una herramienta de la organización utilizada para influir sobre las percepciones de los colaboradores, el desempeño y el bienestar laboral de los mismos.

El clima organizacional es un aspecto único en cada compañía, en ese sentido, las percepciones de los colaboradores de cada organización se construyen y se nutren continuamente gracias a las constantes experiencias proporcionadas por el ambiente laboral; adicionalmente, los colaboradores crean una visión general de lo que es el ambiente de trabajo con el cual se encuentran relacionados, en este desarrollan y potencian algunas

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

habilidades necesarias para cumplir con sus labores; dichas percepciones están mediadas por los aspectos individuales, por los principios éticos, morales y la influencia de la cultura en la cual cada persona se encuentra incluida (García, 2007).

Para Gonçalves (2007), el clima organizacional mantiene una naturaleza de tipo multidimensional que incluye elementos como la fuerte intervención del medio laboral y la personalidad del colaborador, dichos aspectos configuran el accionar de su comportamiento. De este modo, las conductas por parte de los colaboradores, obedecen a la percepción de un sinnúmero de factores organizacionales que emergen del contexto laboral; dichas percepciones son generadoras de un clima organizacional determinado, de ahí que cada ambiente laboral sea distinto.

Otras perspectivas como la de James y McIntyre (1996), clasifican el clima organizacional en enfoques que consideran que los componentes individuales son dominantes a la hora de ser un actor activo en un ambiente laboral, de este modo, aspectos tales como la motivación, las actitudes, aptitudes y las necesidades de los trabajadores son características que cuentan con mayor importancia que las de la organización.

De otro lado, Moran y Volkein (1992) plantean cuatro supuestos sobre el clima organizacional centrados en los ámbitos estructural, perceptual, interactivo y cultural. Con respecto al ámbito estructural, el clima organizacional es asumido como un elemento importante dentro de la estructura de la organización, es tenido en cuenta de manera general, de modo que la percepción individual del clima organizacional por parte de los colaboradores es pobremente tenida en cuenta. Desde esta perspectiva, es posible justificar algunos eventos como componentes motivacionales bajos, baja satisfacción laboral y dificultades en la productividad debido a que la voz del colaborador no cuenta con oportunidad de darse a conocer.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Respecto a la esfera perceptual, Joyce y Slocum (1982), manifiestan que desde esta perspectiva se toma como punto de partida al individuo, de manera que la percepción del clima organizacional y las características del individuo proporciona el sustento para la manutención y mejora del mismo, hasta el punto de considerar dicho fenómeno como un proceso psicológico, contrario a lo expuesto sobre el esquema estructural.

En lo que respecta a la perspectiva de tipo interactivo Jackofsky y Slocum (1988), hacen hincapié en que dicha perspectiva se centra en la participación del trabajador en los diferentes espacios y situaciones laborales generadas por la organización, es decir se crea un esquema de reciprocidad entre el trabajador y la interacción con su organización para la creación de clima organizacional.

En cuanto a la esfera cultural, Goffee y Jones (2001) plantean que el clima organizacional es configurado por las distintas interacciones de manera individual, interacciones que poseen marcos de referencia o comportamientos compartidos como por ejemplo la cultura organizacional. Dichos aspectos como la cultura organizacional son constantemente un producto del empeño por parte de los colaboradores quienes reaccionan en muchas ocasiones con ciertos niveles de cohesión para afrontar dificultades que surgen en su ambiente laboral.

A lo largo del tiempo, el clima organizacional se ha convertido en uno de los procesos más importantes en las organizaciones, ya que como lo plantea Rodríguez (2005) este tema genera una serie de efectos positivos o negativos sobre el comportamiento de los colaboradores, sobre la estructura de la organización y los procesos organizacionales. En ese sentido, es correcto indicar que el clima organizacional se ha convertido en una temática con un alto grado de importancia a la hora de hacer investigación y a su vez de potenciar el desarrollo de las organizaciones y sus distintos procedimientos. Sin embargo, cuando se trata de realizar investigaciones no solo sobre el clima organizacional sino sobre todos los

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

procesos en general de la psicología organizacional y del trabajo, es muy notorio el aporte tan pequeño que se hace de investigaciones con metodología cualitativa en comparación a las que se llevan a cabo con una metodología cuantitativa.

Así pues, López y Salas (2009) realizaron un amplio análisis sobre el uso de la metodología cualitativa en la investigación que se hace en el campo de la administración de empresas, dando así a conocer la naturaleza del empleo de los métodos cualitativos y sosteniendo la idea de que esta forma de hacer investigación permite una exploración a profundidad de los diferentes fenómenos al interior de las organizaciones.

Con base en lo anterior, López y Salas (2009) comienzan por resaltar el uso de la metodología cualitativa en los estudios que se llevan a cabo en las organizaciones, indicando que existen 3 tipos de estudios que se desarrollan en el ámbito organizacional, en primer lugar se encuentran las investigaciones propositivas, las cuales se encuentran dirigidas a generar estrategias, procedimientos o modelos encaminados a potenciar la productividad principalmente. Luego de esto continúan los estudios explicativos, los cuales por medio del uso de la metodología cuantitativa buscan investigar el comportamiento y el desempeño de la organización en distintos niveles, Ordoñez (2003) manifiesta que el uso de la metodología cuantitativa en la investigación al interior de la organización busca la uniformidad, un carácter normativo que permita dar cuenta mediante un sustento cuantificable de los fenómenos que impactan ya sea positiva o negativamente cualquier nivel estructural de la organización.

Por último, se encuentran los estudios descriptivos, que mediados por una metodología cualitativa, permiten llevar a cabo investigaciones que logran solventar las limitaciones de los métodos cuantitativos. Pita y Pértegas (2002), argumentan que la investigación cualitativa se caracteriza por evadir la cuantificación y tener como punto de partida descripciones narrativas de los diferentes fenómenos de estudio, dando gran

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

importancia a técnicas que no son cuantitativas y que permiten poner en marcha amplias recogidas de información con las características nombradas entre las que principalmente se encuentran las entrevistas no estructuradas, entrevistas semiestructuradas, los grupos focales o la observación participante.

En cuanto a la empleabilidad de los métodos cualitativos al interior de las organizaciones, López y Salas (2009) argumentan que en la actualidad, son más las disciplinas de tipo social y profesional que emplean la metodología cualitativa a la hora de llevar a cabo investigaciones en las organizaciones ya que al poner en marcha esta forma de investigar, se logra en la mayoría de los casos tener información en profundidad sobre el funcionamiento y el comportamiento humano, aspecto completamente importante cuando se desarrolla en grupos, individuos y organizaciones. Así, autores como Pedone (2000), argumentan que las aproximaciones de tipo cualitativo en las organizaciones funcionan permitiendo visiones de mundo más profundas puesto que al no cuantificar los distintos datos que se obtienen se alcanzan perspectivas holísticas de los fenómenos y las diferentes operaciones y procedimientos que se llevan a cabo en el ambiente organizacional.

Un estudio realizado en la Universidad de San Buenaventura en la ciudad de Cali, Colombia, buscó describir e interpretar los diferentes sentidos y posturas que se atribuyen al trabajo, dado que este se encuentra mediado por una serie de características y modificaciones que han convertido el hecho de pertenecer al mercado laboral como una situación con dudosos componentes de estabilidad e inseguridad a nivel general.

Orjuela y Ramírez (2011) para alcanzar los objetivos de su investigación utilizaron como forma de investigación la metodología cualitativa, basados en entrevistas en profundidad lograron determinar unas categorías de análisis entre las que se encuentran la representación a nivel general del trabajo, la centralidad del trabajo, las normas sociales

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

relacionadas con el trabajo y por último la valoración subjetiva del trabajo y sus diferentes factores.

Partiendo de lo anterior, Orjuela y Ramírez (2011) encontraron como resultados de las categorías que en cuanto a la representación general del trabajo, los principales hallazgos se encuentran centrados en que para los sujetos la representación con mayor fuerza es que el contexto laboral es considerada como una oportunidad para adquirir y desarrollar conocimientos, para aplicar técnicas, desplegar planes de acción y poner en práctica las herramientas brindadas desde la academia.

Con respecto a la centralidad en el trabajo, los participantes de esta investigación argumentan y están de acuerdo en que el trabajo es una actividad con un alto grado de importancia ya que es un generador de inclusión social, adicionalmente coinciden en que los periodos de desempleo se convierten en una condición que produce intranquilidad e inseguridad a nivel personal y a nivel económico, en términos generales, es una condición que es muy poco deseable (Orjuela y Ramírez, 2011).

En relación a las normas sociales asociadas al trabajo, Orjuela y Ramírez (2011), encontraron que los principales derechos que perciben tener los colaboradores son la justa remuneración económica, las posibilidades de ser promovido, el buen trato por parte de sus jefes, pares y en algunos casos subordinados, y el respeto en general. A su vez, la libertad de expresar sus ideas e imaginarios, la autoexpresión personal y profesional se configuran como los principales derechos laborales por parte de los participantes de la investigación.

Finalmente, en cuanto a lo que tiene que ver con la valoración subjetiva del trabajo y sus diferentes factores asociados, los participantes tienden a considerar que para catalogar como buena una oportunidad laboral cuando se ven garantizados aspectos como la estabilidad, las posibilidades de ser promovido, que se logren ocasiones en las que se puedan

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

proponer mejoras y se logre visibilizar la opinión del trabajador y que exista oportunidad de generar satisfacción laboral y personal.

Otra investigación que se suma a las que utilizan una metodología cualitativa para alcanzar sus diferentes objetivos, es una llevada a cabo por Guillen (2013), quien realizó un estudio con el objetivo de conocer la dimensión actual y la percepción que se tiene sobre las dimensiones de clima organizacional en una Editorial de Ciencias Médicas de la ciudad de la Habana, Cuba. De este modo, se utilizaron técnicas cualitativas de recogidas de información como estudios de caso, entrevistas para conocer el clima organizacional en una editorial de ciencias médicas, utilizando como técnicas cualitativas de recolección de información estudios de caso, dinámicas grupales, entrevistas en profundidad y la observación participante.

Así pues, Guillén (2013), encontró que los colaboradores perciben que en su ambiente laboral se encuentran impactados negativamente aspectos como la realización profesional, las condiciones laborales y la comunicación, de manera que esta serie de dificultades pueden influir sobre las diferentes situaciones laborales así como en las relaciones que se entablan entre los trabajadores, creando así percepciones negativas o poco favorables que repercuten sobre el clima organizacional en dicha empresa. Las anteriores investigaciones parten desde un enfoque comprensivo-interpretativo, de aquí parte el interés de desarrollar una investigación que aporte desde un enfoque de este tipo a los cimientos teóricos de la psicología organizacional y específicamente a la temática de clima organizacional puesto que como se mencionaba anteriormente, los aportes desde esta perspectiva tienden a ser desarrollados en el ámbito organizacional en menor cantidad. Por otro lado el llevar a cabo este tipo de estudios, cuenta con gran valía para la exploración de los fenómenos desde un enfoque construccionista. En ese sentido nace la siguiente pregunta para este ejercicio

investigativo ¿Comprender cuáles son los significados que tienen de clima organizacional los colaboradores de una IPS de Atención Psicológica en Bogotá?

Justificación

El interés de esta investigación surge debido a que cuando se trata de hacer investigación, específicamente sobre la temática de clima organizacional, son muy escasos los aportes que se logran encontrar desde una perspectiva interpretativa. Teniendo en cuenta que el clima organizacional se ha constituido como una pieza inseparable de los procesos que se ponen en marcha al interior de las organizaciones y de las relaciones que se tejen en la misma, cuenta con un alto grado de importancia profundizar y ampliar las brechas de conocimiento que se han construido sobre este tema, en el caso de esta investigación, se pretende aportar desde una perspectiva interpretativa que centra su interés en los significados subjetivos, acompañado de una metodología de tipo cualitativo.

Como se da a conocer en el planteamiento del problema, la principal esfera de investigación o punto de partida en este ejercicio investigativo yace en ampliar las comprensiones que se construyen alrededor del tema de clima organizacional desde una perspectiva cualitativa debido a que desde esta metodología de investigación se ha abordado con baja intensidad dicha temática. Relacionado a lo anterior, el estudio del clima organizacional se ha convertido en un asunto con un alto grado de importancia puesto que este se configura como una temática de gran interés para un amplio número de disciplinas, Rodríguez (2005) manifiesta que el estado del clima organizacional brinda una amplia serie de efectos positivos o negativos según su estado, el cual es determinado por la organización, sus diferentes procesos y sus colaboradores. En resumen, el estudio de clima organizacional es de gran importancia porque permite incrementar o decrementar el potencial de una organización.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Así pues, García, Escalante y Quiroga (2012) mencionan que:

El clima laboral es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles tales como: la cultura, el entorno social, situaciones laborales y aspectos psicológicos (p. 3).

De este modo, se logra evidenciar la importancia e influencia que tiene el clima organizacional en cualquier contexto laboral, grupo de trabajo o sobre cualquier proceso organizacional.

En términos generales, esta investigación se encuentra enmarcada desde un enfoque cualitativo posibilitando una comprensión narrativa sobre la temática de clima organizacional y a su vez, generando distintos aportes que posibiliten ampliaciones en las brechas investigativas alrededor de esta temática.

Sumado a lo anterior, esta investigación con su carácter interpretativo pretende recolectar información que permita hacer una comprensión sobre lo que significa para los participantes el clima organizacional y simultáneamente, una interpretación de cómo esta temática los ha influenciado a nivel personal y laboral.

Por otro lado, gracias a la puesta en marcha de este trabajo investigativo, la IPS de Atención Psicológica podrá utilizar como punto de partida los resultados de este trabajo con el objetivo de reconocer de forma más abarcadora los límites, alcances y características de su clima laboral, lo que podría propiciar mejoras en múltiples niveles de la organización y mejorar el desempeño tanto de sus colaboradores como de sus distintos procesos y actividades por llevar a cabo.

Este trabajo investigativo también repercute sobre los procesos de aprendizaje del investigador en cuestión, debido a que la construcción de este tipo de investigaciones proporcionan herramientas que permiten al investigador lograr un mayor acercamiento

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

teórico y práctico en este caso sobre la temática de clima organizacional. Adicionalmente, es un ejercicio que funciona sistemáticamente para estructurar el pensamiento y permite visibilizar criterios y destrezas de gran utilidad en las diferentes esferas de la vida cotidiana y profesional.

En términos generales, las pretensiones de este estudio serán útiles para incrementar el aporte cualitativo a nivel organizacional y para continuar profundizando las particularidades del clima organizacional, cabe resaltar que en esta investigación no existe ninguna intención por generalizar los resultados que se puedan obtener a otros contextos debido a que como lo manifiesta Morín (1981), cada grupo u organización es único puesto que existen diferencias entre individuos, componentes organizacionales y cualidades de cada sistema organizacional.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

·Comprender los significados que construyen sobre clima organizacional los colaboradores de una IPS, y cómo esto impacta su desempeño laboral y sus vidas personales.

Objetivos específicos

·Identificar los significados de clima organizacional de los colaboradores de una IPS en Bogotá.

·Relacionar los alcances de estos significados de clima en la vida laboral y personal.

·Interpretar los significados que se tiene sobre clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral.

Marcos de referencia

Marco Epistemológico

Esta investigación, se abordará epistemológicamente desde el construccionismo social, para Gergen (1996), esta perspectiva centra su foco de indagación en la esfera social, considerando las distintas formas de conocimiento y racionalidad humana como un producto de dicha esfera. Para Aya (2009), el construccionismo social sostiene que gracias a los diferentes elementos relacionales y cotidianos de las personas, se da paso a lo que se cataloga como las narraciones, las cuales se ven compuestas de elementos como las emociones, los escenarios de vida, las distintas formas de identidad, las acciones y las conversaciones.

Payne (2002) desde las puntuaciones que hace sobre el construccionismo social, subraya que este centra su atención en los lazos relacionales generados entre las personas y mediados por el lenguaje, las narraciones y los significados que son elementos posibilitadores de situaciones de interacción entre unos y otros. Así, Gergen (2006), considera que en conjunto con lo anterior se encuentran las normas sociales, estas últimas son producto de las distintas necesidades que hacen parte de las demandas y las exigencias de cada contexto en el que el ser humano está inmerso.

Así pues, por medio del lenguaje, las, narraciones y las conversaciones, es posible identificar, interpretar y comprender los significados que se construyen sobre los diferentes elementos y situaciones de la vida cotidiana. En lo que respecta a este estudio y su objetivo general, se pretende dar cuenta de los significados que han construido los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica sobre el término de clima organizacional.

Con base en lo anterior, se puede puntualizar en que el construccionismo social no centra su efecto o se direcciona hacia los dilemas internos o externos de cada persona, grupo de personas u organización, sino que reconoce y suministra importancia a la idea de que dichos dilemas se van construyendo a través de los diferentes procesos sociales y culturales,

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

así como también se van construyendo diferentes significados y visiones del mundo en el que nos relacionamos y que necesariamente son influyentes en nuestras acciones en relación con los múltiples contextos en los cuales tenemos un rol específico y nos encontramos incluidos (Aya, 2009).

De esta manera y de acuerdo a Gergen (2006), los significados que los individuos construyen alrededor de determinada temática, en el caso de este estudio sobre clima organizacional, deben ser comprendidos con base en las relaciones, puesto que el ser humano a lo largo de su vida se encuentra incluido en un sinnúmero de situaciones en las cuales debe relacionarse, en las cuales debe adherirse a conjuntos de normas sociales y en las cuales desarrolla habilidades que le permiten finalmente construir, reconstruir y modificar constantemente sus significados.

Payne (2002) argumenta que al intentar comprender las diferentes construcciones de significados, que continuamente el ser humano va desarrollando y modificando con la influencia de los contextos, es sumamente importante hablar del lenguaje, el cual al ser puesto en práctica, se ha instaurado como una unidad de tipo universal, que posibilita diferentes formas de contacto y comunicación. En cuanto a los significados, Arcila, Cañón, Jaramillo y Mendoza (2010), sostienen que estos pueden ser modificados o innovados a lo largo del tiempo, a su vez, la influencia de los contextos intervienen mucho en dichas modificaciones, las relaciones cuentan con un efecto similar, debido a que las interacciones entre individuos en muchas ocasiones complementan el sentido de las construcciones de significado que se realizan, es así como se logra organizar múltiples relatos en los que se le da sentido a múltiples fenómenos y se da a conocer las construcciones producto de las interacciones y experiencias.

Con base en lo anterior, podemos decir que el construccionismo social surge a partir de las discusiones emergentes a partir de los ejercicios de poder (los cuales están inmersos en

la cultura y están atravesados por el lenguaje), mediante las cuales por medio del lenguaje se construyen realidades en relación con la cultura en la cual se está inmerso. En relación a esto, Gergen (2006) retoma el poder que tienen los términos lingüísticos que describen nuestras acciones sociales y que se constituyen en límites establecidos de nuestras acciones. Es decir que para el autor, definir un término lingüístico constituye una nueva área en la cual se puede mover la sociedad creando así nuevas realidades; de esta forma, el lenguaje posibilita la auto-descripción y alternamente fortalece y permite la emergencia de interacciones sociales entre las personas, estableciendo límites concretos sobre cómo actúa un individuo en una situación predeterminada y entendiendo el lenguaje como un elemento vital en la construcción del ser humano.

Los planteamientos anteriormente expuestos sobre el construccionismo social, son útiles como sustento para dar cuenta de la forma en que los significados que se construyen alrededor de determinada temática, pueden llegar a ser muy variables gracias a los constantes aprendizajes, las experiencias y las relaciones, es por esto que el construccionismo social juega un papel muy importante en el desarrollo de esta investigación que pretende comprender e interpretar los significados de clima organizacional que han construido los colaboradores de una IPS de atención psicológica en Bogotá.

En cuanto al paradigma interpretativo, este cuenta con una percepción más social, pues comprende la realidad y los cambios circundantes que se desarrollan a través de los tiempos, de esta manera, se focaliza más la atención en el estudio de lo individual, lo particular y todas aquellas dimensiones propias del individuo, dejando de lado las generalidades y los postulados universales (González, 2000).

De lo anterior se puede resaltar que el objetivo del paradigma interpretativo son los significados de las acciones de los seres humanos en organización y de la vida social que los rodea, pues cuenta con una clara intención de incorporarse en el mundo personal e íntimo de

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

los individuos, y aquellas fuerzas personales que los mueven de manera particular y que se convierten en hechos a investigar.

En ese sentido, el paradigma interpretativo puede adherirse coherentemente a los objetivos de esta investigación y a otros elementos como la metodología y el construccionismo social que establecen las bases para el desarrollo adecuado y pertinente de este estudio. Adicionalmente, en cuanto lo que tiene que ver con el clima organizacional, cuenta con gran utilidad puesto que aporta a ampliar y profundizar los significados sobre dicho tema y sobre cualquier otra temática o fenómeno que se pueda llegar a presentar en un contexto organizacional.

Marco disciplinar

El clima organizacional se registró por primera vez durante los años sesenta, simultáneamente al surgimiento de las teorías que abordan las conductas de tipo organizacional, el desarrollo organizacional y a la teoría general de los sistemas direccionada a las organizaciones (Mujica y Pérez, 2007). De este modo, el concepto de clima organizacional aparece junto con el amplio campo de la psicología industrial y organizacional, teniendo como precursor más importante a Gellerman a inicio de la década de los sesentas. Su principales aportes invitan a centrar la atención sobre el sujeto que se desarrolla y se desenvuelve en contextos dinámicos y complejos a su vez, principalmente contextos organizacionales, los cuales son consolidadas por personas, grupos y sociedades con intereses en común, dirigidos hacia un mismo objetivo (García, 2009).

Sumado al anterior apartado, Méndez (2006) considera el clima organizacional como un producto directamente desde la sociología, puesto que este se encuentra mediado por relaciones sociales y humanas, por tanto se relaciona íntimamente con la teoría de las relaciones humanas, la cual se encuentra dirigida hacia el rol del trabajador y la relevancia del

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

mismo al interior de un sistema organizacional. De esta manera, el clima organizacional es comprendido y conceptualizado como un producto de los distintos procesos de interacción social que se construyen entre las diferentes partes y actores integran una organización (García, 2009).

Otros autores como Ouchi (1992) sugieren e identifican el clima organizacional como un componente más de la cultura organizacional, pues considera que el clima y las distintas tradiciones de las organizaciones son los elementos principales para generar cultura organizacional. Para Robbins (2004), el clima organizacional determina o configura el comportamiento en general de la organización y que a su vez, es un activo que representa competitividad y sostenimiento en el mercado.

Chiavenato (2000) argumenta que el clima de una organización está relacionado con la motivación, ya que al tener una motivación elevada el clima tiende a ser muy positivo, por ende, existe mayor satisfacción y participación por parte de los trabajadores. Pero si esta llega a ser discrepante puede llegar a ocasionar altos grados de desinterés por parte de los trabajadores, apatía, insatisfacción y en algunos casos depresión.

Autores como Pallares, Puesto y Ceballos (2005), manifiestan que el clima organizacional es un fenómeno que se identifica de manera clara en una organización, adicionalmente, el clima en cada organización es único, haciendo referencia a que son los trabajadores quienes lo construyen, y lo hacen por medio de cómo estos perciben la organización, y los distintos efectos que se logran identificar sobre el comportamiento y las distintas condiciones que afectan a los colaboradores.

De otro lado, Schvarstein (1992) sostiene que a medida que se manifiesta el clima organizacional entre el trabajador y su organización, se da paso a constituir un sentido de pertenencia, una forma de identidad que caracteriza al trabajador lo diferencia de otros trabajadores en otras organizaciones, puesto que cada empresa impacta de una manera

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

diferente a sus colaboradores. Lo anterior tiene repercusiones sobre el estudio de conceptos como la identidad y el comportamiento organizacional. La situación ideal, es obtener un equilibrio entre estos dos componentes de tal forma que el individuo pueda con su historia, experiencia, aptitudes y actitudes que ha desarrollado anteriormente, adecuarlo de manera positiva y productiva a las demandas o requerimientos que la organización en la cual está inmerso le exige. Así pues, lo que plantea Schvarstein (1992) es generar una relación Organización-Sujeto, ya que dicha relación contará con la suficiente capacidad de construir su propia “trama” argumental y de sostenerla en el tiempo.

(Forehand y Gilmer, 1964, como se cita en Guillén y Guill, 2000), plantean que el clima organizacional conforma un grupo de características que tienen la capacidad de describir la organización, estas características logran distinguir a una empresa de otra, son perdurables en el tiempo, y cuentan con una fuerte influencia sobre el comportamiento de los trabajadores de una organización. Sobre el panorama individual, (Payne y Pugh, 1976, como se cita en Guillén y Guill, 2000), sostienen que el concepto de clima organizacional brinda una descripción sobre los procesos comportamentales que pueden llegar a ser característicos de un sistema social-organizacional. Dichos procesos han logrado constituirse como un constructo, que refleja valores, actitudes y creencias por parte de miembros.

En este orden de ideas, el clima organizacional es considerado como una unión de factores que determinan unas particularidades y unas características a las cuales se enfrentan los colaboradores, generando así una exposición a diferentes situaciones que permiten construir significados, que varían dependiendo de la intensidad de la situación para el sujeto y sus experiencias, convirtiendo las distintas percepciones en componentes de tipo histórico, es decir, los trabajadores constituyen esquemas que representan las diferentes experiencias de aprendizaje (James y Sells, 1981 como se cita en Gillén y Guill, 2000).

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

En ese sentido, según Guillén y Guill (2000) partiendo de los planteamientos generales de la teoría general de los sistemas, la organización es asumida como un todo, el cual se encuentra integrado por un gran número de partes, dichas partes se relacionan entre sí, esas interrelaciones cuentan como punto de partida para la construcción del clima organizacional.

Partiendo de estos esbozos sobre lo que es el clima organizacional, su desarrollo y formas de ser asumido; el clima organizacional conectado con lo que plantea Schvarstein (1992), es un fenómeno grupal, resultado de diferentes dinámicas tanto internas como externas por parte de sus integrantes, es un fenómeno social en las que son determinantes las relaciones entre sus integrantes, es una construcción entre un grupo de individuos con un mismo objetivo; esto, conectado con los planteamientos de Gergen (2006), es a lo que se dedica la psicología social, centra su atención en la interacción humana, el clima organizacional, es susceptible de ser visto como un extenso y amplio sistema de comunicaciones, en el cual se desarrollan sistemas y vías de comunicación de manera veloz y eficiente, en la medida en que las organizaciones amplíen sus vías de comunicación, aumentarán las probabilidades de mejora, de llevar a cabo las distintas labores a las que se dediquen y comenzar a suministrar mejores resultados en general.

Es así como el clima organizacional cuenta con un papel importante en el mejoramiento continuo de las organizaciones y se ha convertido en una herramienta fundamental del desarrollo general de las compañías, Pérez, Maldonado y Bustamante (2006), argumentan que esta es una época de constantes y grandes cambios con los que las organizaciones y sus colaboradores deben ser flexibles y fluir con el devenir de sus obligaciones, con lo cual se generan exigencias tanto al interior como al exterior de las compañías.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Así pues, el clima organizacional se ha convertido en un tema de mucho interés para un gran número de disciplinas debido a su influencia y a la amplia gama de efectos que este puede llegar a generar y los cuales podrían impactar de manera importante a las organizaciones, en este caso, dicho interés parte desde la rama de la psicología de las organizaciones y la intención de conocer los significados que se construyen sobre el mismo.

Autores como García (2007) asumen el estudio y el abordaje del clima organizacional como un procedimiento que se debe llevar hasta las últimas instancias, se debe llevar a fondo con el interés principal de descubrir los rasgos y principales características de las organizaciones, logrando que los actores principales de la estructura de una organización aporten sus ideas para definir y concretar las ideas emergentes alrededor del clima organizacional y se hagan de manera consciente las distintas visiones particulares que tienen sobre el mundo laboral, lo cual se encuentra muy relacionado con el objetivo general de esta investigación.

García (2007) también hace un énfasis en que el clima organizacional de una institución es muy propio, no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada individuo construye, organiza e interioriza sobre el medio laboral en el cual está inmerso y desarrolla sus actividades cotidianas, aspectos que en definitiva están influenciados transversalmente por los aspectos culturales propios de cada persona, organización y contexto. Así pues, no es acertado afirmar que dos organizaciones cuenten con el mismo clima organizacional ya que estos se diferencian debido a la interacción entre las características de tipo personal de cada individuo y las características estructurales y organizacionales de cada compañía. Es así como gracias a esas particularidades que existen en un ambiente organizacional, se construyen diferentes significados y concepciones sobre el mismo, lo cual es una pieza fundamental en el desarrollo de los objetivos de este ejercicio investigativo.

Marco Multidisciplinar

La Psicología y su amplio campo de acción en diferentes áreas, se ha identificado por sus constantes aportes al conocimiento, es así como al momento de construir dichos aportes le resulta muy beneficioso trabajar en conjunto con otras disciplinas con el objetivo de realizar productos intelectuales más abarcadores e integrales. De esta manera, el clima organizacional es un fenómeno que se encuentra abordado desde distintas posturas entre ellas la psicología, la sociología y la ingeniería industrial principalmente.

Para la sociología, el clima organizacional es visto de forma particular debido a que como lo plantea Méndez (2006), “el clima organizacional es resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Tales procesos están influenciados por el sistema de valores, actitudes y creencias, así como el de su ambiente o entorno interno” (p. 30).

Así pues, las distintas formas de interactuar entre las personas tienen como resultado la construcción de percepciones de su ambiente laboral, las cuales tienen un impacto significativo sobre las labores y el aspecto actitudinal de los colaboradores. Para autores como Chiavenato (2000) el clima organizacional corresponde a la atmosfera de la organización, elementos como las distintas políticas organizacionales, recursos físicos, tecnológicos, las distintas formas de liderazgo, son aspectos que afectan ya sea positiva o negativamente la organización y sus distintos procesos.

Desde la ingeniería de tipo industrial, Brito y Jiménez (2009) sugieren que el clima organizacional es configurado por las conductas y la motivación de los colaboradores, de este modo se crea un ambiente laboral con determinadas características y determinado funcionamiento, así pues los trabajadores sin tener una clara intención establecen el impacto del clima organizacional sobre su desempeño laboral.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

A la hora de hablar sobre clima organizacional y de realizar un estudio sobre el mismo desde una perspectiva psicológica, sería poco enriquecedor no contemplar otros aportes o puntos de corte que contribuyen a ampliar la teoría sobre este asunto. De esta manera, al dar a conocer diferentes puntos de vista, se posibilitan análisis más amplios, permiten develar y movilizar puntos ciegos logrando así que al conocer los significados de clima organizacional de los colaboradores de esta IPS de Atención Psicológica en Bogotá, puedan ser interpretados y relacionados con la teoría de forma más eficaz, lo cual hace referencia a los objetivos de esta investigación.

