

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN RELACIÓN AL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS ASISTENCIALES EN EL
CONSULTORIO DE OPTOMETRÍA DE LA FACULTAD DE OPTOMETRÍA EN UNA
UNIVERSIDAD DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ DURANTE EL AÑO 2019

MÓNICA QUINTERO ARGUELLO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EN SALUD

BOGOTÁ, D.C. 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dios Todopoderoso y a Su Santísima Madre, la Bienaventurada Virgen María, por su amor incondicional y el haberme sostenido en tiempos en que había pensado en claudicar. También a mi familia, por su apoyo a todo nivel y su empeño en sostenerme y en valorar mi trabajo y mis ideales. Agradezco a mi tutor el Doctor Fabián Díaz, por sus valiosos aportes y entusiasmo a un trabajo en el que se puso el alma para sacarlo adelante. Al Director del Programa de Optometría de ‘una universidad de la Ciudad de Bogotá’ y a todo su equipo de trabajo por su colaboración amable y desinteresada. A todos mis profesores y tutores previos que me aportaron su conocimiento y experiencia como valores agregados para mi formación y desempeño.

INDICE

Contenido

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del Problema:	5
2. JUSTIFICACIÓN	8
3. OBJETIVO	12
3.1. Objetivo General	12
3.2. Objetivos Específicos	12
4. MARCO DE REFERENCIA.	12
4.1. Antecedentes	12
4.2. Marco Teórico	20
4.3. Marco Normativo	29
5. DISEÑO METODOLÓGICO	32
5.1. Tipo de Estudio	32
5.2. UNIDAD DE ANÁLISIS	32
5.2.1. Unidad de Estudio	32
5.2.2. Unidad de Información	32
5.2.2.1. Selección de la Unidad de Información	33
5.3. INSTRUMENTO	33
5.4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	40
5.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	44
5.6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	45
6. CRONOGRAMA	49
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	50
7.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO	51
7.2. ANÁLISIS CUALITATIVO	61
8. DISCUSIÓN	75
9. CONCLUSIÓN	77
10. BIBLIOGRAFÍA	79
11. ANEXOS	85
11.1. ANEXO 1. Cuestionario FONT ROJA para Satisfacción Laboral.....	85
11.2. ANEXO 2. Entrevista Semiestructurada a partir del Cuestionario Font Roja.....	87

11. 3. ANEXO 3. Carta al autor del Cuestionario Font-Roja para satisfacción laboral de permiso para poder utilizar el instrumento.....	89
11. 4. ANEXO 4. Transcripción de las entrevistas a los Optómetras asistenciales con funciones docentes en el Consultorio de Optometría de la facultad de Optometría en una universidad de Bogotá, D.C.	90

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional del área de la salud, en relación al clima organizacional, que desempeña funciones asistenciales en el Consultorio de Optometría perteneciente a la Facultad de Optometría de una universidad en la ciudad de Bogotá durante el año 2019?

1.1.Descripción del Problema:

Los colaboradores en toda organización, y más en salud, constituyen el principal activo, ya que tienen la posibilidad de aumentar las fortalezas o disminuir las debilidades y déficits en la Institución; además, componen los elementos básicos del logro de la eficacia organizacional, respecto a productividad, y buen clima organizacional. Cuando no existe un equilibrio en el trabajo, “los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa y se ausentan con frecuencia” (Chiavenato, 2002), en detrimento de la misma organización.

Las cargas de horarios de trabajo, los malos sueldos, el hostigamiento laboral que impone cargas de trabajos nocivos para la salud, y pueden hacer que el clima organizacional afecte la satisfacción laboral del individuo que ejerce funciones asistenciales en una organización de salud. Las organizaciones en procura de la efectividad y eficacia de su institución, deben considerar el mantenimiento de condiciones laborales con cuidados especiales no sólo respecto a compensaciones financieras, estilo de gerencia, relaciones con