Marco Institucional

Este ejercicio investigativo se llevó a cabo en el contexto de una IPS de Atención Psicológica en la ciudad de Bogotá, lugar donde se prestan servicios de atención psicológica y psicoterapéutica a personas de diversas comunidades, de distintos niveles académicos, económicos y étnicos. Esta IPS de atención psicológica ha establecido un amplio número de vínculos inter-institucionales con organizaciones estatales como las Comisarias de familia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ejército Nacional, La Policía Nacional, un gran número de instituciones educativas y organizaciones ubicadas también en la ciudad de Bogotá.

Adicionalmente, esta IPS de atención psicológica cumple con una función formativa puesto que brinda herramientas para la formación investigativa y profesional de los estudiantes de facultades de psicología de últimos semestres de pregrado y programas de maestría que llevan a cabo su proceso formativo en este lugar.

Así pues, la IPS de Atención Psicológica brinda a sus estudiantes un contexto para el desarrollo de sus distintos procesos académicos y profesionales. Sumado a lo anterior, vale la pena resaltar la labor social por parte de esta IPS al brindar a la comunidad un espacio de

atención psicológica con los más altos estándares de calidad, puesto que cuando se tiene la oportunidad de acceder a este tipo de servicios, se posibilitan grandes oportunidades de cambio y de mejora y contribuyen a mejorar la salud mental y la calidad de vida de quienes deciden acceder a este servicio (Portafolio de Servicios de Atención Psicológica, 2014).

En ese orden, es importante conocer el contexto en el que los participantes de esta investigación se encuentran inmersos y en el cual construyen constantemente un clima laboral con determinadas reglas y características, debido a que al estudiar determinado ambiente laboral, es importante conocer todos los elementos de dicho ambiente para lograr mayor eficacia a la hora de potenciarlo o de percibir funcionamientos negativos (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2013). A su vez, y para el caso de esta investigación, es importante conocer el contexto en detalle puesto que esto puede justificar o sustentar determinadas prácticas o conductas que pueden configurar las particularidades de este ambiente laboral, lo cual es beneficioso para los objetivos de esta investigación.

Antecedentes investigativos

Para el presente ejercicio investigativo se retomó una serie de distintas investigaciones y ejercicios que abordan no solo el clima organizacional sino múltiples aspectos que tienen que ver al respecto, tanto de la temática como de los distintos procedimientos y apartados en esta investigación. Fue importante traer a colación posturas de diferentes autores, los cuales plasman su conocimiento sobre el clima organizacional, los elementos de clima organizacional que juegan un papel muy importante, sobre formas de abordaje del fenómeno, entre otros.

El clima organizacional es considerado para las organizaciones en todo el mundo como un fenómeno con un alto grado de importancia, su abordaje y su estudio se realiza de manera particular en cada organización debido a que este fenómeno no es el mismo en cada

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

contexto gracias a factores como los significados que se tienen alrededor de este fenómeno, a la forma en cómo se percibe el mismo, a los niveles de productividad, motivación, bienestar laboral y las dinámicas relacionales en múltiples contextos.

Para sostener la anterior afirmación es pertinente mostrar estudios como el de Sandoval (2004), quien en uno de sus artículos investigativos aborda el concepto y la dimensión que posee el clima organizacional con la principal intención de vislumbrar el funcionamiento de las organizaciones, los distintos factores que se encuentran influidos por este fenómeno psicológico y que tienen efectos directos sobre el comportamiento y el desempeño laboral de los individuos.

Así pues, cuenta con un alto grado de importancia abordar algunos de los principales elementos que influye e impacta el clima organizacional. En un estudio que enfatiza la importancia del clima organizacional sobre los resultados y la productividad de una empresa, realizado por García, Escalante y Quiroga (2012), se identifica cómo el clima organizacional atraviesa transversalmente la estructura organizacional, forma parte de la identidad de la organización haciéndola única puesto que refleja la forma de actuar de la organización y juega un papel fundamental sobre elementos motivacionales, niveles de producción, bienestar psicológico y la satisfacción laboral. En ese orden, para estos autores es indispensable implementar estrategias para el mejoramiento continuo de este fenómeno psicológico debido a que cuando se lleva a cabo este tipo de maniobras se pueden solventar problemáticas y dificultades que perturban el buen funcionamiento de la empresa y propician insatisfacciones en los colaboradores.

En otro estudio alrededor de la temática de clima organizacional Guillén (2013) quiso realizar un diagnóstico del clima organizacional existente en una editorial, para ello tuvo en cuenta dos dimensiones que en sus planteamientos, son muy importantes en el marco del clima organizacional, estas dos dimensiones hacen referencia a el liderazgo y la motivación.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Se pudo encontrar en su estudio que en este lugar cuentan con un clima organizacional medianamente favorable puesto que las dos dimensiones que se tuvieron en cuenta se ven negativamente influenciadas por los colaboradores generando efectos poco beneficiosos sobre el clima organizacional y por supuesto sobre el funcionamiento de la editorial.

En relación a las conclusiones del anterior estudio, es fácil de evidenciar que la motivación especialmente cuenta con un amplio efecto sobre el clima organizacional, en un estudio realizado por Boada, Vallejo y Argulló (2004) la motivación es el principal protagonista, argumentan que una motivación negativa puede conducir a un clima organizacional que puede acarrear graves consecuencias psicosomáticas y problemáticas como el burnout, aunque llegan a ser escasos los estudios que conectan o relacionan estos factores, en este trabajo se alcanzaron conclusiones que indican que la motivación y el clima organizacional funcionan como predictores de los niveles de problemáticas psicosomáticas y de burnout al interior de la organización.

La motivación sin lugar a duda es un factor importante cuando de clima organizacional se trata, debido a que como lo mencionan González y Parra (2008) en su estudio *El concepto de motivación conduce al de clima organizacional*, acerca de la incidencia del espíritu empresarial en pequeñas empresas. Además, en este estudio se consideran varios aspectos que conforman el espíritu empresarial en una organización sumados al clima organizacional y la motivación, se encuentran para estos autores el liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Esta última cuenta con un gran aporte al clima organizacional). Se logró concluir que para que el espíritu laboral alcance su versión más efectiva, hace falta que los niveles de motivación, liderazgo y desarrollo se encuentren en un estado aún más positivo puesto que existen comportamientos egoístas que priman por encima del bienestar común y dificultan la visión y el entorno empresarial.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

De este modo surge como otro gran influyente del clima organizacional la satisfacción laboral. En cuanto a este elemento importante dentro de las organizaciones, Páez (2011) llevo a cabo un estudio que determina la influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño de tipo social en la organización, es pertinente aclarar que la satisfacción laboral hace referencia a que cómo se sienten los individuos en su trabajo, las conclusiones de este estudio son claras y apuntan a que mediante el desempeño social corporativo, que hace referencia a un enfoque de la responsabilidad social, se puede llegar a impactar la satisfacción laboral. Las actividades de responsabilidad social por parte de la organización puede llegar a contar con efectos muy positivos sobre la satisfacción laboral debido a que las percepciones y las prácticas que se pueden llegar a fomentar en los colaboradores permiten que ellos se encuentren identificados y así se pueda llegar a mejorar la satisfacción laboral.

El anterior estudio pone en evidencia algunas pistas de la importancia de la satisfacción laboral en el ámbito organizacional, Nader, Peña y Sánchez (2012) se encargaron de llevar a cabo un estudio referente a la satisfacción y el bienestar en el trabajo intentando realizar una predicción sobre el mismo con base en la percepción del clima social, la descripción del trabajo y la experiencia de fluidez. A manera de conclusión, estos autores encontraron que efectivamente estos tres elementos cuentan con la capacidad de predecir el estado o los niveles de satisfacción y bienestar laboral, sin embargo es importante tener en cuenta que cada colaborador crea percepciones sobre su ambiente laboral, estas percepciones se encuentran mediadas por el clima y la cultura organizacional creando así en cada individuo satisfacciones o insatisfacciones laborales.

Otro tipo de estudios como el de los autores Guan et al (2014), indican la forma en que se encuentra afectado ya sea positiva o negativamente la satisfacción laboral en relación a la labor que se desempeña en la organización y las distintas características que implica el

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

cargo que desempeña. Es decir se podría indicar que elementos como la estabilidad laboral y la productividad se encuentran entrelazados con los niveles de satisfacción laboral.

Sumado a los anteriores estudios, Abrajan, Contreras y Montoya (2009) realizaron un estudio enfocado a explorar cualitativamente la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en dos empresas dedicadas a la venta de productos de construcción y mantenimiento del hogar. Mediante una serie de entrevistas semiestructuradas, estos autores pudieron encontrar que en la medida en que exista una mayor cantidad de aspectos favorables para el trabajador, este experimentará un mayor grado de satisfacción laboral, sumado a lo anterior, encontraron que los niveles de satisfacción y las condiciones en el trabajo dejaban de ser favorables cuando había bajos niveles de motivación y dificultades en la comunicación con sus compañeros de trabajo.

Como se ha podido observar, el clima organizacional se encuentra involucrado con varios elementos, para ampliar un poco más el número de factores que influyen el fenómeno de clima organizacional, Torrecilla (2005) realizó un estudio en el que identifica algunos de los puntos de relación entre el clima organizacional y la productividad laboral, de este modo, se pudo afirmar que el clima organizacional cuando es favorable permite que los colaboradores incrementen sus niveles de compromiso con la organización, el tema de los ingresos y el éxito profesional también funciona como un factor que impulsa el comprometerse con la organización, así pues este autor logró concluir que al generar estos lazos comprometedores por decirlo en cierto modo se pueden alcanzar impactos positivos en la productividad laboral.

Otro estudio llevado a cabo por Córdoba, Corrales y Moreno (2012) quiso determinar el impacto que tiene el clima organizacional sobre la productividad en una empresa de electrodomésticos, a lo que lograron encontrar que los empleados perciben un ambiente de estabilidad laboral, en donde se promueve el liderazgo, las buenas relaciones al interior de la

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

organización, trabajo en equipo e involucración en distintos procesos lo cual repercute positivamente sobre la productividad.

Un estudio similar fue desarrollado en este caso Gómez, y Salazar (2013) intentaron determinar el impacto que tiene el clima organizacional sobre la productividad de los colaboradores en empresas familiares en Antioquia, en este caso es importante resaltar que gran parte de la alta productividad se da gracias a la percepción que los trabajadores tienen sobre su organización, la relación con sus superiores, compañeros y las cargas de trabajo, sin embargo estos autores indican que existe un fuerte componente, determinante en el comportamiento del trabajador y es de carácter personal que tiene que ver con las distintas relaciones con sus familiares y los problemas personales. También se logró concluir que el buen ambiente organizacional, preocupación por parte de la empresa sobre el bienestar del colaborador y pasar tiempo con sus familias cuenta como un factor fundamental y lo catalogan como el salario emocional y actúa como una variable muy fuerte sobre la productividad.

En una investigación desarrollada por Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2011), estuvo encaminada a mostrar como componentes esenciales para la productividad laboral al clima y la cultura organizacional. De este modo, pudieron encontrar que el clima organizacional ejerce una fuerte influencia sobre la cultura organizacional, de este modo, al encontrar estos dos conceptos en conjunto funcionando positivamente se puede obtener como resultado el cumplimiento de objetivo, el desarrollo de potencial de los trabajadores y por tanto su bienestar laboral. Así pues, se evidencia que tanto el clima como la cultura organizacional juegan un papel importante sobre la productividad y el adecuado funcionamiento organizacional.

En relación a los estudios anteriores, Brancato y Juri (2011) inician su estudio con una pregunta muy puntual ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Para la cual logran

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

concluir que el clima organizacional cuenta con una influencia muy fuerte sobre la productividad y en general sobre el éxito de la organización puesto que este es capaz de condicionar las actitudes y comportamientos de los individuos que conforman la organización. Adicionalmente para estos autores es fundamental conocer las percepciones de los trabajadores o sencillamente realizar mediciones del clima organizacional periódicamente.

Los anteriores estudios han permitido comprender la importancia que tiene el clima organizacional en múltiples procesos y elementos, partiendo de esa idea, se encuentra a Segura (2012) quien realizó un estudio enfocado en el clima organizacional para lograr dirigir de manera eficaz servicios de salud. Así pues, logra llegar a inferir que un clima organizacional adecuado puede llegar a alcanzar el máximo nivel de compromiso y efectividad de los trabajadores, adicionalmente identifica el clima organizacional y sus múltiples elementos como una vía para solucionar las dificultades que se presentan en la puesta en marcha del trabajo.

Se ha podido evidenciar que el clima organizacional es un elemento de gran relevancia e influencia al interior de los grupos humanos que configuran las organizaciones, es por ello que el bienestar en cada uno de ellos y el adecuado manejo de la comunicación son factores fundamentales, en ese orden, Higuera y Leal (2009), llevaron a cabo un estudio enfocado a vislumbrar las dinámicas grupales de tipo espontáneo que configuran en gran parte la cultura organizacional. La investigación se llevó a cabo en dos empresas dedicadas a la fabricación de plástico mediante un enfoque de tipo cualitativo, se logró encontrar que las dinámicas espontáneas por parte de los trabajadores lleva a la creación de micro culturas que consolidan afinidades, intereses, formas de pensar, actuar y por supuesto de laboral, lo cual configura una mayor cohesión y una mayor interiorización de la cultura organizacional.

En concordancia con los apartados anteriores, es importante para cumplir con los lineamientos de esta investigación abordar y comprender los significados alrededor del clima

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

organizacional por parte de los colaboradores de una IPS de Atención Psicológica en Bogotá. Mendoza, Ramos, Jaramillo y Cañón (2009) realizaron un estudio con el objeto de comprender el significado desde posturas de diferentes autores representativos. Encontrando que Vygotsky entiende los significados como las representaciones que los sujetos tienen la capacidad de construir y que se encuentran mediados por el uso de signos. Para Bruner los significados hacen referencia a construcciones realizadas entre el ser humano y la cultura en la que se encuentra incluido, lo cual permite que los significados se encuentren en constante construcción. Por último Gergen entiende los significados como las construcciones de tipo relacional que necesita de acciones para lograr contextualización, es decir, que los significados cobran sentido cuando se relaciona con otros factores para obtener una comprensión más amplia y abarcadora.

Con respecto a la comprensión de significados en el trabajo, Peralta (2012) llevó a cabo un estudio con el objetivo de interpretar los significados que se le otorgan a los cambios organizacionales y sus implicaciones en las construcciones subjetivas que construyen personas en condiciones de trabajar. Para ello se llevó a cabo por medio de una metodología cualitativa, mediante una aproximación histórica que da cuenta de las narrativas de los participantes para conocer sus significados. Mediante una serie de entrevistas de tipo informal se buscó conocer los significados alrededor de los cambios organizacionales. Se pudo encontrar que los participantes cuentan con significados poco amplios sobre dichos cambios, de cualquier forma, no dejan de verse implicados y afectados por los cambios que acontecen constantemente en los ámbitos organizacionales a tal punto de que se ve afectado su bienestar laboral puesto que no perciben garantías que ni estabilidad laboral.

A la hora de llevar a cabo estudios como el del apartado anterior, es indispensable elegir una metodología de investigación que permita ciertas flexibilidades, Crespo y Salamanca (2007) llevó a cabo una investigación sobre el muestreo en la investigación de

tipo cualitativo, dicen que los diseños de estudio cualitativos evolucionan a medida que avanzan las investigaciones, las decisiones de la obtención de datos y de los participantes se toman a lo largo del desarrollo investigativo. Relacionado a lo anterior, las recogidas de información juegan un papel importante en el desarrollo de los estudios, es así como Troncoso (2004) resalta la importancia de las entrevistas semiestructuradas como instrumentos de recolección, indica que las entrevistas se configuran como instrumentos adecuados para analizar, organizar y mostrar datos según las caracterizaciones y teorías que se utilicen como sustento y funciona como una de las principales herramientas de investigación en diferentes campos.

Metodología

Investigación Cualitativa

Esta investigación se llevó a cabo por medio de un acercamiento cualitativo, mediante la ejecución de entrevistas semiestructuradas, en total fueron ocho entrevistas, dos a cada uno de los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica elegidos por conveniencia para este ejercicio investigativo. Dichas entrevistas lograron recopilar información que permitió realizar una comprensión de los significados que tienen los colaboradores de esta IPS de Atención Psicológica de la ciudad de Bogotá. Así pues, este ejercicio tuvo como principal fuente de abastecimiento de información las distintas narraciones y creaciones biográficas que surgen en relación a determinadas experiencias que llegaron a ser significativas para los participantes.

La investigación cualitativa parte de algunos de los supuestos y fundamentos de la investigación de tipo social, dicho tipo de investigación, tiene como punto de partida conocer y entender las realidades que configuran lo humano. De este modo, la investigación cualitativa configura distintas recogidas de información con la particularidad de que son los

sujetos quienes al suministrar información de su vida y sus experiencias liberan al ejercicio investigativo de encasillamientos o jerarquizaciones de la información recogida (Sandoval, 2002).

Para Mayan (2001), la investigación cualitativa examina las diferentes experiencias de las personas en distintos momentos de su vida, de modo tal que es una exploración de tipo naturalístico, en tanto que su objetivo principal es conocer y entender con naturalidad la ocurrencia de distintos fenómenos, así pues, el investigador no cuenta con la intencionalidad de manipular o modificar en ningún sentido el escenario o contexto de investigación.

La investigación cualitativa, utiliza entre sus principales características, diferentes formas de recolección de información libre de contenidos numéricos, generando de esta forma una manera diferente de hacer investigación. Para identificar y obtener un grado más alto de comprensión del fenómeno de abordaje en el presente documento, se direccionará el proceso de investigación hacia conocer intereses particulares, lo cual hace referencia a identificar e indagar sobre los procesos narrativos capaces de dar a conocer la percepción que tienen o que han construido alrededor del fenómeno de clima organizacional los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica. Esto conllevará a que se logre conocer de manera más amplia el escenario en el que dichos colaboradores se encuentren incorporados.

Método

Investigación Biográfico – Narrativa

El método biográfico-narrativo es un método de recolección de información que se adapta de manera adecuada a los diferentes lineamientos y alcances propuestos por esta investigación. De acuerdo a Vasilachis (2006): “En el método biográfico se describen, analizan e interpretan los hechos de la vida de una persona, para comprenderla en su singularidad o como parte de un grupo” (p. 28). Por su parte, Valles (1999) argumenta que lo

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

biográfico se encuentra orientado a la comprensión del curso de la vida de las personas, por su parte Sautu (1999) indica que el método biográfico cuenta con un principal objetivo, direccionado a vislumbrar las interpretaciones subjetivas de los participantes, tratando de descubrir cómo construyen sus propias concepciones de mundo.

De este modo, Sautu (1999) argumenta que el uso de este tipo de métodos es útil para reconstruir el punto de vista de los actores o participantes y para dar cuenta de los significados construidos socialmente mediante los relatos que estos traen a colación, Vasilachis (2006) plantea que los relatos son puestas en palabras de los distintos recuerdos que los individuos poseen con respecto a un tema o determinada experiencia. De esta manera, desde la perspectiva interpretativa de esta investigación es acertado el uso del método biográfico narrativo puesto que cuenta con gran pertinencia para llevar a cabo los objetivos e intereses de este estudio.

Sautu (1999) también denomina a este método como un conjunto de técnicas basadas en la indagación no estructurada sobre las historias de vida, de la manera en que son puestas en un relato por las propias personas, adicionalmente, este método brinda herramientas al investigador que le facilitan el identificar conductas, reacciones, comprensiones y significados en determinados momento de la vida, lo cual es muy beneficioso para estudios de corte cualitativo como el presente.

En ese sentido, este método de recopilación de información se ajusta de manera adecuada a los distintos lineamientos de esta investigación, ya que como lo dice Layder (1993), esta metodología cuenta con el objetivo de reunir grandes descripciones de situaciones, circunstancias y eventos que configuran el marco de la acción social, este permite mostrar lo que los sujetos experimentaron o recuerdan haber experimentado en determinadas situaciones de sus vidas.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

En ese orden de ideas, en el presente estudio se llevó a cabo una serie de entrevistas semi estructuradas que se encaminaron a hacer una recolección de datos que facilitaron visibilizar la comprensión que tienen los individuos alrededor del tema de clima organizacional, adicionalmente, se logró obtener información sobre las distintas trayectorias de las personas a lo largo del tiempo, las cuales afectan directa y significativamente las percepciones que los participantes tienen en la actualidad sobre clima organizacional.

Técnica

Análisis Categorial

En relación a esta técnica, Sandoval (2002) plantea que el análisis categorial remonta sus orígenes a la disciplina de la psicología enfocada desde el ámbito social, dicho enfoque es aplicado para ampliar el campo de visión incluyendo esferas de tipo político, relacional y literario, para aumentar de manera significativa la comunicación entre los diferentes actores implicados en estas áreas.

Almenara y Loscertales (2002) indican que el análisis categorial es una técnica utilizada para analizar e interpretar la comunicación humana, permite decodificar los datos recogidos por el investigador para resumir el contenido recolectado, generalizar los mensajes sin generar incoherencias o pérdidas del sentido de la información para lograr grandes niveles de abstracción de resultados. Así pues, en concordancia al contenido anterior, el análisis categorial es un procedimiento de tipo circular, que codifica y categoriza la información por medio de etiquetas que posibilitan encontrar significado a fragmentos específicos en el material recolectado (Mayan, 2001).

Según Porta y Silva (2008), el uso de técnicas como esta brinda al investigador una múltiple visión permitiendo identificar fácilmente los datos tal y como se comunican al

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

investigador, el contexto en el cual surgen dichos datos y la manera en la que los distintos conocimientos del investigador fragmentan la realidad. Estas tres visiones permiten identificar la abundancia o la carencia de algunas características de contenido en las narraciones y a su vez, construir una serie de recuentos en base a los datos que son secundarios.

El análisis categorial es un proceso en el cual se concreta la unidad de análisis del texto a ser trabajado (Bonilla y Rodríguez, 1997). Otra definición es la de Vázquez (1994), quien manifiesta que esta es una técnica de investigación, que permite una sistematización de la información recolectada. Cuando se procede a realizar el análisis categorial, este autor manifiesta que es muy importante tener en cuenta el material donde se encuentra la información recolectada y el contexto de tipo social, que es el que direccionará las pautas para la interpretación de la información.

Vázquez (1994) identifica tres etapas en el proceso de análisis categorial, las cuales se emplearon en este ejercicio investigativo:

La primera de ellas es el pre-análisis, en este apartado se definen las categorías que concederán la realización del análisis, para definir las categorías es necesario tener en cuenta los objetivos de la investigación, de esta manera, las categorías que terminen por ser elegidas, podrán dar respuesta a dichos objetivos.

Como segunda etapa del proceso de análisis categorial se encuentra la codificación, esta fase hace referencia al momento en el que se establecen unas unidades de registro, es decir se identifican algunas frases o palabras que se relacionan con las categorías que han surgido en el proceso de pre-análisis y que en términos generales representan aspectos importantes para los objetivos de investigación (Vázquez, 1994).

La tercera etapa se denomina catalogación de las unidades, en este caso las unidades de registro seleccionadas se conglomeran y se ubican en las categorías definidas con

anterioridad, teniendo en cuenta algunos puntos de exclusión e inclusión para dicha ubicación, de esta manera la información quedará sistematizada y puesta en unidades de análisis (Vázquez, 1994).

Adicional a lo anterior, es importante determinar la forma en que surgen las categorías en el proceso investigativo, las categorías en este estudio son de tipo emergente, esto debido a que los datos recolectados fueron clasificados en torno a la temática de clima organizacional, en otros términos se logró codificar la información, esto tiene como resultado descripciones más precisas de las características pertenecientes al tema de interés, en este caso de clima organizacional (Porta y Silva, 2008).

Actores

Participantes

Los estudios cualitativos cuentan frecuentemente con grupos pequeños de participantes, a su vez, la selección de los mismos no es de forma aleatoria debido a que lo que busca la investigación cualitativa es recolectar datos e información de actores representativos, que den cuenta de sus experiencias y sus percepciones en determinados contextos, con determinadas características, lo que origina que los criterios que se emplean y los intereses de la recogida de información cambien y dejen entrever diferencias importantes con los métodos de elección de participantes de la metodología cuantitativa (Salamanca y Crespo, 2007).

En el caso particular de esta investigación, el interés que se tiene es conocer los significados o múltiples construcciones sobre el tema de clima organizacional, de tal modo, que por medio de actores representativos se logre conseguir una serie de discursos que den paso a identificar patrones en dichas narrativas y por supuesto se identifiquen las distintas

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

concepciones, posturas y formas en que estos colaboradores logran darle sentido y significado a la temática de clima organizacional, en el cual se encuentran inmersos.

De este modo, y como uno de los principales criterios de elección de los participantes se eligió un muestreo por conveniencia el cual para Mejía (2000) “Es el proceso que consiste en la selección de unidades de la muestra en forma arbitraria sin criterio alguno que lo defina, Las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad” (p. 169).

En concordancia con lo anterior, los participantes son dos hombres y dos mujeres, todos colaboradores de la IPS de Atención Psicológica, cada uno manifestó tener la disposición y la disponibilidad para la recogida de información. Son actores que cuentan con el conocimiento, la experiencia, la capacidad de proporcionar y articular información útil para la investigación, adicionalmente, cuentan con una posición privilegiada en relación al fenómeno de clima organizacional en el contexto elegido.

Adicionalmente, teniendo en cuenta los lineamientos del análisis biográfico narrativo y su definición, los participantes son personas del común, Vasilachis (2006), indica que “la selección de la “persona común” es la que más responde a la preocupación por rescatar voces que aparecen sumidas en generalizaciones desde otras disciplinas. (p. 188)” En ese sentido, son personas que representan las diversas voces del escenario de la IPS (dos representantes de la parte administrativa, un representante de los docentes y el director de la IPS). Cada uno de ellos se identifica como parte del grupo de trabajadores que cuentan con una serie de funciones constantes dentro de la IPS de Atención Psicológica.

Instrumentos

Entrevistas Semiestructuradas:

Como en la mayoría de los proyectos investigativos de corte cualitativo, una característica constante a la hora de la recolección de la información es el uso de entrevistas que en determinado momento del ejercicio investigativo se desarrollan, Jannesick (1998) indica que el uso de las entrevistas a través de las preguntas y las respuestas logran una comunicación y una construcción conjunta de significados respecto a un tema, para el caso de esta investigación, las entrevistas fueron una herramienta útil para crear un acercamiento a los significados que los participantes tienen sobre clima organizacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican que este tipo de entrevistas logran describir lo que ocurre alrededor de las personas y permiten comprender más a fondo los fenómenos de tipo social, estas características demuestran que los datos en la investigación cualitativa son de tipo emergente. En ese orden, la elección de este tipo de herramientas de recogida de información depende de los intereses del investigador, en este caso, para tener un acercamiento más amplio y eficaz, fueron seleccionadas las entrevistas semiestructuradas, en las cuales según Hernández, Fernández y Baptista (2006) se utiliza una guía de asuntos o preguntas, el entrevistador cuenta con la flexibilidad de introducir preguntas adicionales para tratar otras temáticas de importancia que surjan a lo largo de la entrevista o de omitir preguntas que por algún motivo se conviertan en innecesarias. Dicha flexibilidad permite explorar de manera más efectiva la temática de interés, en ese sentido, la entrevista semiestructurada es una herramienta eficiente para adquirir información por parte de los participantes sobre clima organizacional.

Relato de Vida

Si bien, la senda interpretativa se ha convertido a lo largo del tiempo en una fuerte herramienta dentro del amplio abanico de posibilidades que se encuentran como estrategias de intervención cualitativa. En lo que tiene que ver con este ejercicio investigativo es importante centrar gran parte de la atención en uno de los pilares de recolección de información como lo es el relato de vida.

El relato de vida es una reflexión de lo social a partir de un relato personal, es por esto que se sustenta en la subjetividad y la experiencia del individuo, no es necesario que el relator sea un sujeto “especial”, puesto que el interés de los relatos de vida es obtener información de las experiencias de vida de alguien haciendo un énfasis en los aspectos o acontecimientos de mayor importancia (Mallimaci y Giménez ,2006).

Para Ferrarotti (1988) el relato de vida debe verse como resultado acumulado de las múltiples redes de relaciones en los que día a día los grupos humanos entran, salen y se vinculan por diversas necesidades. Martín (1995) señala que:

El relato de vida es una técnica a partir de la cual un investigador recoge la narración biográfica de un sujeto. El objetivo del relato de vida no es necesariamente una elaboración de una historia de vida, sino más bien sirve como un método para la obtención de información para cualquier tipo de estudio, más aun el de contenido cualitativo (p. 47).

Conectado con lo anterior, es importante resaltar la relevancia y la utilidad que tienen los relatos de vida en los estudios de tipo cualitativo, estos permiten articular significados subjetivos de experiencias y de diferentes prácticas culturales o sociales, propiciando así grandes movilizaciones y avances en las investigaciones e intervenciones puesto que al manejar dichos contenidos subjetivos eficazmente se pueden alcanzar altos niveles de análisis e interpretación de la información que se recolecta (Cornejo, Mendoza y Rojas, 2008).

Procedimiento

La presente investigación ha sido planteada para ser llevada a cabo en 4 fases, la primera fase da inicio con la construcción de un objetivo general, con el propósito de conocer el tema de clima organizacional por medio de la narrativa de algunos de los colaboradores más representativos de una IPS de Atención Psicológica en la ciudad de Bogotá, en ese orden, se estableció como abordaje investigativo la metodología cualitativa, posteriormente se definió la perspectiva construccionista social como enfoque del ejercicio investigativo y por último se dio inicio a la conformación de los diferentes marcos de referencia de esta investigación.

Como segunda fase del ejercicio investigativo, se dio inicio a la construcción del método, como se mencionaba en el apartado anterior la metodología de investigación es de corte cualitativo, el método de abordaje es el biográfico-narrativo, como técnica de análisis de la información se utilizó el análisis categorial, en cuanto a la recolección de la información esta se llevó a cabo por medio de entrevistas semiestructuradas y relatos de vida, dirigidos a los participantes elegidos por conveniencia para este ejercicio investigativo los cuales son actores representativos de la IPS de Atención Psicológica.

La tercera fase hace referencia al análisis de la información recolectada, para empezar se realizó la transcripción de las entrevistas realizadas, posteriormente la información transcrita se ubicó en dos tablas para ser organizada y categorizada, así pues en la primera tabla se ubicaron las distintas transcripciones y se analizó la información, dicho análisis permitió establecer tres grandes categorías para nutrir la segunda tabla, de esta manera se logró ubicar los distintos fragmentos de las narrativas de los participantes en las categorías emergentes de la información analizada dando paso a la siguiente fase del estudio.

Como cuarta y última fase de la investigación, se obtuvieron los resultados, la discusión de los mismos y posteriormente las conclusiones, estas últimas resultado del

ejercicio investigativo. Por último fueron mencionadas las distintas limitaciones y recomendaciones a la hora de realizar investigación con estilos metodológicos o manejo de técnicas similares a las utilizadas en esta investigación.

Consideraciones Éticas

Las implicaciones éticas de este ejercicio investigativo, se encuentran adheridas a la línea argumentativa de Márquez (2007), dicha línea argumentativa se encuentra inclinada hacia el reconocimiento de los principios de derecho de autor, resaltando principalmente el hecho de respetar el principio de la creación de tipo intelectual, ya que se está trabajando con obras concretas, sin importar si es de tipo literario, artístico o científico pero con la particularidad de que han sido divulgadas y reproducidas por algún medio físico o electrónico.

En cuanto al desarrollo del ejercicio investigativo, se tuvo en cuenta tres principios enfocados en: la protección de los derechos de los participantes implicados en la investigación, la información teórica y los productos que se obtengan en cualquier fase o apartado de la investigación llevada a cabo. De esta manera, se puede inferir que en lo que respecta al resguardo de los derechos de los participantes, estos fueron tenidos en cuenta bajo los principios éticos de respeto y dignidad, así como se puede evidenciar en el artículo 50 del código deontológico del psicólogo colombiano (Ley 1090 de 2006, p. 11).

Sumado al apartado anterior, es correcto puntualizar los principios correspondientes al código deontológico del psicólogo colombiano que fueron utilizados para poner en marcha esta investigación:

Art. 49: Los profesionales de la Psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, de la metodología utilizada en la investigación; de los

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización (Ley 1090 de 2006, p. 11).

Art. 50: Los profesionales de la Psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes (Ley 1090 de 2006, p. 11).

Art. 56: Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual y colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores (Ley 1090 de 2006, p. 11).

Así, respetando los principios anteriormente traídos a colación, esta investigación se ha llevado a cabo respetando las limitaciones y las consideraciones que se deben tener con los participantes, en este caso salvaguardando la información personal de los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica y por supuesto, el suministro de información que han hecho estas personas sobre el clima organizacional, dando a conocer los significados que han construido al respecto y cómo se perciben en el ambiente en el cual se encuentran inmersos.

Resultados

El objetivo principal de este ejercicio investigativo hace referencia a comprender los significados que construyen sobre clima organizacional los colaboradores de una IPS de Atención Psicológica, y cómo esto impacta su desempeño laboral y sus vidas personales. De este modo, partiendo de la metodología cualitativa, se llevó a cabo una serie de entrevistas semiestructuradas a algunos de los actores más representativos de la IPS de Atención Psicológica, luego se realizó la transcripción de las entrevistas realizadas y posteriormente se construyeron dos tablas para analizar de manera detallada la información recolectada, en la primera tabla se encuentran los diálogos de las entrevistas y se ejecuta una primera

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

clasificación de la información (anexos), la segunda tabla comprende cuáles son las categorías de análisis, muestra qué tipo de intervenciones se incluyeron en cada categoría y se muestra a continuación:

Tabla 2.

Definiciones de las categorías de Análisis

<i>Categorías</i>	<i>Indicadores</i>
- Significados de Clima Organizacional: (Categoría Pre-concebida)	Concepciones, construcciones, aprendizajes sobre lo que es el clima organizacional.
- Percepción de Clima Organizacional: (Como dichas percepciones sobre su ambiente son asumidas impactan diferentes frentes en su rol laboral.) (Categoría Emergente)	Percepción del clima organizacional y su impacto sobre la Autonomía, Productividad, Desempeño y Bienestar Laboral.
- Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal: (Categoría Pre-concebida)	Impacto del Clima Organizacional sobre Bienestar Personal, Dinámicas Familiares y Relacionales.

En este apartado se encuentran una serie de intervenciones de tipo verbal producto de las entrevistas en profundidad y los relatos de vida de los participantes de la investigación que se relacionan con las categorías descritas en la tabla anterior.

Significados de Clima Organizacional

En esta categoría se encuentran presentes algunas de las manifestaciones verbales más representativas de los participantes de la investigación, que hacen referencia a las diferentes

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

concepciones sobre la temática de clima organizacional, las múltiples construcciones que han realizado alrededor de dicha temática gracias a las distintas experiencias laborales y los numerosos aprendizajes producto de los efectos y/o influencia del clima organizacional en un ambiente laboral.

Cabe resaltar que la información clasificada para este apartado logra vislumbrar los significados de clima organizacional que poseen los colaboradores, lo cual se conecta directamente con el objetivo general de la investigación, el cual pretende: Comprender los significados que construyen los colaboradores de una IPS y como esto impacta su desempeño laboral y sus vidas personales. Esto es importante considerar debido a que se vislumbra la producción narrativa de los participantes alrededor de la temática de clima organizacional, las construcciones hechas a partir de sus experiencias en otros contextos laborales y extra laborales, lo cual cuenta con un alto grado de relevancia si se observa con base en la construcción social del conocimiento, lo anterior se pone en evidencia a continuación:

“Yo suelo entender esto en términos de cómo se organizan las relaciones con los diferentes actores del contexto laboral específicamente y como precisamente en el marco de esas relaciones me siento también” (Participante 3).

“El clima se basa en el ambiente de trabajo desde el punto de vista que articula la gestión, que articula la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo, gestión de calidad, las personas siempre van a hacer lo mismo por eso hay un manual de funciones que puede hacer que las personas se sientan más productivas dentro del trabajo, si yo me siento mal, si voy a tener conflictos en el trabajo pues no voy a ser productivo, si me siento a gusto, si tengo buenas relaciones de trabajo voy a ser más productivo, está muy relacionado con los factores motivacionales” (Participante 4).

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

“El clima laboral es todo lo que se maneja todo el día, si estamos bien, si es un grupo de trabajo bien, si lo podemos tener agradable y podemos realizar bien nuestras funciones”

(Participante 1).

Los Participantes 1, 3 y 4 refieren principalmente una gran importancia a nivel relacional, puesto que para ellos en este aspecto se crea una diferencia entre tener un clima organizacional de impacto positivo al de uno de impacto negativo, a su vez indican la importancia de sentirse a gusto dentro de dichas relaciones. El participante 4 involucra una mayor cantidad de elementos que son fundamentales para la productividad y el bienestar laboral.

“Si uno tiene un buen clima organizacional uno puede desempeñar muy bien su trabajo, por ejemplo cuando una persona trabaja sola es individualista puede llegar a ser hasta envidioso o imagínate yo llegar con una actitud déspota acá y llegar y desquitarme con todo el mundo porque me espicharon en transmilenio” (Participante 2)

“Es muy importante, no es lo mismo trabajar en un ambiente agradable, confiable donde existe la autonomía, el respeto, el reconocimiento, a trabajar en un ambiente hostil, entonces eso hace que la gente tenga mayor permanencia, que no exista tanta relación desde el punto de vista de la salud ocupacional que la gente se enferme tanto, entonces tiene una fuerte relación con los indicadores de gestión” (Participante 4)

En las anteriores citas se puede notar la variedad de construcciones y aprendizajes sobre el clima organizacional, los participantes logran dar cuenta de un componente muy importante dentro del marco de la temática de abordaje en este estudio, dicho componente hace referencia a la importancia de integrar un grupo de trabajo con rasgos y características positivas que posibiliten un buen funcionamiento tanto del trabajo realizado en equipo como de las cargas laborales individuales. Cabe resaltar que para el participante 4 los

funcionamientos negativos del grupo de trabajo pueden acarrear problemas de salud, lo cual puede tener repercusiones sobre el bienestar personal y laboral.

Percepción de Clima Organizacional

Esta categoría emerge de las manifestaciones verbales proporcionadas por los participantes de este ejercicio investigativo y se encuentra dirigida a evidenciar e interpretar las percepciones que este grupo de participantes tienen sobre el clima organizacional en el cual se encuentran inmersos, a su vez, como dichas referencias indican impactos significativos en su rol de tipo laboral, el cual conglomerada principalmente lo que es el estado de su desempeño y bienestar laboral, su autonomía y sus niveles de productividad, esto aporta de gran manera a resolver tanto el objetivo general de la investigación como el objetivo número tres de los objetivos específicos que hace referencia a: Interpretar los significados que se tiene sobre clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral, es así como las construcciones por parte de la experiencia y los aprendizajes adquiridos a lo largo de la trayectoria laboral constituyen formas de percibir y afrontar los fenómenos a los cuales los trabajadores se encuentran expuestos, en este caso, el fenómeno del clima organizacional, la información seleccionada se muestra a continuación:

“Si yo estoy bien con mi grupo de trabajo pues voy a realizar mi trabajo bien, agradable, mientras que cuando ha habido los momentos de incomodidad que de pronto hay algún disgusto pues uno no trabaja, no hace las cosas igual como se lleva todo el tiempo”
(Participante 1).

“Continuamente creo que el hacer bien las cosas, el tener el reconocimiento de otros, de la misma institución hace que tú te sientas muy bien y orgulloso de lo que haces, y los resultados mismos del trabajo porque son continuos” (Participante 4)

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Los participantes 1 y 4 refieren principalmente algunos de los componentes del clima organizacional que impactan positiva o negativamente su productividad laboral, resaltando así la importancia de un ambiente saludable, que propicie y fortalezca las interacciones positivas y se logre dar paso a un eficaz y fructuoso trabajo en equipo.

“Yo quiero a mi trabajo he aprendido muchas cosas acá en la IPS, entonces es muy agradable y yo todos los días me levantó feliz porque vengo a trabajar y no como en otros lugares que de pronto uno llega con una pereza a trabajar, no yo aquí llegó agradable porque me gusta mi trabajo, me gusta trabajar con mis compañeras y bueno pues si hay días malos pero me gusta, estoy conforme con mi trabajo” (Participante 1).

“Es muy tranquilo, cada uno tiene su propio punto de opinión y cada uno respeta la decisión de la otra persona, hay momentos que son muy alegres y hay momentos o días que pueden ser bastante aburridos o también estresantes pero eso depende del día y también que uno de ser humano tiene sus días bonitos como sus días amargos y las relaciones que llevamos nosotras las secretarías es muy cordial nos colaboramos entre todas” (Participante 2).

“Yo diría que por ejemplo cuando el clima no es cálido cuando se vuelve más bien tenso, el trabajo se vuelve, como decirlo, uno cumple con lo que tiene que y ya, como que ese es el clima que uno aporta también, de pronto cuando el clima es mucho más cálido permite que uno sea un poco más flexible también incluso la misma motivación para ir a trabajar yo creo que cambia entonces no es lo mismo saber entonces que uno va hacia el trabajo donde uno sabe que va a estar bien y va a estar como a entonces tengo que ir a trabajar y las relaciones son tan “jartas” que me dar pereza tener que ir allá por ejemplo entonces yo diría que eso cambia completamente y seguramente uno también entrega más cuando se siente motivado y cuando el ambiente es cálido que cuando no lo es” (Participante 3).

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

“Muy bien, aquí se fomenta un ambiente de respeto de cordialidad, del reconocimiento del trabajo de los otros, de mucha autonomía hay mucho trabajo y no hay que estar encima de las personas cada uno sabe lo que tiene que hacer, hay cordialidad, amabilidad, me he sentido muy buen trabajando acá, institucionalmente la universidad se preocupa por nosotros generando diversos tipos de actividades entonces eso hace que se genere ese compromiso y ese sentido de pertenencia” (Participante 4).

Una característica de gran importancia que los participantes perciben en su clima organizacional, es el bienestar laboral, si bien son varios los componentes que funcionan en pro de este aspecto como mantener en niveles adecuados asuntos como la satisfacción, el crecimiento personal, profesional y la motivación. Los participantes resaltan el respeto, la armonía, y sobre todo depositan mucha importancia sobre el aspecto relacional.

El participante 4 trae a colación temáticas como la autonomía y el sentido de pertenencia, factores que suministran herramientas importantes para un óptimo desempeño de sus funciones y un adecuado sustento al clima organizacional. Por su parte los participantes en 1 y 2 perciben como muy relevantes las interacciones y la colaboración con sus pares y sus superiores y por último el participante 4 que también retoma algunos de los aspectos ya mencionados, incluye la motivación como una característica importante a la hora de potenciar el clima organizacional.

Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal

En el marco de esta categoría se consignan intervenciones que dan cuenta de la relación y los diferentes impactos que tiene el clima organizacional sobre la vida personal de los participantes, específicamente como este impacta el bienestar personal y cómo afecta las distintas dinámicas familiares u otras dinámicas de índole relacional, este apartado contribuye a resolver tanto el objetivo general de la investigación como el objetivo específico número

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

dos que se dirige a: Relacionar los alcances de estos significados de clima en la vida laboral y personal, lo cual nos dirige a vislumbrar los efectos que este fenómeno trae consigo en múltiples esferas de la vida de los trabajadores, puesto que no solo se ve influido el contexto laboral, sino también los contextos de la vida personal en los que principalmente resalta el ambiente familiar, los datos correspondientes se muestran a continuación:

“Yo creo que todo hace de la vida personal, si yo actúo en el trabajo de una manera y llego a la casa y actúo de otra pues no me parece” (Participante 2).

“Yo diría que es un entorno que no puedo evitar conectarlo, en términos conceptuales yo diría que es como cuando Brofenbrenner habla de las relaciones meso sistémicas entonces cuando uno está mal en el trabajo el tema de conversación cuando uno llega a la casa es el trabajo, algunas veces uno necesita una descarga en relación con lo que está pasando y viviendo en el ambiente laboral entonces algunas veces puede pasar según la comunicación que se tenga por ejemplo con los familiares para que uno pueda hablar y tratar de recibir un apoyo entonces de los demás si uno no se está sintiendo bien por ejemplo en el contexto laboral, entonces eso puede llegar a afectar también, el hecho por ejemplo de que permanezca uno bajo situaciones de mucho estrés, es posible que uno se lleve eso a la casa y eso implicara que en ocasiones haya momentos de desconexión con la familia, también en términos de las tareas asignadas entonces si es obsesivo y el ambiente es tan tensionante que uno siente que tiene que cumplir inmediatamente con la tarea que piden es posible que uno sacrifique tiempo que uno tiene para la familia y resulte dedicado a labores de trabajo por ejemplo” (Participante 3).

Los fragmentos de los participantes muestran los efectos que el clima organizacional ocasiona en algunos de los aspectos de su vida personal, el participante 3 indica que su ambiente laboral en ocasiones configura en cierto modo sus relaciones familiares, lo cual

desencadena funcionamientos que no son habituales en dichas dinámicas y que dependiendo de si son funcionamientos positivos o negativos repercute sobre el bienestar personal.

Discusión de Resultados

Este apartado se encuentra enfocado a vincular las diferentes construcciones teóricas con las argumentaciones de los participantes con la intención de responder a los objetivos propuestos para la investigación enfocados a Comprender los significados que construyen sobre clima organizacional los colaboradores de una IPS de Atención Psicológica y como dichas construcciones tienen efectos sobre el desempeño laboral y la vida personal. Es así como las narrativas por parte de los participantes dan paso a responder las preguntas de investigación, mostrando los significados que se han construido sobre clima organizacional, con base en sus conocimientos previos y sus distintas experiencias laborales, así pues, se logra visibilizar la comprensión que tienen sobre este fenómeno organizacional, con lo que es posible vislumbrar la relación de este fenómeno con la esfera personal de los participantes y dar luz verde a la interpretación de sus percepciones alrededor de esta temática que cuentan con impactos y efectos en múltiples niveles.

Como se mencionaba, las argumentaciones de los participantes dan pistas sobre cómo las construcciones de clima organizacional se relacionan con algunos aspectos de la vida cotidiana y de cómo se perciben e interpretan dichos significados para establecer conexiones sobre aspectos como los niveles de productividad, autonomía, y su desempeño y bienestar laboral, los cuales se pueden integrar como parte de su rol laboral. Adicionalmente, estas narrativas permiten tener conocimiento de la perspectiva del trabajado en relación al fenómeno del clima laboral, lo cual da paso a identificar los significados construidos por parte de los participantes, relacionar dichos significados con la vida personal y laboral y también permite interpretar dichos significados.

A su vez, otra parte de las argumentaciones de los participantes se encuentra dirigida a dar pistas sobre el impacto que tiene el clima organizacional en el cual se encuentran introducidos sobre su bienestar personal, sus dinámicas de tipo familiar o de alguna otra categoría de tipo relacional, estos aspectos configuran una parte de la vida personal de los participantes.

Significados de Clima Organizacional

El clima organizacional puede ser concebido desde diferentes perspectivas, pero principalmente se ve enmarcado por dos corrientes, la psicológica y la sociológica. El clima organizacional durante los últimos años, se ha convertido en un tema de gran interés y abordaje por medio de una amplia gama de modelos de intervención por parte de las organizaciones puesto que dichas intervenciones configuran oportunidades de mejora para las mismas (Méndez, 2006).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante visibilizar las distintas concepciones que tienen los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica puesto que autores como Calderón y Lazcano (2008) sugieren que las percepciones y los significados que enmarcan lo que es clima organizacional son producto de una amplia gama de factores tales como el liderazgo, factores que tienen que ver con el aspecto formal y estructural de la organización y por último, otros elementos que son resultado del comportamiento de los trabajadores al interior de la organización, los anteriores elementos son sin duda de gran relevancia para para identificar cómo se siente, cómo se visualiza, y cómo se encuentra motivado en su trabajo.

A su vez, desde la perspectiva construccionista de Gergen (2006), los significados se construyen en la medida de que los sujetos se relacionan no solo con otros sujetos sino con los distintos contextos y objetos que componen su realidad, en ese sentido las concepciones construidas sobre la temática de clima organizacional por parte de los colaboradores de la IPS

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

de Atención psicológica involucran un sistema amplio de interconexiones en múltiples niveles que permiten construir, co-construir, reconstruir y en general transformar sus significados no solo sobre su ambiente laboral sino sobre todo su entorno.

Las narrativas de los participantes en esta investigación han configurado el punto de vista del trabajador, inmerso en una organización y con determinadas experiencias y opiniones subjetivas sobre la temática de estudio, lo cual deja de lado la rigidez investigativa y da paso a la flexibilidad cualitativa con la que es más adecuado responder a los objetivos investigativos tanto el general enfocado a comprender los significados de clima organizacional principalmente como uno de los específicos dirigido a identificar dichos significados construidos por parte de los colaboradores de la IPS.

En los significados y concepciones suministrados por los participantes se pueden identificar varios aspectos de los postulados anteriormente resaltados pero en términos generales, pueden relacionarse de manera adecuada con el concepto de comportamiento organizacional positivo planteado por Delgado y Castañeda (2009), quienes consideran que en las organizaciones es de suma importancia mantener este tipo de comportamiento ya que es visto como una oportunidad de potenciar la efectividad laboral debido a que conecta las distintas fortalezas y capacidades psicológicas de los trabajadores de manera positiva.

Es decir, se trata de visibilizar y desarrollar el capital psicológico de los colaboradores por medio factores como el optimismo, desarrollado al atribuirles elementos positivos con respecto a acontecimientos presentes y futuros, a su vez la autoeficacia debe ser incrementada al generar en los empleados confianza y estimulación para llevar a cabo actividades con un nivel de complejidad considerable con el claro objetivo de lograr el éxito por medio de esfuerzos que lleguen a ser necesarios.

Para Méndez (2006) el clima organizacional depende del comportamiento, a su vez, dicho comportamiento es dependiente de las apreciaciones que los colaboradores tengan de

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

su entorno y las condiciones del mismo, condiciones tales como la satisfacción de sus de sus necesidades, la justa retribución o recompensa por las labores realizadas, el reconocimiento de dichas labores, y por ultimo un buen desarrollo de las distintas interacciones que se construyen con otros. Los anteriores planteamientos son identificables en las declaraciones de los participantes sobre sus significados alrededor del clima organizacional.

El clima organizacional surge como un producto de los individuos que se encuentran inmersos en la organización, y es que son los trabajadores quienes perciben su organización y significan este fenómeno como una variable muy influyente en los distintos procesos de la organización, debido a que son los colaboradores quienes interactúan en un mismo sistema y construyen sus propios significados al aceptar, rechazar y compartir las distintas condiciones de interacción (Silva, 1992).

Para finalizar este apartado, es importante resaltar que los significados sobre clima organizacional por parte de los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica, se conectan en gran parte con elementos de la literatura consultada alrededor de dicha temática, es importante resaltar que no todas las definiciones parten desde la misma perspectiva de comprensión y construcción del concepto de clima organizacional puesto que cada participante plasma lo que considera es ese evento desde sus distintas experiencias, estudios, conocimientos, ramas de investigación, campos de acción y múltiples actividades que nutren continuamente dichos significados, lo que permite que exista un amplio número de ideas sobre la procedencia del clima organizacional, su amplia gama de elementos y los distintos efectos que tiene en la organización.

Percepción de Clima Organizacional

Con respecto a esta categoría, es acertado remontarse a los lineamientos propuestos por Méndez (2006) quien manifiesta que el clima organizacional en primer lugar nace

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

directamente del papel que desenvuelven los distintos colaboradores en una organización, se encuentra en función de cómo estos desarrollan sus distintas labores individualmente y en conjunto, cómo se comportan dentro del sistema organizacional en el cual se encuentran inmersos, puesto que dichos sistemas se encuentran mediados por ciertas dinámicas y ambientes complejos compuestos por personas o grupos de personas, lo cual lo convierte en un fenómeno susceptible de generar determinadas percepciones en los colaboradores, dichas percepciones impactan significativamente el ambiente laboral y configuran algunas de las diversas formas de comportamiento al interior de la organización conformando así un clima organizacional con características particulares.

Sin lugar a duda, las particularidades de cada organización influyen directamente sobre las percepciones que los colaboradores poseen, identifican y consolidan sobre lo que es clima organizacional, sus narrativas se ven mediadas por las construcciones que han hecho y por tanto la forma de afrontamiento de los diferentes dilemas humanos se encuentra en constante cambio, Silva (1992) identifica que la autonomía en el ámbito laboral es un aspecto que es tanto identificable como importante, hace referencia a esos niveles de libertad que poseen los colaboradores a la hora de realizar su trabajo, dicha libertad se encuentra íntimamente relacionada con la orientación hacia el cumplimiento ya que permite tener control sobre distintos factores y se consolida como un elemento que influye en las percepciones que tienen los trabajadores sobre su clima organizacional.

Las narraciones de los participantes también muestran cómo se ve implicado en estas dinámicas mediadas por el clima organizacional su bienestar laboral, Romero (2001) indica que “el clima organizacional puede tener una repercusión sustancial sobre el bienestar psicológico de los trabajadores y este nivel de bienestar generado por el trabajo influirá no solo en su comportamiento sino también en su vida familiar y social” (p.18). Por tanto, cuenta con una alto grado de relevancia tener en cuenta las narraciones en la construcción de

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

significados sobre clima, puesto que estas determinan o permiten identificar un sinnúmero de características y particularidades que dan cuenta de cómo se percibe el fenómeno de clima organizacional y que alcances y efectos tiene en las distintas formas de vida, interacción y relación que poseen los colaboradores de la IPS de Atención Psicológica.

En relación a lo anterior, es importante resaltar que los participantes se encuentran con un mayor grado de bienestar cuando se realizan esfuerzos encaminados a influir sobre la motivación, la autoestima y el entusiasmo de los colaboradores, debido a que esto fortalece el clima organizacional y por tanto los colaboradores al percibir que sus factores personales se encuentran influidos positivamente se puede llegar a alcanzar entornos sociales dirigidos hacia el apoyo y una orientación al logro más eficaz (Romero, 2001).

Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal

En este apartado es correcto mencionar que el clima organizacional puede afectar de manera positiva o negativa el aspecto personal de los trabajadores puesto que existen factores influyentes que posibilitan dichos efectos positivos o negativos. Para sostener la anterior afirmación, es pertinente traer a colación los planteamientos formulados por Duque (2008) quien menciona que:

El ambiente de trabajo debe responder a las expectativas y necesidades de los colaboradores, lo que conduce a mejorar la calidad de vida personal y laboral y a crear condiciones en el ambiente laboral que favorezcan un alto desempeño y una alta satisfacción (p. 32).

Así pues, existen varios elementos del clima organizacional que pueden llegar a impactar el aspecto personal de los colaboradores. Méndez (2006) sugiere elementos como la motivación, el control y el manejo de los objetivos para referirse a la ejecución del trabajo en general. Aunque existen otros elementos, los anteriormente mencionados constituyen una

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

parte fundamental para hablar de algún impacto sobre el aspecto personal de los colaboradores. Así pues, este autor define la motivación como los distintos comportamientos o actitudes que dirigen al trabajador a alcanzar el éxito con respecto a sus objetivos personales y organizacionales. En ese sentido, se podría inferir que dependiendo del estado de la motivación en el trabajador, el desempeño laboral y el aspecto personal se pueden ver afectados tanto positiva como negativamente. En el caso particular de este ejercicio investigativo, al observarse desde la psicología social de las organizaciones, uno de los principios más fácilmente identificables es la importancia que tiene la relación e historia de las relaciones que tienen y han constituido los trabajadores, lo que sin duda los impacta en varios niveles.

Sumados al concepto de motivación, Méndez (2006) también define el manejo de objetivos y el control. El primer concepto lo define como la serie de tareas u obligaciones que son encaminadas a orientar la organización en la que el colaborador labora. Al ser establecidos dichos objetivos la organización no solo sabrá cuál es la meta a alcanzar, también surgirá una atmosfera en la que los trabajadores son susceptibles de no identificarse con estos objetivos planteados o por el contrario, identificarse con ellos y al lograr alcanzarlos potenciar la satisfacción de sus necesidades tanto laborales como personales.

A grandes rasgos, son varios los elementos o aspectos que el clima organizacional puede llegar a influir en la vida de las personas, dando paso a distintos fenómenos de tipo social que permiten que el individuo construya percepciones y significados sobre su realidad, la cual se constituye como un proceso con un alto grado de dinamismo y en el que varios elementos como las dinámicas culturales, el sistema de roles y contextos en los que los individuos se encuentran inmersos y los alcances de fenómenos como el clima organizacional son los protagonistas (Gergen, 2006).

Conclusiones

Mediante construcción de este ejercicio investigativo, se pone en evidencia el alto grado de importancia y de relación del clima organizacional en múltiples niveles de la organización, logrando posicionarse como un elemento fundamental para el buen funcionamiento tanto de la organización como de sus colaboradores. El clima organizacional cuenta con una amplia conceptualización debido a que es participante de las dinámicas al interior de la organización. Es muy importante resaltar el impacto que tiene este fenómeno sobre elementos como el bienestar laboral y personal, la autonomía, la productividad, la motivación, las dinámicas relacionales, las percepciones y la construcción de significados por parte de los trabajadores sobre su lugar de trabajo y las características y particularidades del mismo.

También es importante resaltar que a lo largo de la investigación se ha logrado dar cuenta de los significados de clima organizacional que los colaboradores de esta IPS de Atención Psicológica han logrado construir, también se ha podido poner en evidencia como este fenómeno impacta no solo su desempeño laboral sino la esfera personal de sus vidas, permitiendo así no solo identificar sus concepciones sobre la temática sino relacionar los impactos organizacionales con su vida personal y por último interpretar las concepciones construidas sobre el clima laboral y como este influye de manera significativa en el desempeño de sus labores, lo que contribuye claramente a responder con los objetivos investigativos propuestos.

En relación con lo anterior, por medio de los distintos análisis teóricos se puede concluir que un clima organizacional con un desarrollo positivo configura gran parte del funcionamiento de la organización. Lo anterior debido a que este depende de los resultados y de las cargas laborales solventadas por los colaboradores, dicha resolución de cargas laborales por parte de los trabajadores se encuentra influenciada en gran medida por el

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

bienestar de los mismos, es aquí donde el clima organizacional comienza a verse implicado, actúa no solo sobre el bienestar de los colaboradores, también sobre la motivación y las relaciones entre los mismos generando así dinámicas particulares y condicionando funcionamientos que repercuten sobre el desarrollo y los resultados de la organización.

Por otro lado, los participantes de esta investigación cuentan con un grado positivo de adaptación puesto que han logrado constituirse en la organización y se han acomodado de forma adecuada en las dinámicas del clima organizacional en el cual se encuentran inmersos y al cual realizan distintos aportes en diferentes niveles. El clima organizacional a su vez irradia todo el sistema de relaciones (laborales, sociales e interpersonales) de cada una de las personas que hacen parte de una organización, con lo que se puede inferir que los participantes de este ejercicio investigativo cuentan con dinámicas relacionales positivas y amplios canales de comunicación.

Gergen (2006) indica que el individuo por medio de las relaciones humanas construye su identidad y configura su estabilidad en múltiples niveles, adicionalmente este factor social y relacional determina las distintas creencias y significados sobre la realidad en la que los individuos se encuentran incluidos. En concordancia con lo anterior, es correcto indicar que los significados sobre clima organizacional por parte de los participantes de esta investigación se encuentran mediados por las distintas construcciones en el desempeño laboral, los aprendizajes de tipo académico y los que son producto de la experiencia, logrando así que cada uno de los participantes cuente con percepciones particulares sobre este fenómeno psicológico y con posturas determinadas sobre el mismo. Adicionalmente, se puede concluir que los significados que han construido los participantes de este ejercicio investigativo sobre clima organizacional han sido conformados teniendo en cuenta aspectos como los relatos de vida, las experiencias de tipo social, familiar y los aprendizajes de tipo laboral a los cuales se han visto expuestos.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Es posible concluir que las narrativas de los participantes cuentan con un alto grado de importancia puesto que más allá de exponer sus significados sobre la temática de estudio, permiten visibilizar su postura claramente positiva sobre su ambiente laboral en la IPS de Atención Psicológica lo que da paso primero a mantener y mejorar posiblemente las dinámicas relacionales que allí se manejan y segundo a fomentar intereses investigativos que permitan seguir visibilizando la voz de la persona común.

Desde la perspectiva social de las organizaciones es correcto concluir que los trabajadores son el pilar fundamental del progreso y del buen funcionamiento de una organización, independientemente de la labor que se lleve a cabo, el ambiente laboral en la IPS de Atención Psicológica cuenta con herramientas para llevar a sus colaboradores a niveles aún más altos, de incrementar su bienestar tanto laboral como personal, su productividad, y su desempeño positivo y eficaz en las distintas áreas de su vida.

Las distintas percepciones sobre clima organizacional logran impactar de forma directa la autonomía, la productividad, la motivación y el bienestar tanto laboral como personal, en ese orden, es sumamente importante potenciar de manera positiva el rol del trabajador lo que permitirá que mejore sustancialmente el clima organizacional y por tanto los procesos que lleva a cabo cada organización se encuentren beneficiados.

Para finalizar, es importante resaltar que los participantes de esta investigación, a su vez colaboradores de la IPS de Atención Psicológica, perciben su clima organizacional como positivo, esto incrementa sus intereses por alcanzar las metas que les son propuestas, logrando ser reconocidos por su labor e incrementando sus niveles de motivación. Los significados construidos a partir de sus experiencias y los distintos aprendizajes se relacionan en gran medida con los fundamentos investigativos abordados, los datos recolectados han permitido conocer las concepciones de los participantes sobre la temática de interés y han

proporcionado herramientas para responder a los objetivos propuestos en este ejercicio investigativo.

Alcances

Alcances y Limitaciones

Este ejercicio investigativo permitió ampliar los abordajes desde una perspectiva cualitativa-interpretativa sobre una temática de gran relevancia como lo es el clima organizacional. Sobre todo porque, como se ha descrito en el planteamiento del problema la literatura sobre clima organizacional, se encuentra centrada casi de manera exclusiva desde una perspectiva reduccionista, cuantitativa y que no permite identificar aspectos de la subjetividad, vinculados a lo que es mantener un buen clima laboral.

Adicionalmente, este estudio permitió dar a conocer cómo se percibe el clima organizacional en una IPS de Atención Psicológica por parte de sus colaboradores y como este influye de manera significativa en sus dinámicas relacionales, su bienestar laboral, su productividad y adicionalmente logró mostrar cómo esta temática no solo afecta el rol laboral que desempeñan sino sus vidas personales, a lo que se hace referencia a sus relaciones familiares, de índole extra laboral y su bienestar personal. También se ha podido profundizar en la experiencia subjetiva de los participantes sobre lo que es para ellos clima organizacional y cómo las distintas facetas de la vida cotidiana se relacionan en el trabajo.

Así pues, esta mirada al concepto de clima organizacional permitió comprenderlo desde otra perspectiva de investigación, propició conceptualizaciones por parte de sujetos que se encuentran diariamente bajo la influencia de este fenómeno psicológico y gracias a este tipo de estudios se puede comprender de manera más amplia la temática abordada.

A modo de recomendación, cuando se pretende realizar estudios de este tipo es importante tener claridad sobre la metodología de investigación que será utilizada, ya que

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

esto sentará las bases para el desarrollo efectivo del trabajo investigativo, adicionalmente se deben seleccionar y construir los elementos de recolección de la información cuidadosamente para que se logre llegar a obtener información más completa y puntual. También sería muy beneficioso realizar combinaciones de metodologías de investigación tanto cualitativa como cuantitativa para lograr resultados más integrales y con un mayor soporte empírico.

Sumado a lo anterior, otra recomendación se encuentra centrada llevar a cabo estudios que hablen mucho más sobre la perspectiva del trabajador, tomando más en cuenta su narrativa y las distintas experiencias que lo han llevado a construir ciertos discursos, comportamientos o significados sobre alguna temática del contexto laboral.

Para ampliar un poco más las brechas investigativas, es importante considerar algunas preguntas con las que se podrían alcanzar investigaciones más abarcadoras sobre el fenómeno, es así como se podrían vincular las siguientes preguntas de problematización:

¿Cómo las narraciones dan cuenta de conceptos de clima laboral, relacionados a la experiencia a lo largo de la vida, sobre la relación del trabajo?

¿Cómo pueden llegar a ser interpretadas dichas construcciones?

¿Sobre qué otras esferas de la vida del ser humano puede tener efecto el fenómeno del clima organizacional? En términos generales, este ejercicio investigativo tuvo como uno de sus alcances propiciar la comprensión del clima organizacional desde una perspectiva cualitativa-interpretativa, logrando así que se amplíe el número de estudios con características similares.

Por otro lado, otro de los alcances de este trabajo de grado hace referencia a que el contexto de la IPS de Atención Psicológica con base en los resultados obtenidos del ejercicio investigativo puede llevar a cabo procesos de meta observación con el objetivo de revisar , mantener o modificar de ser necesario, las dinámicas relacionales y laborales para la alcanzar o consolidar un clima organizacional que reconozca la experiencia del trabajador, integrado la mirada y los distintos abordajes que puede llevar a cabo el psicólogo organizacional.

Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Almenara, J. y Loscertales, A. (2002). Elaboración de un sistema categorial de análisis de contenido para analizar la imagen del profesor y la enseñanza en la prensa. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 4(48), 375-392.
- Arcila, P., Cañón, O., Jaramillo, J. y Mendoza, Y. (2010). Comprensión del significado desde Vigotsky, Bruner y Gergen. *Diversitas*, 6 (1), 37-49.
- Aya, S. (2009). Reflexiones acerca de los procesos incluidos en la construcción narrativa. ¿Cómo emergen los relatos? *Diversitas*, 6 (1), 185-194.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2013). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Boada, J., Vallejo, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación. *Psicothema*, 16 (1), 125-133.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *La investigación en ciencias sociales: más allá del dilema de los métodos*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Brancato, B. y Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Recuperado de:
www.biblioises.com.ar/Contenido/300/300/Climalaboralenlaproductividad.pdf
- Brito, Y. y Jiménez, J. (2009). Evaluación del clima organizacional universitario. Caso: Facultad de ingeniería. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 2, 72-80.
- Calderón, J. y Lazcano, M. (2008). Gestión de la Calidad y su Relación con el Clima Laboral: El Caso Organización de Servicios. Jalisco. Recuperado de:

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

<http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/432/Gestion%20de%20la%20calidad%20y%20su%20relacion%20con%20el%20clima%20laboral.htm>

- Cárdenas, L., Arciniegas, Y. y Barrera, M. (2009). Modelos de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychology Research*. 2 (2), 121-127.
- Cassel, C., Buehring, A., Symon, G., Johnson, P., y Bishop, V. (2005). Benchmarking good practice in qualitative management research. *Economic and Social Research Council*, London, England. Recuperado de:
www.restore.ac.uk/Benchmarking/workshop/Facilitators_Guide_0.pdf
- Castillo, L., Lengua, C., y Pérez, P. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario colombiano. *International Journal of Psychological Research*, 4(1), 40-47.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Cobos, A. (2010). La construcción del perfil profesional de orientador y orientadora. Estudio cualitativo basado en la opinión de sus protagonistas en Málaga. Universidad de Málaga, Málaga. Recuperado de: www.biblioteca.uma.es/bbldoc/17968501.pdf
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A. y Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(12), 13-26.
- Córdoba, D., Corrales, C. y Moreno, C. (2012). Impacto del clima organizacional sobre la productividad en una empresa de electrodomésticos en el valle del cauca. Universidad Libre, Pereira. Recuperado de:
<http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/83/ImpactoProductividadCauca2012.pdf;sequence=1>
- Cornejo, M., Mendoza, F. y Rojas, R. (2008). La investigación con relatos de vida: pistas y opciones del diseño metodológico. *Psyche*, 1(17), 29-39.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

- Crespo, M. y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure Investigación*, 27, 30-33.
- Delgado, L. y Castañeda, D. (2009). Relación entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en el contexto del aprendizaje organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*. 14 (1), 61-70.
- Duque, I. (2008). Recomendaciones para mejoramiento del clima laboral en el cuerpo técnico de investigación de la fiscalía general de la nación seccional Pereira. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. Recuperado de:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1169/65838D946.pdf?sequence=1>
- Ferrarotti, F. (1998). *Biografía y ciencias sociales*. San José: Flacso.
- García, G. (2007). Clima organizacional, hacia un nuevo modelo. *Porik An*, 9, 151-178.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*. (42), 43-61.
- García, M., Escalante, M y Quiroga, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Ciudad Victoria. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones: aproximación a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K. (2006). *El "Yo" en cuestión: Ensamblajes y voces múltiples*. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.
- Goffee, R. y Jones, G. (2001). *Handbook or organizational culture and climate*. Londres: Sage Publications.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

- Gómez, M. y Salazar, P. (2013). El impacto que tiene el clima laboral en la productividad de las personas en empresas familiares antioqueñas. Universidad San Buenaventura, Medellín. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1653/1/Impacto_Clima_Laboral_Gomez_2013.pdf
- González, R. (2000). *Investigación cualitativa en psicología: rumbos y desafíos*. México D.F.: International Thomson Editores.
- González, J. y Parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional, clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento y Gestión*, 25, 40-57.
- Gonçalves, A., (2007). Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad, La Habana. Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Guan, Y., Wen, Y., Chen, S., Liu, H., Si, W., Liu, Y., y Dong, Z. (2014). When do salary and job level predict career satisfaction and turnover intention among Chinese managers? The role of perceived organizational career management and career anchor. *European Journal of Work Organizational Psychology*, 23(4), 596-607.
- Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus ítems. Centro de Investigaciones Sociales. La Habana, recuperado de: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu06213.htm
- Guillén, C y Guill, R. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. Madrid: McGraw- Hill.
- Higueta, D. y Leal, J. (2009). Microculturas y cultura organizacional: Construcción dialéctica en la organización. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Economía*, 18(1), 151-167.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jackofsky, E. y Slocum, J. (1988). A longitudinal study of climate. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 319-334.
- James, L. y McIntyre, M. (1996). The impact of the organizational climate on safety climate and individual behavior. *Safety Science*, 3(34), 99-109.
- Jannesick, V. (1998). *Stretching: Exercises for qualitative researchers*. Tampa: Sage Publications.
- Joyce, W. y Slocum, J. (1982). Climate discrepancy: Redefining the concepts of psychological and organizational climate. *Human Relations*, 35(11), 951-872.
- Layder, D. (1993). *New strategies in social research*. Cambridge: Polity Press.
- López, F. y Salas, H. (2009). La investigación cualitativa en administración. *Qualitative Research in Business Studies*, 35, 128-145.
- Ley 1090 del Ministerio de la Protección Social (2006). Recuperado de:
<http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>.
- Mallimaci, F. y Giménez, V. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Márquez, S. (2007). *Principios del Derecho de Autor*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Martín, A. (1995). Fundamentación teórica y uso de las historias y relatos de vida como técnicas de investigación en pedagogía social. *Aula 7*, (41-60).
- Mayan, M. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. México: Qual Institute Press.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro editorial Universidad del Rosario.
- Mendoza, P., Ramos, Y., Jaramillo, J. y Cañón, O. (2009). Comprensión del significado desde Vygotsky, Bruner y Gergen. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 37-49.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

- Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones Sociales*, 5(4), 165-180.
- Morán, E. y Volkein, J., (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 1(45), 19-47.
- Morín, E. (1981). *Para salir del siglo XX*. Barcelona: Kairos.
- Mujica, M. y Pérez, I. (2007). Gestión del clima organizacional: Una acción deseable en la universidad. *Laurus Revista de Educación*, 13(24), 290–304.
- Nader, M., Peña, S. y Sánchez, E. (2012). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: Hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 130(30), 31-39.
- Ordoñez, J. (2003). *Ciencia, tecnología e historia*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- Orjuela, J. y Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico*. 9, 125-144.
- Ouchi, W. (1992). *Teoría Z*. Bogotá: Publicaciones Norma.
- Páez, I. (2011). Influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: Una revisión teórica desde una perspectiva a multinivel. *Estudios Gerenciales*, 116(26), 63-81.
- Pallares, A., Puesto, S. y Ceballos, G. (2005). Organizacional en el Personal Asistencial de una Empresa Social del Estado de la Ciudad de Santa Marta (Colombia). *Duazary, Revista de la Facultad de Ciencias de Salud*, 1(2), 41-51.
- Payne, M. (2002). *Terapia Narrativa, Una introducción Para Profesionales*. Buenos Aires: Paidós.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

- Pedone, C. (2000). El trabajo de campo y los métodos cualitativos. Necesidad de nuevas reflexiones desde las geografías latinoamericanas. *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 57(4), 54-64.
- Peralta, M. (2011). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio interpretativo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 165-182.
- Pérez, Maldonado y Bustamante (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores de cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 2(21), 231-248.
- Pita, S. y Pétergas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Investigación Cuantitativa y Cualitativa*, 9, 76-78.
- Porta, L. y Silva, M. (2008). La investigación cualitativa: El análisis de contenido en la investigación educativa. Universidad Nacional de Mar de Plata, Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.uccor.edu.ar/paginas/REDUC/porta.pdf>
- Pujadas, J. (1992). *El método biográfico, el uso de las historias de vida en las ciencias sociales*. Barcelona: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Pearson.
- Rodríguez, D., (2005). *Diagnóstico Organizacional*. Buenos Aires: Alfa Omega
- Romero, J. (2001). Clima Laboral y Bienestar Psicológico en Una Empresa Pública. *Archivos de Prevención Riesgos Laborales*, 4(1), 17-23.
- Rueda, M., Javier, F., Dos Santos, A. y Aparecida, A. (2012). Construcción y Validación de una Medida de Clima Organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2(8), 223-234.
- Salamanca, A., y Crespo, M. (2007). El Muestreo en la Investigación Cualitativa. *Nure Investigación*, 27, 45-49.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y Cultura Organizacional: Dos Componentes Esenciales en la Productividad Laboral. *Contribuciones Cortas*, 20(4), 67-75.
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá: Arfo.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencia Económica y Administrativa*, 27(10), 83-87.
- Santana, P. y Cabrera, Y. (2006). Clima y Cultura Organizacional: ¿Dos Constructos para Explicar un Mismo Fenómeno? *Decisiones Organizativas*, 1(6), 296-323.
- Sautu, R. (1999). *El Método biográfico, La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores*. Texas: Belgrano.
- Schvarstein, L. (1992). *Psicología social de las organizaciones. Nuevos aportes*. Buenos Aires: Paidós.
- Segura, A. (2012). Clima organizacional: Un Modo Eficaz Para Dirigir los Servicios de Salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107–113.
- Servicios de Atención Psicológica. (2014). *Portafolio de Servicios*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Silva, M. (1992). *El clima en las organizaciones: Teoría, Método e Intervención*. Barcelona: PPU.
- Torrecilla, D. (2005). Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral. Tomado de: <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102012/Climaorganizacional.pdf>
- Troncoso, C. (2004). Entrevistas Semiestructuradas Como Instrumentos de Recolección de Datos: Una Aplicación en el Campo de las Ciencias Naturales. Universidad Nacional del Comahue, Buenos Aires. Recuperado de <http://www.uccor.edu.ar/paginas/REDUC/troncoso.3.pdf>
- Valles, M. (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión metodológica y Práctica Social*. Madrid: Síntesis S.A.
- Vargas, H. (2000). Impacto de las Tendencias Políticas y Sociales en la Formación del Capital Humano con Nivel de Postgrado en Ciencias Organizacionales y Administrativas. *Revista Digital Contexto Educativo*, 5(11), 25-36.
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Madrid: Gedisa.

Comprensiones Acerca de los Significados de Clima Organizacional

Vázquez, F. (1994). *Análisis de Contenido Categorial: El Análisis Temático*. Universidad

Autónoma de Barcelona. Barcelona. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/doc/290778311/analisis-4>

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, C. y Giraldo, J. (2006). Panorama Sobre los

Estudios de Clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Diversitas: Perspectivas en*

Psicología, 2(2), 329-349.

Urdaneta, Q., Omar, R., Álvarez, M., Carmen, J., y Milagros, V. (2009). Clima Organizacional en

Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. *Revista*

Venezolana de Gerencia, 14(47), 446-457.

Anexos

Guía de Entrevista

Me gustaría que me contara sobre su trayectoria Académica

Me gustaría conocer de igual forma su trayectoria laboral

¿Podría detallarme aspectos como relación con quien era su jefe, relación con sus excompañeros, Funciones?

¿En una palabra como denominaría a sus ex compañeros de trabajo? ¿Por qué?

¿En relación a su actual labor, podría detallarme sus funciones?

¿Le gustaría modificar algo de su ambiente laboral en general?

¿Podría indicarme como es la relación con sus compañeros de trabajo, jefes y subordinados?

¿Cómo podría definir cada grupo en una sola palabra?

Me gustaría que me relatara alguna situación difícil, que haya experimentado con su grupo de trabajo ¿por qué dicha situación fue dificultosa para usted?

De igual manera, me gustaría que me contara sobre una situación muy positiva en la cual se haya sentido muy a gusto ¿por qué?

¿Le gustaría contarme que concepto tiene sobre su ambiente laboral?

¿Ha escuchado hablar alguna vez sobre lo que es el clima organizacional?

¿Considera un aspecto relevante mantener un buen clima organizacional en su labor? ¿Por qué?

¿Qué elementos considera que un buen clima organizacional debe tener?

¿Considera que el clima organizacional pueda tener algún impacto sobre su desempeño laboral ya sea positivo o negativo? ¿Por qué?

¿Considera que el clima organizacional puede tener algún impacto sobre su vida personal? ¿Por qué?

Consentimiento Informado

Universidad Santo Tomás
División de Ciencias de la Salud
Facultad de Psicología

Observaciones:

1. Su decisión de participar en el estudio es voluntaria. En caso de decidir no participar en esta investigación, no habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted en ningún aspecto. 8.
2. Si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo desee, únicamente se le solicitará que informe las razones de su decisión, las cuales serán respetadas totalmente.
3. En el transcurso de la investigación podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador (es), quienes están en el deber de proporcionársela oportunamente. Esto solo con fines informativos que sólo se brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregarán informes técnicos (valoraciones, evaluaciones, conceptos, etc.) a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos de investigación aquí estipulados.
4. Las sesiones serán audio-grabadas en su totalidad. Las grabaciones y/o instrumentos de registro serán utilizados únicamente con fines académicos e investigativos; una vez finalice la investigación, serán archivados para dar soporte a los resultados.
5. La información obtenida en este estudio, mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes, sus familias o cualquier tipo de dato involucrado. Dicha información será compartida con los Directores, Asesores y equipos de investigación en los espacios académicos y tutorías desarrollados con el fin de obtener avances en esta investigación.
6. Los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios de divulgación de interés científico, guardando la confidencialidad de sus participantes.
7. Por la participación en esta investigación usted no recibirá ninguna remuneración de tipo económico.

Consentimiento Informado para la Participación en la Investigación

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y entiendo que la información obtenida puede ser publicada o difundida con fines científicos, respetando mi anonimato.

Convengo en participar en esta investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de consentimiento informado.

Firma del Participante
C.C

Transcripción de Entrevistas

Entrevista a Participante 1

Alexander: Hola, buenas tardes, la idea de hoy es que pues charlemos sobre un tema determinado entonces yo te voy a realizar unas preguntas y pues la idea es que me cuentes lo que pienses y pues me hables desde tu experiencia

Participante 1: Vale

Alexander: Entonces bueno primero que todo me gustaría conocer tu trayectoria laboral

Participante 1: Mi trayectoria laboral

Alexander: Tu trayectoria laboral

Participante 1: ¿Toda, toda o de lo que he trabajado aquí en la IPS?

Alexander: Las experiencias que consideres más importantes o en las que hayas de pronto estado más tiempo

Participante 1: Bueno yo anteriormente trabajaba para servicios generales, estudié y empecé a hacer mis prácticas aquí en la universidad.

Alexander: ¿Qué estudiaste?

Participante 1: Secretariado administrativo y auxiliar administrativo

Alexander: Ok, ¿estudiaste acá en la universidad?

Participante 1: En un instituto llamado Incap

Alexander: En el Incap y bueno llegaste acá a realizar tus practicas eh directamente

Participante 1: Aquí en la IPS

Alexander: O sea eso fue hace cuánto

Participante 1: Hace 2 años

Alexander: 2 años

Participante 1: Llevo dos años en la universidad, hice seis meses de práctica y ya llevo año y medio como secretaria ya fija acá en la universidad.

Alexander: Ok, ¿anterior a eso tuviste alguna experiencia pues similar de pronto?

Participante 1: No

Alexander: En secretariado o algo así o algo completamente diferente

Participante 1: Comencé aquí en la universidad con ese perfil

Alexander: O sea que ¿ha sido la única experiencia laboral que has tenido?

Participante 1: No porque antes como te digo yo era de servicios generales

Alexander: Ah, ¿qué realizabas antes?

Participante 1: Pues aseo, cafetería en diferentes empresas estuve.

Alexander: ¿Cómo cuáles?

Participante 1: La empresa directa era Aseocolba y Serviaseo y en esos con y en esas empresas me enviaban a diferentes lugares estuve, donde estuve más tiempo fue en el DANE y en el cerrejón oficinas del cerrejón.

Alexander: ¿Cuánto tiempo en cada una?

Participante 1: 5 y 5

Alexander: 5 años y 5 años

Participante 1: 5 años, 5 años en el DANE y 5 años en el cerrejón.

Alexander: ¿Realizando lo mismo?

Participante 1: Ujum

Alexander: Aunque realizabas lo mismo y digamos que tenías como el mismo cargo digamos que tuviste o identificas muchas diferencias?

Participante 1: Total, todo es diferente o sea lo que yo realizaba en el aseo era diferente a lo que yo tengo que trabajar ahorita aquí en la IPS.

Alexander: No, no con respecto a la experiencia en el DANE. Bueno entonces como me estabas contando pues estuviste en el DANE

Participante 1: Y en el cerrejón

Alexander: y en el cerrejón, entonces lo que te pregunto es listo duraste 5 años en cada una realizando de pronto funciones muy similares, pero qué diferencias encuentras entre esas dos experiencias aunque realizabas diferentes funciones

Participante 1: De esas dos anteriores,

Alexander: Ajam

Participante 1: en el DANE la gente es más como más sencilla, mas si más como más del común mientras que en el cerrejón son personas ya muy de plata muy “fufu” muy “puppys” digámoslo así ellos tienen más, entonces y el trabajo es diferente porque en el DANE se maneja o sea allá siempre tenían todo lo que tiene que ver con toda la ciudad o sea Bogotá, o sea las encuestas

Alexander: Ajam

Participante 1: Y toda esa vaina mientras que en el cerrejón trabaja solamente su área lo que es el carbón y la gente, exportaciones y todo eso, eso hacen ahí.

Alexander: Umm eso, digamos que me hablas como en cuanto a los clientes.

Participante 1: Digámoslo así

Alexander: En cuanto a tu por ejemplo tus compañeros.

Participante 1: No, era igual, era la misma rama de gente que uno ve ahí, si no cambiaba.

Alexander: Te sentías de pronto más cómoda con algunos compa, digamos comparando las experiencias te sentías más cómoda con algunos compañeros que con los de la otra experiencia?

Participante 1: No, igual es lo mismo si no se ve tanta la diferencia

Alexander: ¿Cómo podrías detallarme pues la relación con ellos? pues también puedes incluir por ejemplo tu ex jefe o de pronto...

Participante 1: Pues a ver eso era en la primer empresa en el DANE eran muchas más personas y trabajaban allá como veinte personas, eran de compañeros mientras que en el cerrejón éramos solamente diez entonces creo que en el cerrejón uno comparte más con las personas porque es más poquita gente pero igual son más problemas que se presentan, más chismes digamos.

Alexander: Cuando hay más personas

Participante 1: Cuando hay más personas, entonces ahí sí como dice el dicho que “pueblo chico, problemas más grandes “así es (risas)

Alexander: Ok eh listo eh ya con respecto al número de compañías que manejan aquí en la IPS, ves otra gran diferencia o...

Participante 1: Lo que pasa es que aquí en la IPS solamente trabajamos tres compañeras y el jefe no hay nadie más.

Alexander: Consideras que es aún mejor, o?

Participante 1: Claro, es más porque uno comparte más tiempo con las tres personas que están conmigo todo el día que con las otras experiencias.

Alexander: Listo, ¿podrías eh detallarme o darme más información sobre las relaciones que manejas aquí con tus compañeras y con tu jefe por ejemplo?

Participante 1: Bueno empecemos por mi jefe, pues como hemos tenido buena relación porque no hemos tenido así dificultades en el trabajo ni nada, o sea todo lo que él me pide se le ofrece la información y pues con mis compañeras pues yo estoy todo el tiempo con ellos yo tengo el turno más largo y ellas tienen el turno cortado digámoslo así y pues por la mañana yo comparto todo lo que lo relacionado con esa jornada y pues igual con la niña de la tarde también o sea pero las dos personas son totalmente diferentes entonces el trato son diferentes.

Alexander: Ujum, eh um bueno, digamos que eh... al mantener buenas relaciones con tus

compañeros y con tu jefe consideras que puede tener algún impacto sobre tu desempeño laboral?

Participante 1: Claro, totalmente, pues si yo estoy bien con mi grupo de trabajo pues yo voy a realizar mi trabajo bien, agradable; mientras que cuando han habido los momentos de incomodidad que de pronto hay algún disgusto pues uno no trabaja no hace las cosas igual como se lleva todo el tiempo.

Alexander: Has tenido alguna una situación en la que haya sido muy complicado el tema del trabajo eh de pronto gracias a algún disgusto o algo así?

Participante 1: No, por el momento no.

Alexander: o has tenido alguna situación difícil.

Participante 1: Lo único difícil de acá pues la atención al público, acá hay llegan pacientes que vienen con sus problemas y se descargan con uno porque uno es la primera persona que ellos van a encontrar entonces ellos no se van a descargar directamente con el psicólogo sino con la secretaria ese es el único inconveniente que se ha presentado y pues claro hay momentos en los que a uno lo indisponen esas personas porque llegan y se descargan con uno sabiendo que o sea ellos no tienen la información de que nosotros los que hacemos la cita o algo y ellos son los que vienen y se molestan con uno.

Alexander: Si, no y pues tú de pronto por ser el primero filtro, como la primera persona

Participante 1: Exacto, ellos son los que vienen y se descargan es con uno.

Alexander: Ok, eh... mmm qué concepto podrías darme sobre tu ambiente laboral.

Participante 1: Cómo así?

Alexander: Si, digamos que pues tú me dices como pues me la llevo bien con mis compañeras, con mi jefe, qué concepto en general.

Participante 1: Yo quiero a mi trabajo he aprendido muchas cosas acá en la IPS, entonces es muy agradable y yo todos los días me levantó feliz porque vengo a trabajar y no como en otros lugares que de pronto uno llega con una pereza a trabajar, no yo aquí llegó agradable porque me gusta mi trabajo, me gusta trabajar con mis compañeras y bueno pues si hay días malos pero me gusta, estoy conforme con mi trabajo.

Alexander: Emm, te gustaría modificar algo sobre tu ambiente laboral o consideras que...

Participante 1: No, ahorita estamos bien, ahorita estamos bien (risas) eso si hay que recarga de trabajo pero pues igual eso se va sacando normal en todo.

Alexander: El practicante por ejemplo ayuda?

Participante 1: Colabora mucho, toca más sacarle el juguito, que aprenda más.

Alexander: Bueno, alguna vez has escuchado hablar sobre clima organizacional?

Participante 1: Si, nos han hecho capacitaciones sobre eso.

Alexander: Qué es?

Participante 1: Pues el clima laboral, es como si lo que se maneja todo el día, si estamos bien si es un grupo de trabajo bien y lo podemos tener agradable pues me imagino que es eso.

Alexander: Si claro, no igual es lo que pienses no hay una respuesta acertada o...

Participante 1: No si pues es eso es como mantener la armonía en el grupo de trabajo.

Alexander: Eh... pues digamos que puede ser una pregunta similar a una que ya te había hecho pero bueno, consideras que el clima organizacional pueda tener impacto sobre tu vida laboral y/o personal?

Participante 1: Pues yo diría que si porque no sé pues el grupo organizacional tiene como las herramientas para enseñarnos a nosotros como llevar los procesos, puede ser en ese sentido.

Alexander: y sobre tu vida personal consideras que puede tener algún impacto, alguna influencia?

Participante 1: Pues yo creo que si porque lo que uno va aprendiendo pues uno lo va aplicando a su vida

Alexander: Bueno, me gustaría que me describieras un día de tu trabajo. Pero algo así

minuto a minuto.

Participante 1: Minuto a minuto, ok la entrada en la mañana pues como siempre hay que revisar la agenda del día.

Alexander: Yo creo que también ten en cuenta la rutina también hasta para llegar acá

Participante 1: Salgo de mi casa a las seis en punto cojo alimentador a las 6:20 am porque no pasan seguido por ahí

Alexander: ¿Para llegar a las ocho?

Participante 1: Para llegar a las ocho. Cuando ya llego aquí lo primero que hago es llegar aprender mi computador. Empiezo a mirar la agenda del día de hoy, los correos que me han llegado del día anterior, eh como cuando yo llego ya hay atención aquí ya llevan una hora atendiendo entonces la persona que va llegando a la ventanilla pues se va atendiendo.

Alexander: Ah bueno más sencillo para ti porque está todo organizado.

Participante 1: Claro, pero igual cuando yo llego empiezo a hacer recibos de caja que las consultas están en el día. Por ejemplo cuando son primeros encuentros se les solicita a los consultantes que traigan documento, fotocopia del documento de identidad, si traen remisión entonces me lo pasan, ahí sí se genera el recibo y se les dice que por favor a los psicólogos les entreguen las fotocopias y esa es una de las partes principales que me toca hacer, contestar llamadas, hacer la recepción de las llamadas si hay o no hay atención. Si hay horarios disponibles pues se le hace el registro a ellos se le pasa la llamada a un psicólogo para que ellos los escuchen puedan saber cuál es el motivo de consulta y ahí mismo ellos les dan la cita, tenemos que estar pendiente también de los consultorios, de entregarles llaves a los psicólogos De las cámaras, que sí alguien necesitan a grabar, entonces prender las cámaras de Gesell y dejar grabando la sesión que los psicólogos vayan a grabar

Alexander: ¿Tú puedes realizar todo ese procedimiento sin problema, verdad?

Participante 1: Sí

Alexander: Ok

Participante 1: Eh que más falta, prestar pruebas, por ejemplo los psicólogos que tienen que aplicar pruebas de inteligencia solicitan aquí las pruebas, se les da un formato para que ellos diligencien, se les pide el carnet para constatar que la prueba está prestada y se les presta. También se atienden las cosas que el jefe pida que son como llamadas, preguntar cosas, hacer cosas de lo que él solicite ¿que más te digo?

Alexander: ¿Qué es lo que más te pide tu jefe?

Participante 1: Llamadas, hacer cosas de lo que él necesite para lo que necesite o dependiendo de lo que él esté haciendo, pero por lo general es para averiguar datos de cómo van las cosas, revisión de historias clínicas, debemos estar pendientes de las historias clínicas que estén completas que no haya nada pendiente, que no haya espacios en blanco que si de pronto se cae el sistema hay que estar llamando al departamento de sistemas para que nos solucionen ese tipo de problemas ya que todo se maneja virtualmente, que mas , igual las cosas que se presentan a diario son infinidad, no podemos decir que hoy se repite lo que se hace mañana, todos los días es diferente

Alexander: Sin embargo mantienes una estructura pequeña de funciones

Participante 1: Sí, lo que te digo es como lo que se maneja por lo general

Alexander: ¿Hay funciones diferentes en la mañana con respecto a la tarde?

Participante 1: Son las mismas, todo el día son las mismas contestar teléfono atender ventanilla, pacientes, psicólogos, todo el día

Alexander: Ok, ¿tu horario de trabajo de qué hora a qué hora va?

Participante 1: De 8 am a 6 pm con dos horas de almuerzo

Alexander: Con quien sales en esas horas de almuerzo

Participante 1: A veces con mi compañera, a veces sola eso depende o almuerzo con los psicólogos, eso depende de cómo este el día

Alexander: Almuerzas acá en la IPS?

Participante 1: Sí, aunque a veces voy a restaurante

Alexander: Ya en cuanto a tu rutina de trabajo pues me contaste un poco, ¿tienes o recuerdas alguna experiencia gratificante, algo que te haya causado un impacto positivo?

Participante 1: Pues aquí en la IPS han cambiado muchas cosas y pues ha sido para mejor, la parte del sistema es mejor que la anterior, antes se trabajaba en papel y pues ha sido como algo bonito, como una experiencia bonita porque prácticamente yo he visto como nacer el programa del SAP entonces para mí es un aspecto importante

Alexander: y de pronto en cuanto a relaciones con tu jefe o compañeras, ¿tienes algo presente que lo catalogues como gratificante?

Participante 1: Bueno yo creo que todo, el grupo de trabajo que tenemos es excelente, no puedo negar nada he aprendido muchas cosas de ellos, he trabajado bien, no hay días que uno diga que pereza ir a trabajar, todo lo contrario me da alegría que puedo tener un trabajo y un grupo de trabajo con el cual puedo trabajar bien y se puede contar con ellos en todos los sentidos

Alexander: ¿hay algún momento en el que ustedes compartan por ejemplo algún espacio extra laboral?

Participante 1: Eh pues en el año hay unas actividades que hace la universidad, por ejemplo cuando es el día de la secretaria, el día de la mujer pues hemos compartido entre nosotras

Alexander: ¿Que hacen un día como ese?

Participante 1: Pues salimos a almorzar compartimos un ratito los que estamos aquí en la oficina

Alexander: Digamos ¿cuándo alguna cumple años realizan alguna actividad como ir a almorzar por ejemplo?

Participante 1: Pues hemos tratado de hacerlo entre nosotras, a veces con el jefe, tratamos de celebrar

Alexander: Has tenido alguna experiencia positiva o buena con algún consultante Me comentabas la vez pasad que los clientes se descargaban contigo

Participante 1: Sí hay consultantes que a uno los toca y da alegría verlos salir bien, entonces por ejemplo el año pasado vino una señora con un niño pero era la abuelita del niño porque el niño era huérfano de mamá y papá entonces ella estaba a cargo del niño y ella estuvo en todo el proceso del niño, fue bonito hasta esa viejita era muy querida igual en la última sesión vino y me trajo una chokolatina y para mí eso es bonito son personas que a uno les agradecen lo que uno les colabora, la atención

Alexander: ¿recuerdas alguna otra experiencia de ese tipo?

Participante 1: Otro que me regaló un cd fue un señor todo querido, son personas que en cierto modo le agradecen a uno la colaboración que uno les brinda y les presta, nosotras somos el primer filtro que ellos tienen aquí en la IPS pero que vengan y le digan a uno gracias por todo lo que nos colaboraron es muy bonito y gratificante para uno

Alexander: ¿Cómo podrías describir la comunicación que hay en tu grupo de trabajo?

Participante 1: Pues buena no puedo decir excelente porque hay veces que a uno se le olvida comunicar a las compañeras alguna información pero de todos modos compartimos todo el día, más que todo yo soy la que comparte la mayor parte del tiempo con ellas con la de la mañana y la de la tarde entonces gracias a dios ha sido bueno no hemos tenido inconvenientes y sí los tenemos entonces en el mismo momento se arreglan pero no dejamos que las cosas pasen a otro día.

Alexander: ¿Recuerdas demorad algún inconveniente que hayan tenido?

Participante 1: Fuerte no, pues en el momento no recuerdo aquí a veces uno necesita estar en silencio entonces cada uno se respeta ese espacio y ya cuando uno ya siente la necesidad de hablar ahí sí ya se habla pero hay momentos que uno necesita estar calladito y no escuchar nada y no tener interrupciones pero prácticamente que hayamos tenido así algún inconveniente, no, para nada entre nosotras no.

Alexander: ¿Y en cuanto a la comunicación con tu jefe?

Participante 1: Con él es muy bien también

Alexander: De pronto que el este estresado o algo así

Participante 1: Pues cuando él está estresado como cualquier persona pero él ha como adquirido la experiencia de saber manejar eso en esos momentos pero uno reacciona sí de pronto está muy estresado y dice como uy no me disculpo o hablo ya bien porque la embarramos pero pues con el jefe no ha habido ningún problema

Alexander: ¿Recuerdas algún día que haya estado estresado?

Participante 1: Pues ha habido cosas pero hasta el momento no me he dejado afectar de gran manera iguala son momentos y ellos son jefes y uno debe hacer las tareas así a uno le guste o no le guste porque para eso está uno acá

Alexander: ¿Puedes decir que es un buen jefe?

Participante 1: Es bueno es bueno, no es de las personas que se pase todos los días estresa sólo a uno, hay días que uno de verdad no lo siente a él como hay otros días que sí o sea tienes sus cosas buenas y malas.

Alexander: Estás rutinas y experiencias que me has contado, ¿puedes compararlas con las de las otras experiencias laborales? ¿Cómo era un día de trabajo es tus anteriores experiencias laborales?

Participante 1: Era totalmente digo rete es un trabajo muy distinto, igual habían horarios estresantes como otros que eran tranquilos pero es como igual siempre he tenido buena relación con los jefes

Alexander: ¿En qué momento decides cambiar drástica te tu perfil de trabajo?

Participante 1: Cuando estaba estudiando lo decidí y cuando estaba en el otro trabajo decidí estudiar para cambiar de empleo porque no me voy a quedar toda la vida ser adoradora y esto no estaba en mis sueños y ahí tome la decisión de estudiar secretariado

Alexander: ¿Tuviste otras opciones?

Participante 1: No esa fue la única opción que contemple porque quería algo administrativo, algo que me abriera las puertas

Entrevista Participante 2.

Alexander: Muy buenos días, el día de hoy me gustaría hacerte un par de preguntas entorno a tu ambiente laboral o los distintos ambientes laborales con los que hayas tenido contacto, entonces primero que todo me gustaría conocer algo sobre tu trayectoria laboral

Participante 2: Empezó a los 18 años, estude secretariado ejecutivo y me mandaron aquí a la universidad a hacer mis prácticas, dure dos años como practicante y me dejaron acá en los consultorios de psicología, prácticamente, llevo trabajando acá casi 5 años en la misma universidad, llevo 3 en la IPS 2 en la pastoral.

Alexander: O sea que has tenido dos contextos de trabajo

Participante 2: Sí, son dos contextos de trabajo

Alexander: Ok entonces me gustaría que me contarás ¿cómo fueron o como han sido las relaciones que construiste en pastoral?

Participante 2: Allá se hacen actividades dirigidas a los estudiantes, no se trataba solamente de eucaristías como dice la palabra sino que lo que hacíamos era actividades para jóvenes, convivencias, actividades dirigidas a los estudiantes, chocolate al parque por ejemplo

interacción entre los estudiantes de la universidad con personas ajenas personas de la calle, se trabajaba en Cazucá, con los niños, problemas de aprendizaje, se les daba clases.

Alexander: ¿Cómo fue ese pasó de pastoral a la IPS?

Participante 2: Sabes, directamente ese paso para mí fue como el mismo, para hacer secretariado, digamos lo que se hizo en pastoral, el aprendizaje que yo tuve fue básicamente la elaboración de cartas, la correspondencia, todas las labores de un secretariado que se hace, pero ya acá en la IPS cambió en el sentido de que no siempre es hacer cartas o de correspondencia, acá es de servicio y atención al público más de experiencias que los clientes vienen y cuentan y de apoyar a ustedes los estudiantes.

Alexander: Ok en cuantos a tus grupos de trabajo hablemos de pastoral ¿puedes contarme algo sobre ese grupo de trabajo?

Participante 2: Pero directamente de clima laboral o de ¿Cómo nos relacionábamos entre nosotros?

Alexander: Sí de cómo eran las relaciones entre ustedes, cómo se la llevaban, cuantas personas trabajaban.

Participante 2: Directamente éramos 8 personas, el sacerdote, 5 docentes, el aprendiz y yo que era la secretaria y una coordinadora y pues básicamente las relaciones eran de mucha cordialidad y respeto porque yo estaba aprendiendo todo, entonces aprendido, mejor dicho fue una experiencia de aprendizaje, todo lo que ellos me enseñaron lo aprendí, era chévere porque como se trabajaba a cerca de todos los casos ajenos a la universidad se trabajan convivencias, catequesis, actividades y pues era chévere porque no sólo eran las labores de secretaria y pues no era estar en un computador de 8 a 6, yo por lo menos viaje a Villavicencio a una capacitación, estuve en Cazucá, chocolate al Parque, repartiendo chocolate a los indigentes los días sábado entonces son actividades que son bastante enriquecedoras para una de persona por la experiencia.

Alexander: Trabajabas más o menos con 6 personas, ¿notas alguna diferencia con respecto al número de compañeros?

Participante 2: No yo pienso que el clima es el que uno quiera llevar, el clima y depende de cómo me relaciono yo con las personas en pastoral y como me relaciono con las personas en la IPS y las personas que tengo a mi alrededor.

Alexander: Listo, entonces en ese sentido ¿podrías contarme algo sobre el ambiente laboral que manejas acá en la IPS?

Participante 2: Es muy tranquilo, cada uno tiene su propio punto de opinión y cada uno respeta la decisión de la otra persona hay momentos que son muy alegres y hay momentos o días que pueden ser bastante aburridos o también estresantes pero eso depende del día y también que uno de ser humano tiene sus días bonitos como sus días amargos y las relaciones que llevamos nosotras las secretarías es muy cordial nos colaboramos entre todas, cada una se comunica lo que pasa digamos yo que llego en la tarde, las de la mañana me comunican lo que pasa en la mañana yo en la noche les comunico al día anterior lo que pasó en la tarde para que cada una tenga como una relación de lo que ha pasado en la oficina

Alexander: Ok, ¿alguna vez has tenido un inconveniente o alguna situación difícil en alguno de tus contextos laborales?

Participante 2: Púes una vez me pasó algo muy desagradable, alguna vez acá en la IPS hicieron un robo, se llevaron un video vean de una cámara de Gesell entonces me mandaron a descargos, descargos que quieren decir me mandaron a excusarme de porque había sido el robo y obviamente el jefe estuvo molesto eso fue hace arto hace como unos cinco años pues el doctor con las secretarías que estábamos en ese e onces nos mandaron a descargos y pues teníamos que pagar el video beam pero ninguna accedió porque era como aceptar la culpa de lo que nosotras no habíamos hecho entonces nos mandaron a descargos, tuvimos que hacer cartas decir cómo pasó todo y pues para nosotras fue incómodo porque pues uno trata de

hacer las cosas de la mejor manera y de un momento a otro que se le salgan esas cosas de las manos para uno es difícil.

Alexander: ¿En qué paro ese tema?

Participante 2: Paró en que la empresa de seguridad tenía que pagar el video beam porque nosotras nos excusamos, nosotras decíamos que pues manejamos un ambiente donde recibimos personas externas a la universidad con diferentes problemas, por lo menos en el horario en el que se robaron el video beam fue en la noche, yo me quedo sola de 6 a 9 de la noche o sea es un lapso bastante largo y tú sabes en la noche cuando viene más gente, que trabaja todo el día que viene con su carga tanto laboral como personal y pues yo sola no me percaté en que momento me pudieron sacar un video beam y pues eso me causó a mi mucho estrés porque yo decía como no me va a tocar pagar lo que yo no he cogido y tener que ir a poner la cara por algo que yo no había cogido para mí fue bastante duro.

Alexander: ¿Cómo se vieron implicadas tus compañeras?

Participante 2: Pues cada una nos apoyamos mucho, cada una defendió su parte, cada una se defendió y pues es lo que haría cualquier ser humano

Alexander: ¿Las personas que no estuvieron también se vieron implicadas?

Participante 2: Todas las 3 porque fue algo muy chistoso, en una semana se robaron una cámara a las 12 del día o sea estaban implicadas las de la mañana y la siguiente semana fue el robo en la noche entonces dijeron que todas 3 teníamos que responder igual el jefe fue muy justo porque dijo que las 3 teníamos que responder por lo que se había perdido en la IPS entonces las 3 nos apoyamos, hicimos diferentes cartas para solucionar la situación o sino nos hubiera tocado pagar por todo a nosotras. Al final pues pensamos que nosotras no teníamos que responder por algo que no habíamos hecho y no nos pareció, también pues Un video beam hace 3 años era bastante costoso, creo que estaba en ochocientos, novecientos mil pesos, tuvimos que averiguarlo por mercado libre pero al final decidimos no aceptar, no responder por algo que nosotros no habíamos hecho y nos pareció muy injusto, la empresa de seguridad también impuso y comento lo que pensaban y al final el padre tomó la decisión de que ellos tenían que pagar el monto del video beam.

Alexander: Ok, ¿en algún momento hubo algún disgusto entre ustedes?

Participante 2: No nada, mucha tristeza, porque como te decía un momento es cuando tú sientes que haces bien tu labor, por ejemplo tú como Psicólogo organizacional sientes que haces tu labor excelente pero en algún momento algo te pasa y tú te vas a sentir defraudado, que en algún momento la labor que estás haciendo no está bien y que algo te falta a ti, y eso fue lo que me paso a mí, dije como bueno en que momento fue que ocurrieron estas cosas, las personas también se aprovechan porque uno les brinda la oportunidad, los atiende muy bien, los ayuda entonces imagínate, entonces es mucha tristeza.

Alexander: Eh en cuanto a inconvenientes ese pero ¿recuerdas de pronto alguna experiencia significativa?

Participante 2: Sí, una vez me pasó algún muy chistoso, no fue chistoso yo llegue de un lugar donde no era todo felicidad pero digamos se trabajaba el día a día con personas, estudiantes así como uno o más avanzados entonces uno salía y no sé uno iba y vivía experiencias que cualquier persona quiere vivir y llegar a un contexto donde un llega a ver miles de problemas y darse cuenta que la vida de uno no es perfecta me dio muy duro, una vez llego una niña de 6 años que había sido abusada por el primo y yo llevaba como unos seis meses trabajando, la niña venia caminando y la mama llego llorando y la niña me empezó a decir que por favor la ayudara, eso fue un sábado, que por favor la ayudara que su hija había sido violada que ella no sabía que hacer que ella tanto perdía a una hija como perdía al sobrino y no sé me dio muy duro y me puse a llorar con la mamá y yo llorando aquí sentada y la mamá llorando al otro lado y llore las dos y yo decía dentro de mí, tengo que calmarme porque yo no tengo por qué estar llorando entonces comencé como a meterme en el papel de

que tenía que ayudar a esa señora como fuera y tenía que abrirle algún espacio entonces me salí de control porque yo no tenía que haber hecho eso yo tenía que haber tomado las cosas con calma y definir que yo no podía estar llorando y dándole consejos porque no era mi labor y tampoco le sirve a ella sino que tenía que ubicarle un psicólogo que la pudiera ayudar entonces a raíz de que pasó eso pues yo después me calmé y yo dije me tengo que chequear más y pensar en que tengo que hacer y desde ahí las cosas empezaron a cambiar y no me puedo sentar por ejemplo a llorar con ella y pues yo sentí como el dolor en un momento pero pues me estaba olvidando de llevar a cabo mi labor de todas formas me pareció bonito y todavía lo recuerdo

Alexander: Vea pues, de pronto tengo conocimiento de que eres estudiante de psicología entonces considero que tienes contacto con ciertos temas, en ese sentido me gustaría saber que concepciones o que significados tienes sobre lo que es clima organizacional.

Participante 2: Es como cuando se quiere hacer como una mejora en un grupo y son como esas labores que tú como psicólogo organizacional puedes implementar para que todo sea más ameno, pienso yo.

Alexander: piensas que las relaciones que tienes con tus compañeros y con tu jefe puede tener algún efecto sobre el clima organizacional?

Participante 2: Claro que sí, si uno tiene un buen clima organizacional uno puede desempeñar muy bien su trabajo, por ejemplo cuando una persona trabaja sola y es individualista y puede llegar a ser hasta envidioso o imagínate yo llegar con una actitud déspota acá y llegar y desquitarme con todo el mundo porque me espicharon en el Transmilenio pues yo no puedo llegar a hacer eso y si uno llega motivado, con buena actitud pues todo es mucho más bonito.

Alexander: Crees que el clima organizacional puede tener algún efecto sobre el desempeño que tienes en tu trabajo?

Participante 2: Para mejora, sí. Porqué si me están ofreciendo alguna alternativa de mejora, sí puedo aplicarlo a mi vida, si tú me dices a mi mira la debilidad tuya es esta o es esta otra y puedes mejorarlo de esta manera o que yo siento que están desunidos o que hay mala comunicación y si se puede mejorar esto o lo otro para que la labor en la oficina sea mucho mejor

Alexander: Piensas que lo que en lo que respecta al clima o ambiente organizacional puede tener algún efecto sobre tu vida personal

Participante 2: Yo creo que todo hace de la vida personal, si yo actúo en el trabajo de una manera y llego a la casa y actúo de otra pues no me parece, como te decía hace un momento si tú me dices a mí, si tengo la oportunidad de que me digas mis debilidades yo de pronto reconozco que si estoy fallando en algo y lo mejoro pero no solamente lo voy a mejorar acá en la oficina, si yo quiero lo mejoro también

Alexander: ¿Te gustaría modificar algo de tu ambiente laboral?

Participante 2: ¿Sabes a veces que pienso? ya que se presenta esta oportunidad cuando vienen los estudiantes de organizacional a veces es chévere la comunicaciones que tenemos como hay veces que no, cuando vienen los estudiantes hacen su proyecto nos ayudan, que hacían los cumpleaños de los doctores y cosas así eran más amenos pero luego de eso se van luego llegas tu a empalmar algo que está cortado y luego pasa lo mismo y ¿qué hacemos ante eso? Pienso que sería como buscar otras alternativas para que eso siga siendo así entonces cada vez que venga un practicante siempre va a haber un vacío ahí entonces como hacer nosotras para que eso deje de ocurrir y que haya como una continuidad con lo que se intenta mejorar en la IPS continúe. Lo que tú quieres hacer como persona externa de pronto son cosas muy positivas, porque tú estás viendo que de pronto nosotras tenemos debilidades o no las tenemos pero de cualquier forma tienen que haber y tú lo sabes pero nosotras no las vemos y se me hace que siempre queda con esa ruptura y ya, entonces yo ya sé que viene un

organizacional que nos va a ayudar a hacer las historias clínicas y pues yo no quiero que ese concepto para ustedes sea único, ese concepto tiene que ser más tu digamos se ve que tienes unas capacidades que nos vas a enseñar y muchas más cosas que solo venir a sentarte a revisar historias clínicas y yo creo que eso también genera un clima laboral, vernos nosotras como las secretarias y tu como el practicante de organizacional, debemos unirnos los tres y entre comillas. Unir más el trabajo tuyo al de nosotras, que si tú ves una debilidades externas nos digas y que hacerlas cumplir, que no quede como volando lo que nosotras queremos mejorar y eso que siempre he pensado eso porque uno se acostumbra a que viene un estudiante a ayudar y ya pero no sé hasta qué punto las practicas acá en la IPS sean satisfactorias, y pues uno ve así muchos estudiantes que quieren la IPS como otros que no y si ustedes a veces no quieren la IPS es por algo pero entonces ese algo no lo hacen saber entonces uno también tiene como esa disposición aquí de la IPS mucha gente se entrevista a estudiantes a entrevista y no vienen. El año pasado citamos 3 estudiantes y no vinieron que porque acá no pagan que porque aquí no sé qué pero entonces si tú quieres venir a imponer algo entonces hay que hacerlo bien porque entonces que ganas tú con venir a hablar 1 hora de clima organizacional si no se va a ver visto en nosotras porque como te digo y lo reitero, nosotras tenemos debilidades que de pronto nosotras no vemos pero las debe haber y pues imposible que seamos tan perfectas y es ahí donde yo digo que en donde queda la calidad de trabajo y de lo que estamos haciendo, muchas cosas hay algo atrás que hace que no podamos hacer las cosas bien y esas son las debilidades que de pronto no vemos

Alexander: ¿Te gustaría modificar algo con respecto a tus funciones?

Participante 2: No, mejorar como que, pues nosotras tenemos mucha carga con respecto a la atención al público y a los doctores entonces nosotras tenemos mucha carga pero adicionar labores o quitar, no, pienso que las labores que tenemos son acordes y son las mismas desde el día que firme contrato, son las labores que siempre hemos tenido.

Alexander: Yo creo que podemos dejar hasta acá, muchas gracias por tu colaboración y debo decirte que tu información es muy útil para esta investigación

Participante 2: Para nada, muchas gracias a ti por tenerme en cuenta.

Entrevista a Participante 3.

Alexander: Bueno, como le había comentado en una anterior oportunidad, la razón de ser de Esta entrevista primero hablar sobre el tema de clima organizacional, pues para el tema del trabajo de grado, entonces bueno, en primera instancia me gustaría conocer sobre su trayectoria laboral

Participante 3: laboral aquí dentro de la universidad o completa

Alexander: Mejor completa en general

Participante 3: Yo diría que arranque trabajando en un consultorio particular, atendía consulta particular mientras estaba estudiando la maestría en psicología clínica y de la familia precisamente, durante ese tiempo a parte de recibir así casos particulares también con el colega con el que estaba estábamos adscritos a una empresa también y desde el área de recursos humanos nos remitían algunos casos de la empresa para ser atendidos de manera particular entonces en términos de lo clínico, cuando finalice la maestría, lo que tiene que ver con materias, tesis no, sólo lo que tiene que ver con materias ehh empecé a trabajar en la universidad nacional en el servicio de atención psicológica de allá atendiendo consulta también casos como de adentro como de afuera de la universidad, aquí también dure un tiempo.

Alexander: ¿Ya con su título de maestría?

Participante 3: no, ahí todavía no tenía el título de maestría ya había acabado materias en la maestría pero me quedaba pendiente finalizar la tesis, eso fue en 2003, o sea que entré a

trabajar en la nacional en 2004 precisamente atendiendo consulta, ahí dure atendiendo consulta diría que haya el 2006, sí no estoy mal, ya en 2006 cuando me gradúe de la maestría por fin hacía para el segundo semestre de 2006 entré a trabajar acá en la santo Tomás entonces entré primero como docente de cátedra haciendo supervisión básicamente a luego en 2007 pase a medio tiempo y en 2008 desde 2008 estoy de tiempo completo con la santo tomas paralelamente en 2007 mientras estaba de medio tiempo acá en la santo tomas me ofrecieron trabajo como docente en la nacional entonces también estuve haciendo docencia en la nacional de 2007 a 2009 mitad de año más o menos estuve trabajando como docente en la nacional haciendo supervisión clínica también y tenía una materia a mi cargo también dentro del programa de psicología y ya digamos que el tiempo que llevo acá en la santo tomas desde 2006 hasta ahora entonces ya a mitad de año entonces cumpliría 9 años acá en la universidad pero básicamente con el pretendo, con la maestría estoy trabajando desde 2011 en psicología clínica y de la familia entonces llevo 4 años trabajando al mismo tiempo con la maestría de psicología clínica y de la familia

Alexander: Ok, entonces podemos dividir pues como la experiencia laboral en docencia y ya como psicólogo clínico

Participante 3: actualmente también hago clínica de manera particular

Alexander: Me gustara conocer un poco de pronto relaciones con sus ex compañeros, ex jefes

Participante 3: bien, mis jefes anteriores por ejemplo en la nacional ehh en términos de la labor docente había muy poca relación con el jefe en ese momento que sería el decano, el que fue el decano en su momento entonces las relaciones más fueron muy limitadas, creo que me vi con él el día en que firme contrato

Alexander: De pronto algo más administrativo

Participante 3: exacto, algo así, ya de pronto trabajando en el servicio de atención psicológica como docente allá en la nacional, mi jefe inmediato era la directora del servicio de atención psicológica de la nacional también las relaciones con ella siempre fueron muy cordiales de hecho yo digo que en general eran buenas, de vez en cuando había choques en términos del quehacer psicológico ella tenía un enfoque un poco más psicodinámico y pues yo venía con toda la formación sistémica entonces de vez en cuando en el quehacer había algunos choques como tal pero nunca pasaron al plano personal entonces se mantuvo en algunas reuniones a cerca de lo que puede hacerse o no con un estudiante, en diferentes casos

Alexander: Formas de abordaje

Participante 3: exacto, era más en esos términos de hecho entonces incluso cuando salí de ahí de la nacional pienso que las relaciones quedaron igual en muy buenos términos con la directora de allá también, aquí, aquí pues bueno mis jefes han sido principalmente quienes han estado en la decanatura yo diría que en términos generales la relación ha sido muy cordial, con algunos incluso a sido una relación cercana también, con otros sencillamente cordial digámoslo así como que sin entrar a mayores términos

Alexander: Ehh con los compañeros, con los pares ya sería habrían diferencias o existiría como el mismo tipo de acercamiento?

Participante 3: pienso que, que sería similar también, no? Entonces por ejemplo como acá en la facultad se habla de lo pluriparadigmatico, los compañeros también son de diversos enfoques entonces con algunos hay cercanía también con otros hay cordialidad, algunas veces hay conversación académica desde los enfoques , siempre en muy buenos términos, nunca he tenido roces con los compañeros acá de hecho con algunos más bien ha habido una relación de mucha cercanía o sea que trasciende incluso el contexto puramente laboral, por ejemplo como que nos reunamos por aparte o alguna cosa así

Alexander: Listo ehh ya de pronto dejando eso por un lado, me gustaría conocer las concepciones que el Profe tiene sobre lo que es el clima organizacional

Participante 3: como entiendo el clima organizacional?

Alexander: Claro que sí

Participante 3: buena pregunta a ver en general yo suelo entender esto en términos de cómo se organizan las relaciones con los diferentes actores del contexto laboral específicamente y como precisamente en el marco de esas relaciones me siento también, sería algo así

Alexander: En ese orden de ideas como evaluaría de pronto los distintos ambientes laborales en los cuales ha estado inmerso

Participante 3: pienso que por ejemplo en la nacional era bueno, algunas veces había pues momentos como de tensión en la discusión pero en general era bueno, aquí lo que tiene que ver con el pregrado lo siento muy amable muy cómodo me gusta bastante lo que tiene que ver con el clima en relación con el pregrado, lo que tiene que ver con la maestría, tiene sus momentos de tensión de pronto, allí digamos que es menos cálido que en el en el pregrado, posiblemente el que más me guste acá sea el del pregrado acá en la universidad.

Alexander: De que puede depender que sea más tenso?

Participante 3: yo diría que en ocasiones puede ser como un ambiente que fomenta de pronto la competencia entre colegas tal vez, se me ocurre que puede ser un poco eso, no? Ehh y en ocasiones de pronto un ambiente en dónde se promueva la como la evaluación por parte de los pares también entonces eso podría ayudar a que en ocasiones se torne tenso el ambiente, entonces podría ser por ahí, la competencia muchas veces y el hecho de que algunos pueden estar evaluando, como sí adaptarán posturas superiores a la de los pares y desde ahí entendieran que tienen el derecho de juzgar a los demás por ejemplo, yo diría que podría ser en ese sentido

Alexander: Ok y que hace ameno la experiencia del pregrado?

Participante 3: yo pienso que ahí precisamente no veo un ambiente de competencia, como que uno tenga que estar mostrando todo el tiempo que es más que el otro, el ambiente es más que todo como de colaboración, también y por otro lado como le comentaba hace un rato la posibilidad de poder construir relaciones cercanas también con los compañeros de trabajo entonces que en últimas se pueden ver reflejadas en contextos diferentes, creo yo que eso puede hacer que sea mucho más cálido, que sea mucho más amable ese ambiente

Alexander: Profe ¿recuerda alguna situación tensionante o difícil en algún contexto laboral, ya sea con ex compañeros, compañeros, jefes, ex jefes?

Participante 3: a ver pienso mmm de pronto si hubo momentos fuertes cuando trabajaba en la nacional, tal vez precisamente con cómo veíamos el ejercicio de la practica en relación con los estudiantes, tal vez, entonces recuerdo que en algún momento hubo una discusión eh de pronto porque estaban comenzando a primar las labores administrativas que las labores clínicas dentro de lo que se le asignaba al estudiante entonces mientras que algunos entonces decían que pues que mientras que el estudiante estaba ahí para colaborar con lo que fuera llegando, yo de pronto planteaba que pues si el estudiante había elegido un contexto clínico era para que principalmente atendiera casos de ese orden también y recuerdo que hubo un choque bastante fuerte donde me sentí incomodo también y comencé a ver que de pronto el contexto ya iba tendiendo mucho más hacia lo administrativo y hacia lo completamente normalizado y en ese momento yo también como que sentí que ya no pegaba de la misma forma con el contexto, curiosamente eso comenzó a coincidir con el momento en el que se dio el traslado de la facultad de psicología de aquí al campus entonces también yo ya no podía estar yendo y viniendo y me vi forzado a tomar una decisión y en ese momento fue cuando decidí quedarme con la Santo Tomás

Alexander: O sea a buen momento

Participante 3: Exactamente, creo que si hubiera quedado ahí los choques hubieran sido mayores todavía.

Alexander: De pronto en ese orden de ideas el profe ¿considera que el clima organizacional y todo lo que implica puede tener algún efecto sobre el desempeño laboral?

Participante 3: Uy claro que sí, o sea, yo diría que por ejemplo cuando el clima no es cálido cuando se vuelve más bien tenso, eh el trabajo se vuelve, como decirlo, uno cumple con lo que tiene que y ya, como que ese es el clima que uno aporta también, de pronto cuando el clima es mucho más cálido permite que uno sea un poco más flexible también incluso la misma motivación para ir a trabajar yo creo que cambia entonces no es lo mismo saber entonces que uno va hacia el trabajo donde uno sabe que va a estar bien y va a estar como a entonces tengo que ir a trabajar y las relaciones son tan “jartas” que me dar pereza tener que ir allá por ejemplo entonces yo diría que eso cambia completamente y seguramente uno también entrega más cuando se siente motivado y cuando el ambiente es cálido que cuando no lo es

Alexander: Y ya saliendo de pronto del contexto laboral, el profe considera que el clima organizacional pueda tener algún efecto sobre la vida personal?

Participante 3: Completamente, yo diría que es un entorno que no puedo evitar conectarlo en términos conceptuales yo diría que es como cuando Brofenbrenner habla de las relaciones meso sistémicas entonces cuando uno está mal en el trabajo el tema de conversación cuando uno llega a la casa es el trabajo, algunas veces uno necesita una descarga en relación con lo que está pasando y viviendo en el ambiente laboral entonces algunas veces puede pasar según la comunicación que se tenga por ejemplo con los familiares para que uno pueda hablar y tratar de recibir un apoyo entonces de los demás si uno no se está sintiendo bien por ejemplo en el contexto laboral, entonces eso puede llegar a afectar también, el hecho por ejemplo de que permanezca uno bajo situaciones de mucho estrés, es posible que uno se lleve eso a la casa y eso implicara que en ocasiones haya momentos de desconexión con la familia, también en términos de las tareas asignadas entonces si es obsesivo y el ambiente es tan tensionante que uno siente que tiene que cumplir inmediatamente con la tarea que piden es posible que uno sacrifique tiempo que uno tiene para la familia y resulte dedicado a labores de trabajo por ejemplo, sí creo.

Alexander: Profe entonces ya para ir finalizando ¿cómo podría definirme su actual clima organizacional?

Participante 3: Uy muy “bacano”. Ahorita estoy muy contento, de hecho ahorita pedí más horas en pregrado, menos horas en la maestría entonces creo que estoy trabajando con un buen equipo, un equipo con el que me siento muy cómodo, a verdad, siento que en este punto estoy en un buen momento, las tareas administrativas me aburren mucho, confieso eso, pienso que en ocasiones es incómodo llegar a la casa y abrir el correo y encontrar una cantidad de tareas que toca llenar el cuadro de no sé qué y de no sé qué urgente entonces esa parte no me gusta, nunca he estado de acuerdo con que los docentes tengamos que hacer trabajo administrativo yo sé que eso nos lo sustentan todo el tiempo, para mí eso es un “carretazo” y uno debería dedicarse a lo académico y ya, salvo ese par de cosas, me gusta mucho lo que estoy haciendo, me gusta ahorita el momento organizacional en el que estoy me parece muy “bacano” en general.

Alexander: Listo profe, muchas gracias, yo pienso que en general con esta información pues puede ser muy beneficioso para el proceso, digamos que en base a la entrevista que tuvimos hoy la idea es montar otra entrevista para ampliar mucho más la información, entonces yo pienso que para empezar a trabajar en forma, con esta información es más que suficiente

Alexander: ¿cómo es la relación en estos momentos con el director de la IPS como su jefe directo?

Participante 3: Mi jefe aquí en la IPS, claro que yo no estaría completamente seguro de que el director sea mi jefe aquí, de hecho

Alexander: ¿Quién podría por ejemplo catalogarse como jefe directo?

Participante 3: Claro es que por ejemplo yo ahorita tengo dos jefes el decano y la directora de la maestría pero claro o sea la pregunta me deja pensando porque incluso nunca había visto al director como un jefe mío, de los practicantes acá sí, pero como mío no, de hecho finalmente hay decisiones que nosotros tomamos por ejemplo desde lo clínico que no tienen por qué meterlo a él porqué son decisiones clínicas y yo me considero completamente autónomo con eso o sea ahí me dejo pensando

Alexander: Las cosas se intentan ver en ese orden por el tema del contexto

Participante 3: Pero si le sirve que hablemos en esos términos pues sí

Alexander: No pues no es necesario forzar como ese detalle, si usted considera que su jefe inmediato es otra persona como por ejemplo la directora de la maestría, no hay ningún problema

Participante 3: Si pues mis jefes actualmente son la directora de maestría y el decano de facultad, tengo dos jefes

Alexander: Entonces en ese caso me gustaría saber ¿cómo es o cómo se maneja la relación con ellos dos?

Participante 3: Yo pienso que con ambos tengo una relación cordial yo diría que incluso en ocasiones es cálida también digamos que no es una relación distante completamente diría yo sino que incluso es cálida eh incluso más con el decano de facultad que con la directora de maestría hasta el punto de que muchas veces molestamos y “recochamos” con él y ese tipo de cosas y también hemos compartido otros espacios fuera de la universidad, digamos que con la directora sí se queda únicamente acá en la IPS pero yo diría que es cordial la relación, hay menos confianza que con el decano eso sí

Alexander: ¿Cómo es ver a decano en esa doble faceta de jefe directo y de compañero?

Participante 3: Veo, pues claramente son dos caras, dos facetas o sea como jefe es una persona muy organizada, muy estructurada, muy estricta para lo que pide por ejemplo entonces sabe uno que hay que cumplir con las cosas y ya ver la otra faceta es como ver otra parte del lado humano también que molesta que es el que “recocha” es el que se ríe con uno y creo yo que es interesante poder conocer esas dos versiones.

Alexander: ¿Es complicado separar la figura de autoridad?

Participante 3: Yo diría que no, algo que caracteriza la relación es que no se deslizan los contextos, entonces cuando estamos en la universidad en el sentido de lo académico, administrativo sabe uno que es el jefe perfectamente y ya sabemos que eso queda de lado en otros escenarios pero por lo general los contextos no se deslizan, sino que hay una claridad de en qué momento está uno y como tiene que responder también según el rol que está desempeñando en la relación

Alexander: ¿En cuanto a la comunicación con ambos se maneja una buena comunicación?

Participante 3: Sí, yo creo que sí

Alexander: ¿Qué elementos debe tener una comunicación para que en términos generales sea positiva?

Participante 3: Eh la relación tiene que permitir una confianza para que uno digamos al acercarse pueda exponer en términos claros lo que tiene que decir, sin dar vueltas ni nada, entonces eso necesita que haya una confianza en la relación porque se construye eso por un lado, por otro lado que en la misma comunicación directa que lo que haya que decirse se pueda decir de frente y de manera clara, entonces espero que haga esto, listo, cómo quiere, como es la cosa o uno mismo, mire, me gustaría que esto sea de esta o de otra forma, entonces que sea directa de frente implica que es necesario que la comunicación no implique mensajes dobles por ejemplo o que haya agendas ocultas en la comunicación, como que haya cosas que no se dicen pero que estén implicando un malestar, no puede estar presente

Alexander: Bueno pues en general son varios los elementos que hacen que las distintas labores sean amenas, en ese sentido el profe podría relatarme un buen día de trabajo o un día de trabajo de pronto con varios elementos positivos

Participante 3: ¿Que impliquen la relación con los jefes?

Alexander: En general, en cuanto a funciones, que incluya todo en conjunto

Participante 3: Bueno, para mí un buen día de trabajo este semestre por ejemplo muy buenos días de trabajo pueden ser mm de hecho tengo varios, para mí un buen día de trabajo es todo aquel en el que pueda hacer lo académico, donde no me toque hacer nada administrativo, para mí ir a reuniones administrativas para mí eso es una perdedera de tiempo, eso son horas largas, eso no me gusta pero un día que puedo dictar clases, puedo hacer supervisión, puedo hacer consejerías, dirección de trabajo de grado, que pueda hacer esas actividades, eso es un excelente día de trabajo para mí, porque estoy siendo docente que es finalmente lo que soy acá

Alexander: Entonces sumado de pronto al tema administrativo, ¿Qué otros elementos podrían sumarse para que haya un mal día de trabajo?

Participante 3: Un mal día de trabajo, aparte de lo administrativo es clarísimo que no me gusta mmm por ejemplo un espacio de supervisión en donde no se posibiliten reflexiones por parte de los estudiantes, ese sería un mal día de trabajo, por ejemplo un día donde un estudiante llegue con una actitud de no mucha cooperación, donde no llegue abierto al dialogo en una supervisión ese sería un mal día de trabajo también, un día en donde por ejemplo tenga un encuentro de asesoría de trabajo de grado y no haya avances dentro de lo que traen los estudiantes entonces como que no hay sobre que trabajar, entonces eso sería un mal día de trabajo también, y desde luego no digo que pase pero si en algún momento hubiera roces con compañeros en el trabajo, seguramente eso haría hartos el trabajo, ahorita yo diría que no me pasa más bien hace uff varios años de pronto si hubo roces con compañeros entonces queda uno amargado todo el día, si me llevo a pasar, hace varios años, recién llegue aquí

Alexander: ¿Podríamos ampliar esa última parte?

Participante 3: Una vez recuerdo un día que me molesto muchísimo, recuerdo que tenía una supervisión acá y había una profesora que tenía una clase aquí y para esa clase necesitaba una cámara de Gesell y sencillamente no le importó que yo tuviera supervisión en ese espacio, con caso citado sino que ella necesitaba esa cámara para su clase y punto final y finalmente le dieron la razón entonces pues me molestó mucho y no pude hacer mi supervisión como tenía planeado hacerla, entonces fue un encontrón fuerte con la docente incluso le manifesté mi inconformidad en términos de cómo va a primar una clase a un proceso de grado de atención clínica de una estudiante de noveno o decimo semestre, su postura muy intransigente manifestó que pues suerte, que no había nada que hacer, eso fue un día hartísimo de trabajo

Alexander: Bueno ya de pronto saliendo un poco del tema como cree profe que pueda impactar de manera significativa desde el ámbito laboral la parte personal del colaborador

Participante 3: Puede haber un impacto significativo si se reconoce lo que el trabajador está haciendo, lo que está adelantando, si se reconocen los recursos, si se reconoce incluso el trabajo que no está claramente especificado en horas de nómina y que resulta en todo caso de esa labor docente acá en este espacio creo que eso puede facilitar también, si se respetan los tiempos, si no se sobrecarga de trabajo a la persona con más tareas de las que puede asumir diría yo, y pues debe luego lo que tiene que ver con relaciones centradas en el respeto también a mi modo de ver es importante por ejemplo que un jefe promueva una relación no tiene que ser cercana pero puede ser cálida, en donde tenga un estilo de relación que no sea completamente autoritaria sino que tenga en cuenta la voz precisamente del trabajador, como que legitime la voz del trabajador en relación a la labor que está haciendo, creo yo que eso

ayuda a que haya un buen impacto y eso en últimas fortalece y hace que uno se sienta a gusto con la institución, como que eso crea sentido de pertenencia, sería algo así

Entrevista a Participante 4

Alexander: Para iniciar me gustaría que me contara algo sobre su trayectoria laboral

Participante 4: Yo llevo aquí en la universidad once años de los cuales ya ocho los llevo como director en el servicio de atención psicológica el resto he estado como coordinador de la IPS también y como docente, también he trabajado en el hospital de San Carlos, hospital de Usaquén, Suratep y Colsubsidio

Alexander: Todo en el área organizacional?

Participante 4: En el área de salud

Alexander: Bueno entonces podemos identificar el contexto de la Universidad, del de la IPS, Colsubsidio, Hospital de San Carlos, Suratep y hospital de Usaquén, seis contextos, entonces me gustaría que hiciera una pequeña comparación entre contextos en cuanto a cómo llevaba las relaciones en cada contexto con compañeros y jefes

Participante 4: Todos son diferentes, porque en el área de salud cada contexto es una cultura organizacional y cada una tiene unas particularidades entonces ¿compararlos en cuanto a qué?

Alexander: Un ejemplo, las relaciones en Suratep con mis compañeros y con mi jefe eran mucho más amenas a las que manejaba en el hospital de San Carlos.

Participante 4: Casi siempre he tenido relaciones cordiales, amables, el lugar donde más se trabajaba todo el tema de clima organizacional fue Colsubsidio, es que depende del ambiente y de las políticas, aquí también se trabaja mucho ese tema, no directamente de parte de la gestión humana pero tú te das cuenta acá que uno procura que exista un buen ambiente, de calidad, que se cumplan los procesos de calidad, trabajar en el área de salud concretamente es mucho más complejo porque es trabajar con diversas profesiones médicos, enfermeras, odontólogos, auxiliares de enfermería, técnicos, es más completo, mucha más gente, muchos trabajadores

Alexander: Ok ¿podríamos de pronto hacer como una pequeña línea de tiempo y de pronto contar algo sobre cada contexto?

Participante 4: ¿Referente a?

Alexander: A la trayectoria laboral, por ejemplo yo inicié en la IPS y por ejemplo las relaciones con mi jefe eran de determinada forma, o tal asunto funcionaba de cierta manera

Participante 4: Vuelvo y digo en todos los contextos he tenido muy buenas relaciones, muy buen entendimiento y no he tenido conflictos con nadie por fortuna, entonces digamos que fueron muy parecidos en términos de la autonomía, de la responsabilidad, de la cordialidad de mis compañeros

Alexander: Ok, ¿el profe identifica grandes diferencias entre las funciones que tenía a su cargo?

Participante 4: Sí claro, porque pues es un contexto académico y los otros contextos eran de salud, entonces obviamente son diferentes en el quehacer y el desarrollo de cada uno, es diferente.

Alexander: En cuanto a preferencias, ¿con qué contexto se quedaría?

Participante 4: Cada uno fue diferente, pero en este momento yo soy muy feliz en este, me siento muy a gusto, lo académico brinda mucha satisfacción también

Alexander: Ok, sin embargo el profe sigue vinculado con la docencia

Participante 4: Total, pero este contexto me gusta mucho porque existe la probabilidad y la posibilidad de trabajar en varias cosas, docencia, gestión administrativa, entonces esto lo hace dinámico, no lo hace monótono

Alexander: Ok. Listo de pronto teniendo en cuenta el número de contexto me gustaría saber que concepciones tiene el profe sobre lo que es el clima organizacional

Participante 4: ¿Que es clima organizacional?

Alexander: Sí, para usted y pues teniendo en cuenta su experiencia

Participante 4: Bueno el clima se basa en el ambiente de trabajo desde el punto de vista que articula la gestión, que articula la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo, gestión de calidad, las personas siempre van a ser lo mismo por eso hay un manual de funciones que pueden hacer que las personas se sientan más productivas dentro del trabajo, si yo me siento mal, si voy a tener conflictos en el trabajo pues no voy a ser productivo, si me siento a gusto bien, cómodo, si tengo buenas relaciones de trabajo voy a ser más productivo, está muy relacionado con los factores motivacionales

Alexander: Ok en ese sentido ¿el clima organizacional podría tener grandes alcances por ejemplo en cuanto a resultados en general en el trabajo?

Participante 4: Si como te digo, es muy importante, no es lo mismo trabajar en un ambiente agradable, confiable, donde existe la autonomía, el respeto, el reconocimiento a trabajar en un ambiente hostil, entonces eso hace que la gente tenga mayor permanencia, que no exista tanta relación desde el punto de vista de la salud ocupacional que la gente se enferme tanto, entonces tiene una fuerte relación con los indicadores de gestión

Alexander: Bueno, el clima organizacional ¿podría tener algún efecto sobre el ámbito personal de cada colaborador?

Participante 4: Claro como estoy diciendo es un factor motivacional, entonces hace que las personas quieran hacer, permanecer, querer ser proactivo, o por el contrario, limitarse a lo que le toca hacer, generar altas rotaciones en el trabajo, que la gente no se sienta a gusto y esté pensando en trabajar en otro lado

Alexander: Bueno hablando de clima organizacional me gustaría que aterrizáramos un poco el tema aquí al contexto de la IPS, entonces me gustaría conocer ¿cómo son las relaciones por ejemplo con las secretarías y con otros colegas?

Participante 4: Muy buena, aquí se fomenta un ambiente de respeto de cordialidad, del reconocimiento del trabajo de los otros, de mucha autonomía hay mucho trabajo y no hay que estar encima de las personas cada uno sabe lo que tiene que hacer eh hay cordialidad, amabilidad, me he sentido muy buen trabajando acá, institucionalmente la universidad se preocupa por nosotros generando diversos tipos de actividades entonces eso hace que se genere ese compromiso y ese sentido de pertenencia

Alexander: ¿el profe tiene en este momento de pronto algún jefe directo?

Participante 4: Si claro, el decano y obviamente el decano de división

Alexander: Bueno en el caso del decano, ¿es complicado separarlo de ese doble rol que tiene? Uno como jefe directo y el otro como compañero

Participante 4: No, en un lado se respetan las funciones, las decisiones y en el otro lado está el lado personal que lo que hace es que sea ameno y que haya más camaradería no en términos de confundir amistad con el rol del trabajo sino en términos de que exista cordialidad sobre cuáles son los roles que se desempeñan

Alexander: Ok, en algún contexto, de pronto el profe recuerda alguna situación que haya sido difícil en la que hayan manejado altos niveles de estrés

Participante 4: Pues estrés siempre hay lo que pasa es que depende de la forma en la que uno vea las cosas y he aprendido es a relajarme y a ver tranquilamente las cosas y definitivamente como le digo depende es del control de uno

Alexander: O de pronto ¿alguna situación conflictiva con algún jefe con algún compañero?

Participante 4: No, hay situaciones difíciles por tiempo por entregas, porque son urgentes, por cargas de trabajo

Alexander: Y de pronto ¿alguna experiencia muy significativa que haya sido positiva?

Participante 4: No los he tenido, que tenga roces dificultades, no los he tenido

Alexander: No una situación positiva

Participante 4: Ah positiva, no, muchas

Alexander: ¿Alguna que haya sido muy significativa para usted?

Participante 4: Nada pues continuamente, creo que el hacer bien las cosas el tener el reconocimientos de otros, de la misma institución hace que tú te sientas muy bien y orgulloso de lo que haces y los resultados mismos del trabajo porque son continuos

Alexander: Ok, de pronto puedo inferir que en el contexto de la IPS existe muy buena comunicación, ¿qué elementos son necesarios para mantener esa buena comunicación?

Participante 4: Claridad en lo que uno tiene que hacer, de las funciones, límites y alcances de los roles de trabajo, autonomía, planeación, que hace que cada uno pueda sincronizar, sintonizar sus funciones, lo que cada uno hace

Alexander: Ok, eh de pronto ya viendo el tema de las funciones y las relaciones con los compañeros de trabajo, ¿qué elementos tendría un buen día de trabajo?

Participante 4: Poder cumplir con lo que se planea para el da, alcanzar las metas y objetivos propuestos, manejar los tiempos, sentirse apoyado, sentir que hay equipo, la buena comunicación, que hace que al final del día todo sea satisfactorio, que estés aportando a algo concreto, y que todo tenga un impacto

Alexander: Y ¿qué elementos tendría un día que no fuese positivo de trabajo?

Participante 4: No alcanzar los objetivos, tener algún tipo de conflicto. Algún tipo de dificultad, eh que las cosas no se den como uno las planea, eso

Alexander: Ok, tocando el tema motivacional, que podría potenciar ese aspecto, de pronto usted como jefe

Participante 4: La motivación es muy amplia

Alexander: En cuanto a que las secretarias y los distintos colaboradores se sientan un poco más con mucha más energía

Participante 4: La motivación es interna, nadie motiva a nadie, uno se siente motivado en la medida en la que uno tenga claridad en lo que tiene que hacer que uno tenga el reconocimiento, que uno pueda alcanzar los objetivos

Alexander: Pero depende únicamente de sí mismo?

Participante 4: Depende que existan manuales de funciones claro, que exista, el reconocimiento, la autonomía, el respeto, que exista la comunicación

Alexander: Listo yo creo que con esta información se va a nutrir bastante el ejercicio investigativo, muchas gracias por participar

Participante 4: vale, con gusto.

Tabla II. Categorización de las Transcripciones

Transcripción entrevista Participante 1.

	Transcripción	Categorización previa
1	Alexander: Hola, buenas tardes, la idea de hoy es que charlemos sobre un tema determinado entonces yo te voy a realizar unas preguntas y pues la idea es que me cuentes lo que pienses y pues me hables desde tu experiencia	
2		
3		
4		
5		
6		

7	Participante 1: Vale	
8	Alexander: Entonces bueno primero que	
9	todo me gustaría conocer tu trayectoria	
10	laboral	
11	Participante 1: Mi trayectoria laboral	
12	Alexander: Tu trayectoria laboral	
13	Participante 1: ¿Toda, toda o de lo que he	
14	trabajado aquí en la IPS?	
15	Alexander: Mmm las experiencias que	
16	consideres más importantes o en las que	
17	hayas de pronto estado más tiempo	
18	Participante 1: Bueno yo anteriormente	
19	trabajaba para servicios generales, estudié y	
20	empecé a hacer mis prácticas aquí en la	
21	universidad.	
22	Alexander: ¿Qué estudiaste?	
23	Participante 1: Secretariado administrativo	
24	y auxiliar administrativo	
25	Alexander: Ok, ¿estudiaste acá en la	
26	universidad?	
27	Participante 1: No, en un instituto llamado	
28	Incap	
29	Alexander: En el Incap y bueno ¿llegaste	
30	acá a realizar tus practicas directamente?	
31	Participante 1: Aquí en la IPS	
32	Alexander: O sea ¿eso fue hace cuánto?	
33	Participante 1: Hace 2 años	
34	Alexander: 2 años	
35	Participante 1: Llevo dos años en la	
36	universidad, hice seis meses de práctica y ya	
37	llevo año y medio como secretaria ya fija acá	
38	en la universidad.	
39	Alexander: Ok, anterior a eso ¿tuviste	
40	alguna experiencia pues similar?	
41	Participante 1: No	
42	Alexander: En secretariado o algo así o algo	
43	completamente diferente	
44	Participante 1: Comencé aquí en la	
45	universidad con ese perfil como secretaria	
46	Alexander: O sea que ¿ha sido la única	
47	experiencia laboral que has tenido?	
48	Participante 1: No porque antes como te	
49	digo yo era de servicios generales	
50	Alexander: Ah, ¿qué realizabas antes?	
51	Participante 1: Pues aseo, cafetería en	
52	diferentes empresas estuve.	
53	Alexander: ¿Cómo cuáles?	
54	Participante 1: Esta pues la empresa directa	
55	era aseocolba y serviaseo y en esos con y en	
56	esas empresas me enviaban a diferentes	

57	lugares estuve, donde estuve más tiempo fue	
58	en el DANE y en el cerrejón oficinas del	
59	cerrejón.	
60	Alexander: ¿Cuánto tiempo en cada una?	
61	Participante 1: 5 y 5	
62	Alexander: 5 años y 5 años	
63	Participante 1: 5 años, 5 años en el DANE y	
64	5 años en el cerrejón.	
65	Alexander: ¿Realizando lo mismo?	
66	Participante 1: Sí	
67	Alexander: Aunque realizabas lo mismo y	
68	digamos que tenías como el mismo cargo	
69	¿tuviste o identificas muchas diferencias?	
70	Participante 1: Total, todo es diferente o sea	
71	lo que yo realizaba en el aseo era diferente a	
72	lo que yo tengo que trabajar ahorita aquí en	
73	la IPS.	
74	Alexander: No, no con respecto a la	
75	experiencia en el DANE. Bueno entonces	
76	como me estabas contando pues estuviste en	
77	el DANE	
78	Participante 1: Y en el cerrejón	
79	Alexander: Y en el cerrejón, entonces lo que	
80	te pregunto es listo duraste 5 años en cada	
81	una realizando de pronto funciones muy	
82	similares, pero ¿qué diferencias encuentras	
83	entre esas dos experiencias aunque realizabas	
84	diferentes funciones?	
85	Participante 1: De esas dos anteriores,	
86	Alexander: Ajam	
87	Participante 1: En el DANE la gente es más	
88	como más sencilla, más si más como más del	
89	común mientras que en el cerrejón son	
90	personas ya muy de plata muy “fufu” muy	
91	“puppys” digámoslo así ellos tienen más,	Comparación de contextos
92	entonces y el trabajo es diferente porque en	
93	el DANE se maneja o sea allá siempre tenían	
94	todo lo que tiene que ver con toda la ciudad	
95	o sea Bogotá, o sea las encuestas	
96	Alexander: Ajam	
97	Participante 1: Y toda esa vaina mientras	
98	que en el cerrejón trabaja solamente su área	
99	lo que es el carbón y la gente, exportaciones	
100	y todo eso, eso hacen ahí.	
101	Alexander: Umm eso, digamos que me	
102	hablas como en cuanto a los clientes.	
103	Participante 1: Digámoslo así	
104	Alexander: En cuanto a por ejemplo tus	
105	compañeros.	
106	Participante 1: No, era igual, era la misma	

107	rama de gente que uno ve ahí, si no	
108	cambiaba.	
109	Alexander: ¿Te sentías de pronto más	
110	cómoda con algunos compañeros? digamos	
111	comparando las experiencias ¿te sentías más	
112	cómoda con algunos compañeros que con los	
113	de la otra experiencia? consideras que	
114	Participante 1: No, igual es lo mismo si no	
115	se ve tanta la diferencia	
116	Alexander: ¿Cómo podrías detallarme pues	
117	la relación con ellos? O pues también puedes	
118	incluir por ejemplo tu ex jefe o de pronto...	
119	Participante 1: Pues a ver eso era en la	
120	primer empresa en el DANE eran muchas	
121	más personas y trabajaban allá como veinte	
123	personas, eran de compañeros mientras que	
124	en el cerrejón éramos solamente diez	
125	entonces creo que en el cerrejón uno	
126	comparte más con las personas porque es	
127	más poquita gente, pero igual son más	
128	problemas que se presentan, más chismes	
129	digamos.	
130	Alexander: ¿Y cuándo hay más personas?	
131	Participante 1: Cuando hay más personas,	
132	entonces ahí sí como dice el dicho que	
133	“pueblo chico, problemas más grandes “así	
134	es	
135	Alexander: Ok eh listo eh ya con respecto al	
136	número de compañeros que manejas aquí en	
137	la IPS, ¿ves otra gran diferencia?	
138	Participante 1: Lo que pasa es que aquí en	
139	la IPS solamente trabajamos tres compañeras	
140	y el jefe no hay nadie más.	
141	Alexander: ¿Consideras que es aún mejor?	
142	Participante 1: Claro, es más porque uno	
143	comparte más tiempo con las tres personas	
144	que están conmigo todo el día que con las	
145	otras experiencias.	
146	Alexander: Listo, eh ¿podrías eh detallarme	
147	o darme más información sobre las	
148	relaciones que manejas aquí con tus	
149	compañeras y con tu jefe?	
150	Participante 1: Bueno empecemos por mi	
151	jefe, pues como hemos tenido buena relación	
152	porque no hemos tenido así dificultades en el	
153	trabajo ni nada, o sea todo lo que él me pide	
154	se le ofrece la información y pues con mis	
155	compañeras pues yo estoy todo el tiempo con	
156	ellos yo tengo el turno más largo y ellas	
157	tienen el turno cortado digámoslo así y pues	

<p>158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207</p>	<p>por la mañana yo comparto todo lo que lo relacionado con esa jornada y pues igual con la niña de la tarde también o sea pero las dos personas son totalmente diferentes entonces el trato son diferentes.</p> <p>Alexander: En ese sentido ¿al mantener buenas relaciones con tus compañeros y con tu jefe consideras que puede tener algún impacto sobre tu desempeño laboral?</p> <p>Participante 1: Claro, totalmente, pues si yo estoy bien con mi grupo de trabajo pues yo voy a realizar mi trabajo bien, agradable; mientras que cuando ha habido los momentos de incomodidad que de pronto hay algún disgusto pues uno no trabaja no hace las cosas igual como se lleva todo el tiempo.</p> <p>Alexander: ¿Has tenido alguna una situación en la que haya sido muy complicado el tema del trabajo de pronto gracias a algún disgusto o algo así?</p> <p>Participante 1: No, por el momento no.</p> <p>Alexander: ¿Has tenido alguna situación difícil?</p> <p>Participante 1: Lo único difícil de acá pues la atención al público, acá hay llegan pacientes que vienen con sus problemas y se descargan con uno porque uno es la primera persona que ellos van a encontrar entonces ellos no se van a descargar directamente con el psicólogo sino con la secretaria ese es el único inconveniente que se ha presentado y pues claro hay momentos en los que a uno lo indisponen esas personas porque llegan y se descargan con uno sabiendo que o sea ellos no tienen la información de que nosotros los que hacemos es la cita o algo y ellos son los que vienen y se molestan con uno.</p> <p>Alexander: Si, no y pues tú de pronto por ser el primero filtro, como la primera persona</p> <p>Participante 1: Exacto, ellos son los que vienen y se descargan es con uno.</p> <p>Alexander: Ok, ¿qué concepto podrías darme sobre tu ambiente laboral?</p> <p>Participante 1: ¿Cómo así?</p> <p>Alexander: Si, digamos que pues tú me dices como pues me la llevo bien con mis compañeras, con mi jefe, ¿qué concepto en general tienes?</p> <p>Participante 1: Yo quiero a mi trabajo he aprendido muchas cosas acá en la IPS,</p>	<p>Percepción de Clima Organizacional: Impacto del clima laboral sobre la productividad. 167-173</p> <p>Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal/Laboral: Impacto sobre el bienestar personal. 189-194</p> <p>Percepción de Clima Organizacional: impacto</p>
--	---	--

258	aplicando a su vida	sobre el bienestar personal.
259	Alexander: Ok, muchas gracias por tu	
260	tiempo.	
261	Alexander: Bueno, entonces me gustaría que	
262	me describieras un día de tu trabajo. Pero	
263	algo así minuto a minuto.	
264	Participante 1: Minuto a minuto, ok la	
265	entrada en la mañana pues como siempre hay	
266	que revisar la agenda del día.	
267	Alexander: Yo creo que también ten en	
268	cuenta la rutina también hasta para llegar acá	
269	Participante 1: Salgo de mi casa a las seis	
270	en punto cojo alimentador a las 6:20 am	
271	porque no pasan seguido por ahí	
272	Alexander: ¿Para llegar a las ocho?	
273	Participante 1: Para llegar a las ocho.	
274	Cuando ya llego aquí lo primero que hago es	
275	llegar aprender mi computador. Empiezo a	
276	mirar la agenda del día de hoy, los correos	
277	que me han llegado del día anterior, eh como	
278	cuando yo llego ya hay atención aquí ya	
279	llevan una hora atendiendo entonces la	
280	persona que va llegando a la ventanilla pues	
281	se va atendiendo.	
281	Alexander: Ah bueno más sencillo para ti	
283	porque está todo organizado.	
284	Participante 1: Claro, pero igual cuando yo	
285	llego empiezo a hacer recibos de caja que las	
286	consultas están en el día. Por ejemplo cuando	
287	son primeros encuentros se les solicita a los	
288	consultantes que traigan documento,	
289	fotocopia del documento de identidad, si	
290	traen remisión entonces me lo pasan, ahí sí se	
291	genera el recibo y se les dice que por favor a	
292	los psicólogos les entreguen las fotocopias y	
293	esa es una de las partes principales que me	
294	toca hacer, contestar llamadas, hacer la	
295	recepción de las llamadas si hay o no hay	
296	atención. Si hay horarios disponibles pues se	
297	le hace el registro a ellos se le pasa la	
298	llamada a un psicólogo para que ellos los	
299	escuchen puedan saber cuál es el motivo de	
300	consulta y ahí mismo ellos les dan la cita,	
301	tenemos que estar pendiente también de los	
302	consultorios, de entregarles llaves a los	
303	psicólogos De las cámaras, que sí alguien	
304	necesitan a grabar, entonces prender las	
305	cámaras de Gesell y dejar grabando la sesión	
306	que los psicólogos vayan a grabar	
307	Alexander: ¿Tú puedes realizar todo ese	

308	procedimiento sin problema, verdad?	
309	Participante 1: Sí	
310	Alexander: Ok	
311	Participante 1: Eh que más falta, prestar	
312	pruebas, por ejemplo los psicólogos que	
313	tienen que aplicar pruebas de inteligencia	
314	solicitan aquí las pruebas, se les da un	
315	formato para que ellos diligencien, se les	
316	pide el carnet para constatar que la prueba	
317	está prestada y se les presta. También se	
318	atienden las cosas que el jefe pida que son	
319	como llamadas, preguntar cosas, hacer cosas	
320	de lo que él solicite ¿que más te digo?	
321	Alexander: ¿Qué es lo que más te pide tu	
322	jefe?	
323	Participante 1: Llamadas, hacer cosas de lo	
324	que él necesite para lo que necesite o	
325	dependiendo de lo que él esté haciendo, pero	
326	por lo general es para averiguar datos de	
327	cómo van las cosas, revisión de historias	
328	clínicas, debemos estar pendientes de las	
329	historias clínicas que estén completas que no	
330	haya nada pendiente, que no haya espacios	
331	en blanco que si de pronto se cae el sistema	
332	hay que estar llamando al departamento de	
333	sistemas para que nos solucionen ese tipo de	
334	problemas ya que todo se maneja	
335	virtualmente, que mas , igual las cosas que se	
336	presentan a diario son infinidad, no podemos	
337	decir que hoy se repite lo que se hace	
338	mañana, todos los días es diferente	
339	Alexander: Sin embargo mantienes una	
340	estructura pequeña de funciones	
341	Participante 1: Sí, lo que te digo es como lo	
342	que se maneja por lo general	
343	Alexander: ¿Hay funciones diferentes en la	
344	mañana con respecto a la tarde?	
345	Participante 1: Son las mismas, todo el día	
346	son las mismas contestar teléfono atender	
347	ventanilla, pacientes, psicólogos, todo el día	
348	Alexander: Ok, ¿tu horario de trabajo de qué	
349	hora a qué hora va?	
350	Participante 1: De 8 am a 6 pm con dos	
351	horas de almuerzo	
352	Alexander: Con quien sales en esas horas de	
353	almuerzo	
354	Participante 1: A veces con mi compañera,	
355	a veces sola eso depende o almuerzo con los	
356	psicólogos, eso depende de cómo este el día	
357	Alexander: Almuerzas acá en la IPS?	

<p>358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407</p>	<p>Participante 1: Si, aunque a veces voy a restaurante</p> <p>Ya en cuanto a tu rutina de trabajo pues me contaste un poco, ¿tienes o recuerdas alguna experiencia gratificante, algo que te haya causado un impacto positivo?</p> <p>Participante 1: Pues aquí en la IPS han cambiado muchas cosas y pues ha sido para mejor, la parte del sistema es mejor que la anterior, antes se trabajaba en papel y pues ha sido como algo bonito, como una experiencia bonita porque prácticamente yo he visto como nacer el programa del SAP entonces para mí es un aspecto importante</p> <p>Alexander: y de pronto en cuanto a relaciones con tu jefe o compañeras, ¿tienes algo presente que lo catalogues como gratificante?</p> <p>Participante 1: Bueno yo creo que todo, el grupo de trabajo que tenemos es excelente, no puedo negar nada he aprendido muchas cosas de ellos, he trabajado bien, no hay días que uno diga que perezca ir a trabajar, todo lo contrario me da alegría que puedo tener un trabajo y un grupo de trabajo con el cual puedo trabajar bien y se puede contar con ellos en todos los sentidos</p> <p>Alexander: ¿hay algún momento en el que ustedes compartan por ejemplo algún espacio extra laboral?</p> <p>Participante 1: Eh pues en el año hay unas actividades que hace la universidad, por ejemplo cuando es el día de la secretaria, el día de la mujer pues hemos compartido entre nosotras</p> <p>Alexander: ¿Que hacen un día como ese?</p> <p>Participante 1: Pues salimos a almorzar compartimos un ratito los que estamos aquí en la oficina</p> <p>Alexander: Digamos ¿cuándo alguna cumple años realizan alguna actividad como ir a almorzar por ejemplo?</p> <p>Participante 1: Pues hemos tratado de hacerlo entre nosotras, a veces con el jefe, tratamos de celebrar</p> <p>Alexander: Has tenido alguna experiencia positiva o buena con algún consultante</p> <p>Me comentabas la vez pasad que los clientes se descargaban contigo</p> <p>Participante 1: Sí hay consultantes que a</p>	<p>Percepción de Clima Organizacional: Impacto del clima organizacional sobre el bienestar laboral. 376-384</p>
--	--	--

408	uno los toca y da alegría verlos salir bien,	
409	entonces por ejemplo el año pasado vino una	
410	señora con un niño pero era la abuelita del	
411	niño porque el niño era huérfano de mamá y	
412	papá entonces ella estaba a cargo del niño y	
413	ella estuvo en todo el proceso del niño, fue	
414	bonito hasta esa viejita era muy querida igual	
415	en la última sesión vino y me trajo una	
416	chocolatina y para mí eso es bonito son	
417	personas que a uno les agradecen lo que uno	
418	les colabora, la atención	
419	Alexander: ¿recuerdas alguna otra	
420	experiencia de ese tipo?	
421	Participante 1: Otro que me regaló un cd	
422	fue un señor todo querido, son personas que	
423	en cierto modo le agradecen a uno la	
424	colaboración que uno les brinda y les presta,	
425	nosotras somos el primer filtro que ellos	
426	tienen aquí en la IPS pero que vengan y le	
427	digan a uno gracias por todo lo que nos	
428	colaboraron es muy bonito y gratificante para	
429	uno	
430	Alexander: ¿Cómo podrías describir la	
431	comunicación que hay en tu grupo de	
432	trabajo?	
433	Participante 1: Pues buena no puedo decir	
434	excelente porque hay veces que a uno se le	
435	olvida comunicar a las compañeras alguna	
436	información pero de todos modos	
437	compartimos todo el día, más que todo yo	
438	soy la que comparte la mayor parte del	
439	tiempo con ellas con la de la mañana y la de	
440	la tarde entonces gracias a dios ha sido bueno	
441	no hemos tenido inconvenientes y sí los	
442	tenemos entonces en el mismo momento se	
443	arreglan pero no dejamos que las cosas pasen	
444	a otro día.	
445	Alexander: ¿Recuerdas algún inconveniente	
446	que hayan tenido?	
447	Participante 1: Fuerte no, pues en el	
448	momento no recuerdo aquí a veces uno	
449	necesita estar en silencio entonces cada uno	
450	se respeta ese espacio y ya cuando uno ya	
451	siente la necesidad de hablar ahí sí ya se	
452	habla pero hay momentos que uno necesita	
453	estar calladito y no escuchar nada y no tener	
454	interrupciones pero prácticamente que	
455	hayamos tenido así algún inconveniente, no,	
456	para nada entre nosotras no.	
457	Alexander: ¿Y en cuanto a la comunicación	

<p>458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507</p>	<p>con tu jefe? Participante 1: Con él es muy bien también Alexander: De pronto que el este estresado o algo así Participante 1: Pues cuando él está estresado como cualquier persona pero él ha como adquirido la experiencia de saber manejar eso en esos momentos pero uno reacciona sí de pronto está muy estresado y dice como uy no me disculpo o hablo ya bien porque la embarramos pero pues con el jefe no ha habido ningún problema Alexander: ¿Recuerdas algún día que haya estado estresado? Participante 1: Pues ha habido cosas pero hasta el momento no me he dejado afectar de gran manera igual son momentos y ellos son jefes y uno debe hacer las tareas así a uno le guste o no le guste porque para eso está uno acá Alexander: ¿Puedes decir que es un bien jefe? Participante 1: Es bueno es bueno, no es de las personas que se pase todos los días estresa sólo a uno, hay días que uno de verdad no lo siente a él como hay otros días que sí o sea tienes sus cosas buenas y malas. Alexander: Estás rutinas y experiencias que me has contado, ¿puedes compararlas con las de las otras experiencias laborales? ¿Cómo era un día de trabajo es tus anteriores experiencias laborales? Participante 1: Era totalmente digo rete es un trabajo muy distinto, igual habían horarios estresantes como otros que eran tranquilos pero es como igual siempre he tenido buena relación con los jefes Alexander: ¿En qué momento decides cambiar drástica te tu perfil de trabajo? Participante 1: Cuando estaba estudiando lo decidí y cuando estaba en el otro trabajo decidí estudiar para cambiar de empleo porque no me voy a quedar toda la vida ser adoradora y esto no estaba en mis sueños y ahí tome la decidió de estudiar secretariado Alexander: ¿Tuviste otras opciones? Participante 1: No esa fue la única opción que contemple porque quería algo administrativo, algo que me abriera las puertas</p>	<p>Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal: Impacto sobre el bienestar personal. 472-477</p>
--	---	--

Tabla XX.

Transcripción entrevista Participante 2

	Transcripción	Categorización previa
1	Alexander: Muy buenos días, el día de hoy	
2	me gustaría hacerte un par de preguntas	
3	entorno a tu ambiente laboral o los distintos	
4	ambientes laborales con los que hayas tenido	
5	contacto, entonces primero que todo me	
6	gustaría conocer algo sobre tu trayectoria	
7	laboral	
8	Participante 2: Empezó a los 18 años, estudie	
9	secretariado ejecutivo y me mandaron aquí a	
10	la universidad a hacer mis prácticas, dure dos	
11	años como practicante y me dejaron acá en	
12	los consultorios de psicología, prácticamente,	
13	llevo trabajando acá casi 5 años en la misma	
14	universidad, llevo 3 en la IPS 2 en la	
15	pastoral.	
16	Alexander: O sea que has tenido dos	
17	contextos de trabajo	
18	Participante 2: Sí, son dos contextos de	
19	trabajo	
20	Alexander: Ok entonces me gustaría que me	
21	contarás ¿cómo fueron o como han sido las	
22	relaciones que construiste en pastoral?	
23	Participante 2: Allá se hacen actividades	
24	dirigidas a los estudiantes, no se trataba	
25	solamente de eucaristías como dice la palabra	
26	sino que lo que hacíamos era actividades	
27	para jóvenes, convivencias, actividades	
28	dirigidas a los estudiantes, chocolate al	
29	parque por ejemplo interacción entre los	
30	estudiantes de la universidad con personas	
31	ajenas personas de la calle, se trabajaba en	
32	Cazucá, con los niños, problemas de	
33	aprendizaje, se les daba clases.	
34	Alexander: ¿Cómo fue ese pasó de pastoral	
35	a la IPS?	
36	Participante 2: Sabes, directamente ese paso	
37	para mí fue como el mismo, para hacer	
38	secretariado, digamos lo que se hizo en	
39	pastoral, el aprendizaje que yo tuve fue	
40	básicamente la elaboración de cartas, la	
41	correspondencia, todas las labores de un	
42	secretariado que se hace, pero ya acá en la	
43	IPS cambió en el sentido de que no siempre	
44	es hacer cartas o de correspondencia, acá es	
45	de servicio y atención al público más de	

<p>46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95</p>	<p>experiencias que los clientes vienen y cuentan y de apoyar a ustedes los estudiantes.</p> <p>Alexander: Ok en cuantos a tus grupos de trabajo hablemos de pastoral ¿puedes contarme algo sobre ese grupo de trabajo?</p> <p>Participante 2: Pero directamente de clima laboral o de ¿Cómo nos relacionábamos entre nosotros?</p> <p>Alexander: Sí de cómo eran las relaciones entre ustedes, cómo se la llevaban, cuantas personas trabajaban.</p> <p>Participante 2: Directamente éramos 8 personas, el sacerdote, 5 docentes, el aprendiz y yo que era la secretaria y una coordinadora y pues básicamente las relaciones eran de mucha cordialidad y respeto porque yo estaba aprendiendo todo, entonces aprendido, mejor dicho fue una experiencia de aprendizaje, todo lo que ellos me enseñaron lo aprendí, era chévere porque como se trabajaba a cerca de todos los casos ajenos a la universidad se trabajan convivencias, catequesis, actividades y pues era chévere porque no sólo eran las labores de secretaria y pues no era estar en un computador de 8 a 6, yo por lo menos viaje a Villavicencio a una capacitación, estuve en Cazucá, chocolate al Parque, repartiendo chocolate a los indigentes los días sábado entonces son actividades que son bastante enriquecedoras para una de persona por la experiencia.</p> <p>Alexander: Trabajabas más o menos con 6 personas, ¿notas alguna diferencia con respecto al número de compañeros?</p> <p>Participante 2: No yo pienso que el clima es el que uno quiera llevar, el clima y depende de cómo me relaciono yo con las personas en pastoral y como me relaciono con las personas en la IPS y las personas que tengo a mi alrededor.</p> <p>Alexander: Listo, entonces en ese sentido ¿podrías contarme algo sobre el ambiente laboral que manejas acá en la IPS?</p> <p>Participante 2: Es muy tranquilo, cada uno tiene su propio punto de opinión y cada uno respeta la decisión de la otra persona hay momentos que son muy alegres y hay momentos o días que pueden ser bastante aburridos o también estresantes pero eso</p>	<p>Significados de Clima Organizacional: Construcciones. 81-86</p> <p>Percepción de Clima Organizacional: Impacto del clima organizacional sobre el bienestar laboral y la productividad. 90-106</p>
--	---	--

96	depende del día y también que uno de ser	
97	humano tiene sus días bonitos como sus días	
98	amargos y las relaciones que llevamos	
99	nosotras las secretarías es muy cordial nos	
100	colaboramos entre todas, cada una se	
101	comunica lo que pasa digamos yo que llego	
102	en la tarde, las de la mañana me comunican	
103	lo que pasa en la mañana yo en la noche les	
104	comunico al día anterior lo que pasó en la	
105	tarde para que cada una tenga como una	
106	relación de lo que ha pasado en la oficina	
107	Alexander: Ok, ¿alguna vez has tenido un	
108	inconveniente o alguna situación difícil en	
109	alguno de tus contextos laborales?	
110	Participante 2: Pues una vez me pasó algo	
111	muy desagradable, alguna vez acá en la IPS	
112	hicieron un robo, se llevaron un video vean	
113	de una cámara de Gesell entonces me	
114	mandaron a descargos, descargos que quiere	
115	decir me mandaron a excusarme de porque	
116	había sido el robo y obviamente el jefe	
117	estuvo molesto eso fue hace como unos cinco	
118	años pues el doctor con las secretarías que	
119	estábamos en ese e onces nos mandaron a	
120	descargos y pues teníamos que pagar el video	
121	beam pero ninguna accedió porque era como	
123	aceptar la culpa de lo que nosotras no	
124	habíamos hecho entonces nos mandaron a	
125	descargos, tuvimos que hacer cartas decir	
126	cómo pasó todo y pues para nosotras fue	
127	incómodo porque pues uno trata de hacer las	
128	cosas de la mejor manera y de un momento a	
129	otro que se le salgan esas cosas de las manos	
130	para uno es difícil.	
131	Alexander: ¿En qué paro ese tema?	
132	Participante 2: Paró en que la empresa de	
133	seguridad tenía que pagar el video beam	
134	porqué nosotras nos excusamos, nosotras	
135	decíamos que pues manejamos un ambiente	
136	donde recibimos personas externas a la	
137	universidad con diferentes problemas, por lo	
138	menos en el horario en el que se robaron el	
139	video beam fue en la noche, yo me quedo	
140	sola de 6 a 9 de la noche o sea es un lapso	
141	bastante largo y tú sabes en la noche cuando	
142	viene más gente, que trabaja todo el día que	
143	viene con su carga tanto laboral como	
144	personal y pues yo sola no me percaté en que	
145	momento me pudieron sacar un video beam y	
146	pues eso me causó a mi mucho estrés porque	

147	yo decía como no me va a tocar pagar lo que	
148	yo no he cogido y tener que ir a poner la cara	
149	por algo que yo no había cogido para mí fue	
150	bastante duro.	
151	Alexander: ¿Cómo se vieron implicadas tus	
152	compañeras?	
153	Participante 2: Pues cada una nos apoyamos	
154	mucho, cada una defendió su parte, cada una	
155	se defendió y pues es lo que haría cualquier	
156	ser humano	
167	Alexander: ¿Las personas que no estuvieron	
158	también se vieron implicadas?	
159	Participante 2: Todas las 3 porque fue algo	
160	muy chistoso, en una semana se robaron una	
161	cámara a las 12 del día o sea estaban	
162	implicadas las de la mañana y la siguiente	
163	semana fue el robo en la noche entonces	
164	dijeron que todas 3 teníamos que responder	
165	igual el jefe fue muy justo porque dijo que	
166	las 3 teníamos que responder por lo que se	
167	había perdido en la IPS entonces las 3 nos	
168	apoyamos, hicimos diferentes cartas para	
169	solucionar la situación o sino nos hubiera	
170	tocado pagar por todo a nosotras. Al final	
171	pues pensamos que nosotras no teníamos que	
172	responder por algo que no habíamos hecho y	
173	no nos pareció, también pues un video beam	
174	hace 3 años era bastante costoso, creo que	
175	estaba en ochocientos, novecientos mil	
176	pesos, tuvimos que averiguarlo por mercado	
177	libre pero al final decidimos no aceptar, no	
178	responder por algo que nosotros no habíamos	
179	hecho y nos pareció muy injusto, la empresa	
180	de seguridad también impuso y comento lo	
181	que pensaban y al final el padre tomó la	
182	decisión de que ellos tenían que pagar el	
183	monto del video beam.	
184	Alexander: Ok, ¿en algún momento hubo	
185	algún disgusto entre ustedes?	
186	Participante 2: No nada, mucha tristeza,	
187	porque como te decía un momento es	
188	cuando tú sientes que haces bien tu labor, por	
189	ejemplo tú como Psicólogo organizacional	
190	sientes que haces tu labor excelente pero en	
191	algún momento algo te pasa y tú te vas a	
192	sentir defraudado, que en algún momento la	
193	labor que estás haciendo no está bien y que	
194	algo te falto a ti, y eso fue lo que me paso a	
195	mí, dije como bueno en que momento fue	
196	que ocurrieron estas cosas, las personas	

197	también se aprovechan porque uno les brinda	
198	la oportunidad, los atiende muy bien, los	
199	ayuda entonces imagínate, entonces es	
200	mucha tristeza.	
201	Alexander: Eh en cuanto a inconvenientes	
202	ese pero ¿recuerdas de pronto alguna	
203	experiencia significativa?	
204	Participante 2: Sí, una vez me pasó algún	
205	muy chistoso, no fue chistoso yo llegue de un	
206	lugar donde no era todo felicidad pero	
207	digamos se trabajaba el día a día con	
208	personas, estudiantes así como uno o más	
209	avanzados entonces uno salía y no sé uno iba	
210	y vivía experiencias que cualquier persona	
211	quiere vivir y llegar a un contexto donde un	
212	llega a ver miles de problemas y darse cuenta	
213	que la vida de uno no es perfecta me dio muy	
214	duro, una vez llego una niña de 6 años que	
215	había sido abusada por el primo y yo llevaba	
216	como unos seis meses trabajando, la niña	
217	venía caminando y la mamá llego llorando y	
218	la niña me empezó a decir que por favor la	
219	ayudara, eso fue un sábado, que por favor la	
220	ayudara que su hija había sido violada que	
221	ella no sabía que hacer que ella tanto perdía a	
222	una hija como perdía al sobrino y no sé me	
223	dio muy duro y me puse a llorar con la mamá	
224	y yo llorando aquí sentada y la mamá	
225	llorando al otro lado y llore las dos y yo	
226	decía dentro de mí, tengo que calmarme	
227	porque yo no tengo por qué estar llorando	
228	entonces comencé como a meterme en el	
229	papel de que tenía que ayudar a esa señora	
230	como fuera y tenía que abrirle algún espacio	
231	entonces me salí de control porque yo no	
232	tenía que haber hecho eso yo tenía que haber	
233	tomado las cosas con calma y definir que yo	
234	no podía estar llorando y dándole consejos	
235	porque no era mi labor y tampoco le sirve a	
236	ella sino que tenía que ubicarle un psicólogo	
237	que la pudiera ayudar entonces a raíz de que	
238	pasó eso pues yo después me calmé y yo dije	
239	me tengo que chequear más y pensar en que	
240	tengo que hacer y desde ahí las cosas	
241	empezaron a cambiar y no me puedo sentar	
242	por ejemplo a llorar con ella y pues yo sentí	
243	como el dolor en un momento pero pues me	
244	estaba olvidando de llevar a cabo mi labor de	
245	todas formas me pareció bonito y todavía lo	
246	recuerdo	

<p>247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 281 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296</p>	<p>Alexander: Ve a pues, de pronto tengo conocimiento de que eres estudiante de psicología entonces considero que tienes contacto con ciertos temas, en ese sentido me gustaría saber que concepciones o que significados tienes sobre lo que es clima organizacional.</p> <p>Participante 2: Es como cuando se quiere hacer como una mejora en un grupo y son como esas labores que tú como psicólogo organizacional puedes implementar para que todo sea más ameno, pienso yo.</p> <p>Alexander: piensas que las relaciones que tienes con tus compañeros y con tu jefe puede tener algún efecto sobre el clima organizacional?</p> <p>Participante 2: Claro que sí, si uno tiene un buen clima organizacional uno puede desempeñar muy bien su trabajo, por ejemplo cuando una persona trabaja sola y es individualista y puede llegar a ser hasta envidioso o imagínate yo llegar con una actitud déspota acá y llegar y desquitarme con todo el mundo porque me espicharon en el Transmilenio pues yo no puedo llegar a hacer eso y si uno llega motivado, con buena actitud pues todo es mucho más bonito.</p> <p>Alexander: ¿Crees que el clima organizacional puede tener algún efecto sobre el desempeño que tienes en tu trabajo?</p> <p>Participante 2: Para mejora, sí. Porque si me están ofreciendo alguna alternativa de mejora, sí puedo aplicarlo a mi vida, si tú me dices a mi mira la debilidad tuya es esta o es esta otra y puedes mejorarlo de esta manera o que yo siento que están desunidos o que hay mala comunicación y si se puede mejorar esto o lo otro para que la labor en la oficina sea mucho mejor</p> <p>Alexander: Piensas que lo que en lo que respecta al clima o ambiente organizacional puede tener algún efecto sobre tu vida personal</p> <p>Participante 2: Yo creo que todo hace de la vida personal, si yo actúo en el trabajo de una manera y llego a la casa y actúo de otra pues no me parece, como te decía hace un momento si tú me dices a mí, si tengo la oportunidad de que me digas mis debilidades yo de pronto reconozco que si estoy fallando</p>	<p>Significados de Clima Organizacional: Concepciones. 254-258</p> <p>Significados de Clima Organizacional: Construcciones. 263-273</p> <p>Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal: Dinamicas relacionales. 290- 293</p>
--	--	--

297	en algo y lo mejoro pero no solamente lo	
289	voy a mejorar acá en la oficina, si yo quiero	
299	lo mejoro también	
300	Alexander: ¿Te gustaría modificar algo de tu	
301	ambiente laboral?	
302	Participante 2: ¿Sabes a veces que pienso?	
303	ya que se presenta esta oportunidad cuando	
304	vienen los estudiantes de organizacional a	
305	veces es chévere la comunicaciones que	
306	tenemos como hay veces que no, cuando	
307	vienen los estudiantes hacen su proyecto nos	
308	ayudan, que hacían los cumpleaños de los	
309	doctores y cosas así eran más amenos pero	
310	luego de eso se van luego llegas tu a	
311	empalmar algo que está cortado y luego pasa	
312	lo mismo y ¿qué hacemos ante eso? Pienso	
313	que sería como buscar otras alternativas para	
314	que eso so siga siendo así entonces cada vez	
315	que venga un practicante siempre va a haber	
316	un vacío ahí entonces como hacer nosotras	
317	para que eso deje de ocurrió y que haya	
318	como una continuidad con lo que se intenta	
319	mejorar en la IPS continúe. Lo que tú quieres	
320	hacer como persona externa de pronto son	
321	cosas muy positivas, porque tú estás viendo	
322	que de pronto nosotras tenemos debilidades o	
323	no las tenemos pero de cualquier forma	
324	tienen que haber y tú lo sabes pero nosotras	
325	no las vemos y se me hace que siempre	
326	queda con esa ruptura y ya, entonces yo ya sé	
327	que viene un organizacional que nos va a	
328	ayudar a hacer las historias clínicas y pues yo	
329	no quiero que ese concepto para ustedes sea	
330	único, ese concepto tiene que ser más tu	
331	digamos se ve que tienes unas capacidades	
332	que nos vas a enseñar y muchas más cosas	
333	que solo venir a sentarte a revisar historias	
334	clínicas y yo creo que eso también genera un	
335	clima laboral, vernos nosotras como las	
336	secretarias y tu como el practicante de	
337	organizacional, debemos unirnos los tres y	
338	entre comillas. Unir más el trabajo tuyo al de	
339	nosotras, que si tú ves una debilidades	
340	externas nos digas y que hacerlas cumplir,	
341	que no quede como volando lo que nosotras	
342	queremos mejorar y eso que siempre he	
343	pensado eso porque uno se acostumbra a que	
344	viene un estudiante a ayudar y ya pero no sé	
345	hasta qué punto las practicas acá en la IPS	
346	sean satisfactorias, y pues uno ve así muchos	

347	estudiantes que quieren la IPS como otros	
348	que no y si ustedes a veces no quieren la IPS	
349	es por algo pero entonces ese algo no lo	
350	hacen saber entonces uno también tiene	
351	como esa disposición aquí de la IPS mucha	
352	gente se entrevista a estudiantes a entrevista	
353	y no vienen. El año pasado citamos 3	
354	estudiantes y no vinieron que porque acá no	
355	pagan que porque aquí no sé qué pero	
356	entonces si tú quieres venir a imponer algo	
357	entonces hay que hacerlo bien porque	
358	entonces que ganas tú con venir a hablar 1	
359	hora de clima organizacional si no se va a ver	
360	visto en nosotras porque como te digo y lo	
361	reitero, nosotras tenemos debilidades que de	
362	pronto nosotras no vemos pero las debe	
363	haber y pues imposible que seamos tan	
364	perfectas y es ahí donde yo digo que en	
365	donde queda la calidad de trabajo y de lo que	
366	estamos haciendo, muchas cosas hay algo	
367	atrás que hace que no podamos hacer las	
368	cosas bien y esas son las debilidades que de	
369	pronto no vemos	
370	Alexander: ¿Te gustaría modificar algo con	
371	respecto a tus funciones?	
372	Participante 2: No, mejorar como que, pues	
373	nosotras tenemos mucha carga con respecto a	
374	la atención al público y a los doctores	
375	entonces nosotras tenemos mucha carga pero	
376	adicionar labores o quitar, no, pienso que las	
377	labores que tenemos son acordes y son las	
378	mismas desde el día que firme contrato, son	
379	las labores que siempre hemos tenido.	
380	Alexander: Yo creo que podemos dejar	
381	hasta acá, muchas gracias por tu	
382	colaboración y debo decirte que tu	
383	información es muy útil para esta	
384	investigación	
385	Participante 2: Para nada, muchas gracias a	
386	tí por tenerme en cuenta.	

Transcripción de Entrevista 1. Participante 3

	Transcripción	Categorización previa
--	---------------	-----------------------

1	Alexander: Bueno Profe como le había	
2	comentado en una anterior oportunidad, la	
3	razón de ser de Esta entrevista primero	
4	hablar sobre el tema de clima organizacional,	
5	pues para el tema del trabajo de grado,	
6	entonces bueno, en primera instancia me	
7	gustaría conocer sobre su trayectoria laboral	
8	Participante 3: laboral aquí dentro de la	
9	universidad o completa	
10	Alexander: Mejor completa en general	
11	Participante 3: Yo diría que arranque	
12	trabajando en un consultorio particular,	
13	atendía consulta particular mientras estaba	
14	estudiando la maestría en psicología clínica y	
15	de la familia precisamente, durante ese	
16	tiempo a parte de recibir así casos	
17	particulares también con el colega con el que	
18	estaba estábamos adscritos a una empresa	
19	también y desde el área de recursos humanos	
20	nos remitían algunos casos de la empresa	
21	para ser atendidos de manera particular	
22	entonces en términos de lo clínico, cuando	
23	finalice la maestría, lo que tiene que ver con	
24	materias, tesis no, sólo lo que tiene que ver	
25	con materias eh empecé a trabajar en la	
26	universidad nacional en el servicio de	
27	atención psicológica de allá atendiendo	
28	consulta también casos como de adentro	
29	como de afuera de la universidad, aquí	
30	también dure un tiempo.	
31	Alexander: ¿Ya con su título de maestría?	
32	Participante 3: no, ahí todavía no tenía el	
33	título de maestría ya había acabado materias	
34	en la maestría pero me quedaba pendiente	
35	finalizar la tesis, eso fue en 2003, o sea que	
36	entré a trabajar en la nacional en 2004	
37	precisamente atendiendo consulta, ahí dure	
38	atendiendo consulta diría que haya el 2006, sí	
39	no estoy mal, ya en 2006 cuando me gradúe	
40	de la maestría por fin eh hacía para el	
41	segundo semestre de 2006 entré a trabajar	
42	acá en la santo Tomás entonces entré primero	
43	como docente de cátedra haciendo	
44	supervisión básicamente a luego en 2007	
45	pase a medio tiempo y en 2008 desde 2008	
46	estoy de tiempo completo con la santo tomas	
47	paralelamente en 2007 mientras estaba de	
48	medio tiempo acá en la santo tomas me	
49	ofrecieron trabajo como docente en la	
50	nacional entonces también estuve haciendo	

51	docencia en la nacional de 2007 a 2009 mitad	
52	de año más o menos estuve trabajando como	
53	docente en la nacional haciendo supervisión	
54	clínica también y tenía una materia a mi	
55	cargo también dentro del programa de	
56	psicología y ya digamos que el tiempo que	
57	llevo acá en la santo tomas desde 2006 hasta	
58	ahora entonces ya a mitad de año entonces	
59	cumpliría 9 años acá en la universidad pero	
60	básicamente con el pretendo, con la maestría	
61	estoy trabajando desde 2011 en psicología	
62	clínica y de la familia entonces llevo 4 años	
63	trabajando al mismo tiempo con la maestría	
64	de psicología clínica y de la familia	
65	Alexander: Ok, entonces podemos dividir	
66	pues como la experiencia laboral en docencia	
67	y ya como psicólogo clínico	
68	Participante 3: actualmente también hago	
69	clínica de manera particular	
70	Alexander: Me gustara conocer un poco de	
71	pronto relaciones con sus ex compañeros, ex	
72	jefes	
73	Participante 3: bien, mis jefes anteriores por	
74	ejemplo en la nacional eh en términos de la	
75	labor docente había muy poca relación con el	
76	jefe en ese momento que sería el decano, el	
77	que fue el decano en su momento entonces	
78	las relaciones más fueron muy limitadas,	
79	creo que me vi con él el día en que firme	
80	contrato	
81	Alexander: De pronto algo más	
82	administrativo	
83	Participante 3: exacto, algo así, ya de	
84	pronto trabajando en el servicio de atención	
85	psicológica como docente allá en la nacional,	
86	mi jefe inmediato era la directora del servicio	
87	de atención psicológica de la nacional	
88	también las relaciones con ella siempre	
89	fueron muy cordiales de hecho yo digo que	
90	en general eran buenas, de vez en cuando	
91	había choques en términos del quehacer	
92	psicológico ella tenía un enfoque un poco	
93	más psicodinámico y pues yo venía con toda	
94	la formación sistémica entonces de vez en	
95	cuando en el quehacer había algunos choques	
96	como tal pero nunca pasaron al plano	
97	personal entonces se mantuvo en algunas	
98	reuniones a cerca de lo que puede hacerse o	
99	no con un estudiante, en diferentes casos	
100	Alexander: Formas de abordaje	

<p>101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151</p>	<p>Participante 3: exacto, era más en esos términos de hecho entonces incluso cuando salí de ahí de la nacional pienso que las relaciones quedaron igual en muy buenos términos con la directora de allá también, aquí, aquí pues bueno mis jefes han sido principalmente quienes han estado en la decanatura yo diría que en términos generales la relación ha sido muy cordial, con algunos incluso ha sido una relación cercana también, con otros sencillamente cordial digámoslo así como que sin entrar a mayores términos</p> <p>Alexander: Eh con los compañeros, con los pares ya sería habrían diferencias o existiría como el mismo tipo de acercamiento?</p> <p>Participante 3: pienso que, que sería similar también, ¿no? Entonces por ejemplo como acá en la facultad se habla de lo pluriparadigmatico, los compañeros también son de diversos enfoques entonces con algunos hay cercanía también con otros hay cordialidad, algunas veces hay conversación académica desde los enfoques , siempre en muy buenos términos, nunca he tenido roces con los compañeros acá de hecho con algunos más bien ha habido una relación de mucha cercanía o sea que trasciende incluso el contexto puramente laboral, por ejemplo como que nos reunamos por aparte o alguna cosa así</p> <p>Alexander: Listo eh ya de pronto dejando eso por un lado, me gustaría conocer las concepciones que el Profe tiene sobre lo que es el clima organizacional</p> <p>Participante 3: ¿cómo entiendo el clima organizacional?</p> <p>Alexander: Claro que sí</p> <p>Participante 3: buena pregunta a ver en general yo suelo entender esto en términos de cómo se organizan las relaciones con los diferentes actores del contexto laboral específicamente y como precisamente en el marco de esas relaciones me siento también, sería algo así</p> <p>Alexander: En ese orden de ideas como evaluaría de pronto los distintos ambientes laborales en los cuales ha estado inmerso</p> <p>Participante 3: pienso que por ejemplo en la nacional era bueno, algunas veces había pues</p>	<p>Significados de Clima Organizacional: Concepciones. 140-146</p>
--	--	---

152	momentos como de tensión en la discusión	
153	pero en general era bueno, aquí lo que tiene	
154	que ver con el pregrado lo siento muy amable	
155	muy cómodo me gusta bastante lo que tiene	
156	que ver con el clima en relación con el	
167	pregrado, lo que tiene que ver con la	
158	maestría, tiene sus momentos de tensión de	
159	pronto, allí digamos que es menos cálido que	
160	en el en el pregrado, posiblemente el que más	
161	me guste acá sea el del pregrado acá en la	
162	Santo Tomás.	
163	Alexander: De que puede depender que sea	
164	más tenso?	
165	Participante 3: yo diría que en ocasiones	Percepción de Clima Organizacional: Impacto sobre la productividad y el bienestar. 165-180
166	puede ser como un ambiente que fomenta de	
167	pronto la competencia entre colegas tal vez,	
168	se me ocurre que puede ser un poco eso, no?	
169	Eh y en ocasiones de pronto un ambiente en	
170	dónde se promueva la como la evaluación	
171	por parte de los pares también entonces eso	
172	podría ayudar a que en ocasiones se torne	
173	tensó el ambiente, entonces podría ser por	
174	ahí, la competencia muchas veces y el hecho	
175	de que algunos pueden estar evaluando,	
176	como sí adaptarán posturas superiores a la de	
177	los pares y desde ahí entendieran que tienen	
178	el derecho de juzgar a los demás por	
179	ejemplo, yo diría que podría ser en ese	
180	sentido	
181	Alexander: Ok y que hace ameno la	
182	experiencia del pregrado?	
183	Participante 3: yo pienso que ahí	Percepción de Clima Organizacional: Impacto sobre el bienestar laboral. 183-195
184	precisamente no veo un ambiente de	
185	competencia, como que uno tenga que estar	
186	mostrando todo el tiempo que es más que el	
187	otro, el ambiente es más que todo como de	
188	colaboración, también y por otro lado como	
189	le comentaba hace un rato la posibilidad de	
190	poder construir relaciones cercanas también	
191	con los compañeros de trabajo entonces que	
192	en últimas se pueden ver reflejadas en	
193	contextos diferentes, creo yo que eso puede	
194	hacer que sea mucho más cálido, que sea	
195	mucho más amable ese ambiente	
196	Alexander: Profe recuerda alguna, de pronto	
197	alguna situación tensionante o difícil en	
198	algún contexto laboral, ya sea con ex	
199	compañero, compañeros, jefes, ex jefes?	
200	Participante 3: a ver pienso mmm de pronto	
201	si hubo momentos fuertes cuando trabajaba	

202	en la nacional, tal vez precisamente con	
203	cómo veíamos el ejercicio de la practica en	
204	relación con los estudiantes, tal vez, entonces	
205	recuerdo que en algún momento hubo una	
206	discusión eh de pronto porqué estaban	
207	comenzando a primar las labores	
208	administrativas que las labores clínicas	
209	dentro de lo que se le asignaba al estudiante	
210	entonces mientras que algunos entonces	
211	decían que pues que mientras que el	
212	estudiante estaba ahí para colaborar con lo	
213	que fuera llegando, yo de pronto planteaba	
214	que pues si el estudiante había elegido un	
215	contexto clínico era para que principalmente	
216	atendiera casos de ese orden también y	
217	recuerdo que hubo un choque bastante fuerte	
218	donde me sentí incomodo también y	
219	comencé a ver que de pronto el contexto ya	
220	iba tendiendo mucho más hacia lo	
221	administrativo y hacia lo completamente	
222	normalizado y en ese momento yo también	
223	como que sentí que ya no pegaba de la	
224	misma forma con el contexto, curiosamente	
225	eso comenzó a coincidir con el momento en	
226	el que se dio el traslado de la facultad de	
227	psicología de aquí al campus entonces	
228	también yo ya no podía estar yendo y	
229	viniendo y me vi forzado a tomar una	
230	decisión y en ese momento fue cuando decidí	
231	quedarme con la Santo Tomás	
232	Alexander: O sea a buen momento	
233	Participante 3: Exactamente, creo que si	
234	hubiera quedado ahí los choques hubieran	
235	sido mayores todavía.	
236	Alexander: De pronto en ese orden de ideas	
237	el profe considera que el clima	
238	organizacional y todo lo que implica puede	
239	tener algún efecto sobre el desempeño	
240	laboral?	
241	Participante 3: Uy claro que sí, o sea, yo	Percepción de Clima Organizacional: Impacto sobre la productividad y el bienestar laboral. 241-260
242	diría que por ejemplo cuando el clima no es	
243	cálido cuando se vuelve más bien tenso, eh el	
244	trabajo se vuelve, como decirlo, uno cumple	
245	con lo que tiene que y ya, como que ese es el	
246	clima que uno aporta también, de pronto	
247	cuando el clima es mucho más cálido permite	
248	que uno sea un poco más flexible también	
249	incluso la misma motivación para ir a	
250	trabajar yo creo que cambia entonces no es lo	
251	mismo saber entonces que uno va hacia el	

<p>252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301</p>	<p>trabajo donde uno sabe que va a estar bien y va a estar como a entonces tengo que ir a trabajar y las relaciones son tan “jartas” que me dar pereza tener que ir allá por ejemplo entonces yo diría que eso cambia completamente y seguramente uno también entrega más cuando se siente motivado y cuando el ambiente es cálido que cuando no lo es</p> <p>Alexander: Y ya saliendo de pronto del contexto laboral, el profe considera que el clima organizacional pueda tener algún efecto sobre la vida personal?</p> <p>Participante 3: Completamente, yo diría que es un entorno que no puedo evitar conectarlo en términos conceptuales yo diría que es como cuando Brofenbrenner habla de las relaciones meso sistémicas entonces cuando uno está mal en el trabajo el tema de conversación cuando uno llega a la casa es el trabajo, algunas veces uno necesita una descarga en relación con lo que está pasando y viviendo en el ambiente laboral entonces algunas veces puede pasar según la comunicación que se tenga por ejemplo con los familiares para que uno pueda hablar y tratar de recibir un apoyo entonces de los demás si uno no se está sintiendo bien por ejemplo en el contexto laboral, entonces eso puede llegar a afectar también, el hecho por ejemplo de que permanezca uno bajo situaciones de mucho estrés, es posible que uno se lleve eso a la casa y eso implicara que en ocasiones haya momentos de desconexión con la familia, también en términos de las tareas asignadas entonces si es obsesivo y el ambiente es tan tensionante que uno siente que tiene que cumplir inmediatamente con la tarea que piden es posible que uno sacrifique tiempo que uno tiene para la familia y resulte dedicado a labores de trabajo por ejemplo, sí creo.</p> <p>Alexander: Profe entonces ya para ir finalizando, ¿cómo podría definirme su actual clima organizacional?</p> <p>Participante 3: Uy muy “bacano”. Ahorita estoy muy contento, de hecho ahorita pedí más horas en pregrado, menos horas en la maestría entonces creo que estoy trabajando con un buen equipo, un equipo con el que me</p>	<p>Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal: Impacto sobre dinámicas relacionales, familiares y bienestar personal. 265-293</p>
--	---	--

302	siento muy cómodo, a verdad, siento que en	
303	este punto estoy en un buen momento, las	
304	tareas administrativas me aburren mucho,	
305	confieso eso, pienso que en ocasiones es	
306	incómodo llegar a la casa y abrir el correo y	
307	encontrar una cantidad de tareas que toca	
308	llenar el cuadro de no sé qué y de no sé qué	
309	urgente entonces esa parte no me gusta,	
310	nunca he estado de acuerdo con que los	
311	docentes tengamos que hacer trabajo	
312	administrativo yo sé que eso nos lo sustentan	
313	todo el tiempo, para mí eso es un “carretazo”	
314	y uno debería dedicarse a lo académico y ya,	
315	salvo ese par de cosas, me gusta mucho lo	
316	que estoy haciendo, me gusta ahorita el	
317	momento organizacional en el que estoy me	
318	parece muy “bacano” en general.	
319	Alexander: Listo profe, muchas gracias, yo	
320	pienso que en general con esta información	
321	pues puede ser muy beneficioso para el	
322	proceso, digamos que en base a la entrevista	
323	que tuvimos hoy la idea es montar otra	
324	entrevista para ampliar mucho más la	
325	información, entonces yo pienso que para	
326	empezar a trabajar en forma, con esta	
327	información es más que suficiente,	
328	Participante 3: Se puede, con todo gusto	
329	Alexander.	
330	Alexander: A usted profe.	
331	Alexander: Retomando la entrevista pasada	
332	hablábamos acerca del tema de clima	
333	organizacional y las experiencias que usted	
334	ha tenido en sus diferentes contextos	
335	entonces en ese sentido y para ampliar un	
336	poco más la información y de pronto con	
337	detalles, ¿cómo es la relación en estos	
338	momentos con el director de la IPS como su	
339	jefe directo?	
340	Participante 3: Mi jefe aquí en la IPS, claro	
341	que yo no estaría completamente seguro de	
342	que el director sea mi jefe aquí, de hecho	
343	Alexander: ¿Quién podría por ejemplo	
344	catalogarse como jefe directo?	
345	Participante 3: Claro es que por ejemplo yo	
346	ahorita tengo dos jefes el decano de facultad	
347	y la directora de la maestría pero claro o sea	
348	la pregunta me deja pensando porque incluso	
349	nunca había visto al director como un jefe	
350	mío, de los practicantes acá sí, pero como	
351	mío no, de hecho finalmente hay decisiones	

352	que nosotros tomamos por ejemplo desde lo	
353	clínico que no tienen por qué meterlo a él	
354	porqué son decisiones clínicas y yo me	
355	considero completamente autónomo con eso	
356	o sea ahí me dejo pensando	
357	Alexander: Las cosas se intentan ver en ese	
358	orden por el tema del contexto	
359	Participante 3: Pero si le sirve que	
360	hablemos en esos términos pues sí	
361	Alexander: No pues no es necesario forzar	
362	como ese detalle, si usted considera que su	
363	jefe inmediato es otra persona como por	
364	ejemplo la directora de la maestría, no hay	
365	ningún problema	
366	Participante 3: Si pues mis jefes	
367	actualmente la directora de la maestría y el	
368	decano de facultad, tengo dos jefes	
369	Alexander: Entonces en ese caso me	
370	gustaría saber ¿cómo es o cómo se maneja la	
371	relación con ellos dos?	
372	Participante 3: Yo pienso que con ambos	
373	tengo una relación cordial yo diría que	
374	incluso en ocasiones es cálida también	
375	digamos que no es una relación distante	
376	completamente diría yo sino que incluso es	
377	cálida eh incluso más con él decano que con	
378	la directora hasta el punto de que muchas	
379	veces molestamos y “recochamos” con él y	
380	ese tipo de cosas y también hemos	
381	compartido otros espacios fuera de la	
382	universidad, digamos que con la directora sí	
383	se queda únicamente acá en la IPS pero yo	
384	diría que es cordial la relación, hay menos	
385	confianza que con el decano eso sí	
386	Alexander: ¿Cómo es ver al decano de	
387	facultad en esa doble faceta de jefe directo y	
388	de compañero?	
389	Participante 3: Veo, pues claramente son	
390	dos caras, dos facetas o sea como jefe es una	
391	persona muy organizada, muy estructurada,	
392	muy estricta para lo que pide por ejemplo	
393	entonces sabe uno que hay que cumplir con	
394	las cosas y ya ver la otra faceta es como ver	
395	otra parte del lado humano también que	
396	molesta que es el que “recocha” es el que se	
397	ríe con uno y creo yo que es interesante	
398	poder conocer esas dos versiones.	
399	Alexander: ¿Es complicado separar la figura	
400	de autoridad?	
401	Participante 3: Yo diría que no, algo que	

402	caracteriza la relación es que no se deslizan	
403	los contextos, entonces cuando estamos en la	
404	universidad en el sentido de lo académico,	
405	administrativo sabe uno que es el jefe	
406	perfectamente y ya sabemos que eso queda	
407	de lado en otros escenarios pero por lo	
408	general los contextos no se deslizan, sino que	
409	hay una claridad de en qué momento está uno	
410	y como tiene que responder también según el	
411	rol que está desempeñando en la relación	
412	Alexander: ¿En cuanto a la comunicación	
413	con ambos se maneja una buena	
414	comunicación?	
415	Participante 3: Sí, yo creo que sí	
416	Alexander: ¿Qué elementos debe tener una	
417	comunicación para que en términos generales	
418	sea positiva?	
419	Participante 3: Eh la relación tiene que	
420	permitir una confianza para que uno digamos	
421	al acercarse pueda exponer en términos	
422	claros lo que tiene que decir, sin dar vueltas	
423	ni nada, entonces eso necesita que haya una	
424	confianza en la relación porque se construye	
425	eso por una lado, por otro lado que en la	
426	misma comunicación directa que lo que haya	
427	que decirse se pueda decir de frente y de	
428	manera clara, entonces espero que haga esto,	
429	listo, cómo quiere, como es la cosa o uno	
430	mismo, mire, me gustaría que esto sea de esta	
431	o de otra forma, entonces que sea directa de	
432	frente implica que es necesario que la	
433	comunicación no implique mensajes dobles	
434	por ejemplo o que haya agendas ocultas en la	
435	comunicación, como que haya cosas que no	
436	se dicen pero que estén implicando un	
437	malestar, no puede estar presente	
438	Alexander: Bueno pues en general son	
439	varios los elementos que hacen que las	
440	distintas labores sean amenas, en ese sentido	
441	el profe podría relatarme un buen día de	
442	trabajo o un día de trabajo de pronto con	
443	varios elementos positivos	
444	Participante 3: ¿Que impliquen la relación	
445	con los jefes?	
446	Alexander: En general, en cuanto a	
447	funciones, que incluya todo en conjunto	
448	Participante 3: Bueno, para mí un buen día	
449	de trabajo este semestre por ejemplo muy	
450	buenos días de trabajo pueden ser mm de	
451	hecho tengo varios, para mí un buen día de	

452	trabajo es todo aquel en el que pueda hacer lo	
453	académico, donde no me toque hacer nada	
454	administrativo, para mí ir a reuniones	
455	administrativas para mí eso es una perdedera	
456	de tiempo, eso son horas largas, eso no me	
457	gusta pero un día que puedo dictar clases,	
458	puedo hacer supervisión, puedo hacer	
459	consejerías, dirección de trabajo de grado,	
460	que pueda hacer esas actividades, eso es un	
461	excelente día de trabajo para mí, porque	
462	estoy siendo docente que es finalmente lo	
463	que soy acá	
464	Alexander: Entonces sumado de pronto al	
465	tema administrativo, ¿Qué otros elementos	
466	podrían sumarse para que haya un mal día de	
467	trabajo?	
468	Participante 3: Un mal día de trabajo, aparte	
469	de lo administrativo es clarísimo que no me	
470	gusta mmm por ejemplo un espacio de	
471	supervisión en donde no se posibiliten	
472	reflexiones por parte de los estudiantes, ese	
473	sería un mal día de trabajo, por ejemplo un	
474	día donde un estudiante llegue con una	
475	actitud de no mucha cooperación, donde no	
476	llegue abierto al dialogo en una supervisión	
477	ese sería un mal día de trabajo también, un	
478	día en donde por ejemplo tenga un encuentro	
479	de asesoría de trabajo de grado y no haya	
480	avances dentro de lo que traen los estudiantes	
481	entonces como que no hay sobre que trabajar,	
482	entonces eso sería un mal día de trabajo	
483	también, y desde luego no digo que pase pero	
484	si en algún momento hubiera roces con	
485	compañeros en el trabajo, seguramente eso	
486	haría hartos el trabajo, ahorita yo diría que no	
487	me pasa más bien hace uff varios años de	
488	pronto si hubo roces con compañeros	
489	entonces queda uno amargado todo el día, si	
490	me llevo a pasar, hace varios años, recién	
491	llegue aquí	
492	Alexander: ¿Podríamos ampliar esa última	
493	parte?	
494	Participante 3: Una vez recuerdo un día que	
495	me molesto muchísimo, recuerdo que tenía	
496	una supervisión acá y había una profesora	
497	que tenía una clase aquí y para esa clase	
498	necesitaba una cámara de Gesell y	
499	sencillamente no le importó que yo tuviera	
500	supervisión en ese espacio, con caso citado	
501	sino que ella necesitaba esa cámara para su	

<p>502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544</p>	<p>clase y punto final y finalmente le dieron la razón entonces pues me molestó mucho y no pude hacer mi supervisión como tenía planeado hacerla, entonces fue un encontrón fuerte con la docente incluso le manifesté mi inconformidad en términos de cómo va a primar una clase a un proceso de grado de atención clínica de una estudiante de noveno o decimo semestre, su postura muy intransigente manifestó que pues suerte, que no había nada que hacer, eso fue un día hartísimo de trabajo</p> <p>Alexander: Bueno ya de pronto saliendo un poco del tema como cree profe que pueda impactar de manera significativa desde el ámbito laboral la parte personal del colaborador</p> <p>Participante 3: Puede haber un impacto significativo si se reconoce lo que el trabajador está haciendo, lo que está adelantando, si se reconocen los recursos, si se reconoce incluso el trabajo que no está claramente especificado en horas de nómina y que resulta en todo caso de esa labor docente acá en este espacio creo que eso puede facilitar también, si se respetan los tiempos, si no se sobrecarga de trabajo a la persona con más tareas de las que puede asumir diría yo, y pues debe luego lo que tiene que ver con relaciones centradas en el respeto también a mi modo de ver es importante por ejemplo que un jefe promueva una relación no tiene que ser cercana pero puede ser cálida, en donde tenga un estilo de relación que no sea completamente autoritaria sino que tenga en cuenta la voz precisamente del trabajador, como que legitime la voz del trabajador en relación a la labor que está haciendo, creo yo que eso ayuda a que haya un buen impacto y eso en últimas fortalece y hace que uno se sienta a gusto con la institución, como que eso crea sentido de pertenencia, sería algo así</p>	<p>Impacto del Clima Organizacional en la Vida Personal: Impacto sobre bienestar personal, dinámicas relacionales. 519-544</p>
--	---	---

Tabla VII.

Transcripción entrevista 1. Participante 4

	Transcripción	Categorización previa
--	---------------	-----------------------

1	Alexander: Para iniciar me gustaría que me	
2	contara algo sobre su trayectoria laboral	
3	Participante 4: Yo llevo aquí en la	
4	universidad once años de los cuales ya ocho	
5	los llevo como director en el servicio de	
6	atención psicológica el resto he estado como	
7	coordinador de la IPS también y como	
8	docente, también he trabajado en el hospital	
9	de san Carlos, hospital de Usaquén, Suratep	
10	y Colsubsidio	
11	Alexander: Todo en el área organizacional?	
12	Participante 4: En el área de salud	
13	Alexander: Bueno entonces podemos	
14	identificar el contexto de la Universidad, del	
15	de la IPS, Colsubsidio, Hospital de San	
16	Carlos, Suratep y hospital de Usaquén, seis	
17	contextos, entonces me gustaría que hiciera	
18	una pequeña comparación entre contextos en	
19	cuanto a cómo llevaba las relaciones en cada	
20	contexto con compañeros y jefes	
21	Participante 4: Todos son diferentes, porque	
22	en el área de salud cada contexto es una	
23	cultura organizacional y cada una tiene unas	
24	particularidades entonces ¿compararlos en	
25	cuanto a qué?	
26	Alexander: Un ejemplo, las relaciones en	
27	Suratep con mis compañeros y con mi jefe	
28	eran mucho más amenas a las que manejaba	
29	en el hospital de San Carlos.	
30	Participante 4: Casi siempre he tenido	
31	relaciones cordiales, amables, el lugar donde	
32	más se trabajaba todo el tema de clima	
33	organizacional fue Colsubsidio, es que	
34	depende del ambiente y de las políticas, aquí	
35	también se trabaja mucho ese tema, no	
36	directamente de parte de la gestión humana	
37	pero tú te das cuenta acá que uno procura que	
38	exista un buen ambiente, de calidad, que se	
39	cumplan los procesos de calidad, trabajar en	
40	el área de salud concretamente es mucho más	
41	complejo porqué es trabajar con diversas	
42	profesiones médicos, enfermeras,	
43	odontólogos, auxiliares de enfermería,	
44	técnicos, es más completo, mucha más gente,	
45	muchos trabajadores	
46	Alexander: Ok ¿podríamos de pronto hacer	
47	como una pequeña línea de tiempo y de	
48	pronto contar algo sobre cada contexto?	
49	Participante 4: ¿Referente a?	
50	Alexander: A la trayectoria laboral, por	

152	Participante 4: Si claro, el decano y	
153	obviamente el decano de división	
154	Alexander: Bueno en el caso del decano,	
155	¿es complicado separarlo de ese doble rol	
156	que tiene? Uno como jefe directo y el otro	
167	como compañero	
158	Participante 4: No, en un lado se respetan	
159	las funciones, las decisiones y en el otro lado	
160	está el lado personal que lo que hace es que	
161	sea ameno y que haya más camaradería no en	
162	términos de confundir amistad con el rol del	
163	trabajo sino en términos de que exista	
164	cordialidad sobre cuáles son los roles que se	
165	desempeñan	
166	Alexander: Ok, en algún contexto, de pronto	
167	el profe recuerda alguna situación que haya	
168	sido difícil en la que hayan manejado altos	
169	niveles de estrés	
170	Participante 4: Pues estrés siempre hay lo	
171	que pasa es que depende de la forma en la	
172	que uno vea las cosas y he aprendido es a	
173	relajarme y a ver tranquilamente las cosas y	
174	definitivamente como le digo depende es del	
175	control de uno	
176	Alexander: O de pronto ¿alguna situación	
177	conflictiva con algún jefe con algún	
178	compañero?	
179	Participante 4: No, hay situaciones difíciles	
180	por tiempo por entregas, porque son	
181	urgentes, por cargas de trabajo	
182	Alexander: Y de pronto ¿alguna experiencia	
183	muy significativa que haya sido positiva?	
184	Participante 4: No los he tenido, que tenga	
185	roces dificultades, no los he tenido	
186	Alexander: No, una situación positiva	
187	Participante 4: Ah positiva, no, muchas	
188	Alexander: ¿Alguna que haya sido muy	
189	significativa para usted?	
190	Participante 4: Nada pues continuamente,	Percepción de Clima Organizacional: Impacto sobre el bienestar laboral.
191	creo que el hacer bien las cosas el tener el	
192	reconocimientos de otros, de la misma	
193	institución hace que tú te sientas muy bien y	
194	orgulloso de lo que haces y los resultados	
195	misimos del trabajo porque son continuos	
196	Alexander: Ok, de pronto puedo inferir que	
197	en el contexto de la IPS existe muy buena	
198	comunicación, ¿qué elementos son	
199	necesarios para mantener esa buena	
200	comunicación?	
201	Participante 4: Claridad en lo que uno tiene	

202	que hacer, de las funciones, límites y	
203	alcances de los roles de trabajo, autonomía,	
204	planeación, que hace que cada uno pueda	
205	sincronizar, sintonizar sus funciones, lo que	
206	cada uno hace	
207	Alexander: Ok, eh de pronto ya viendo el	
208	tema de las funciones y las relaciones con los	
209	compañeros de trabajo, ¿qué elementos	
210	tendría un buen día de trabajo?	
211	Participante 4: Poder cumplir con lo que se	
212	planea para el da, alcanzar las metas y	
213	objetivos propuestos, manejar los tiempos,	
214	sentirse apoyado, sentir que hay equipo, la	
215	buena comunicación, que hace que al final	
216	del día todo sea satisfactorio, que estés	
217	aportando a algo concreto, y que todo tenga	
218	un impacto	
219	Alexander: Y ¿qué elementos tendría un día	
220	que no fuese positivo de trabajo?	
221	Participante 4: No alcanzar los objetivos,	
222	tener algún tipo de conflicto. Algún tipo de	
223	dificultad, eh que las cosas no se den como	
224	uno las planea, eso	
225	Alexander: Ok, tocando el tema	
226	motivacional, que podría potenciar ese	
227	aspecto, de pronto usted como jefe	
228	Participante 4: La motivación es muy	
229	amplia	
230	Alexander: En cuanto a que las secretarias y	
231	los distintos colaboradores se sientan un poco	
232	más con mucha más energía	
233	Participante 4: La motivación es interna,	
234	nadie motiva a nadie, uno se siente motivado	
235	en la medida en la que uno tenga claridad en	
236	lo que tiene que hacer que uno tenga el	
237	reconocimiento, que uno pueda alcanzar los	
238	objetivos	
239	Alexander: ¿Pero depende únicamente de sí	
240	mismo?	
241	Participante 4: Depende que existan	
242	manuals de funciones claro, que exista, el	
243	reconocimiento, la autonomía, el respeto, que	
244	exista la comunicación	
245	Alexander: Listo yo creo que con esta	
246	información se va a nutrir bastante el	
247	ejercicio investigativo, muchas gracias por	
248	participar	
249	Participante 4: vale, con gusto.	