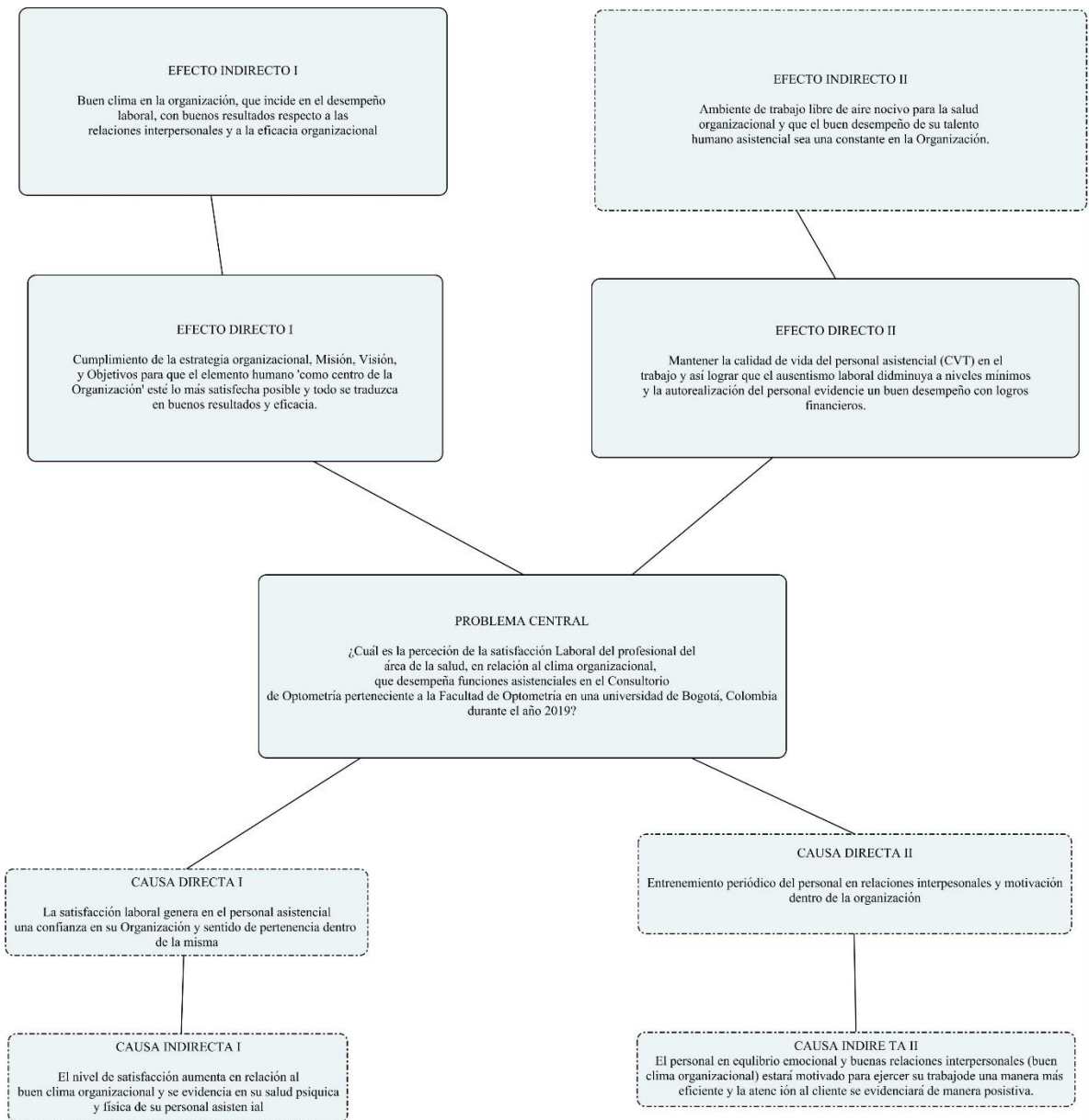
los empleados, desarrollo de las personas y la calidad de vida en el trabajo, para que su capital humano se sienta satisfecho y dé mejores logros dentro de las mismas.

En el cuadro 1 se ilustrará con claridad el árbol del problema.

Se hizo un análisis por medio de la herramienta diagrama de Ichicagua en donde se analiza las causas y los efectos del problema en cuestión. Se realizó de manera ilustrativa para dar mayor claridad al lector.

Se observó que la satisfacción laboral es un factor determinante para que el desempeño laboral sea una constante dentro de la organización, este será el tronco para que se respire un aire de trabajo libre de cargas de trabajo (horarios extensos), con buenas relaciones interpersonales (compañeros), calidad de vida en el trabajo, ausentismo laboral con niveles mínimos, y logros financieros en la organización. De esta manera, se cumple la Estrategia de la Organización (Misión, Visión, Objetivos) que se evidencia en la atención al cliente de una manera más eficiente y positiva, porque el trabajo “es la fuente de toda riqueza” (Engels, 1871) y un factor de la producción.

Cuadro 1. Árbol del Problema



Fuente: Elaboración propia de la autora.

2. JUSTIFICACIÓN

El propósito de esta investigación es determinar la satisfacción laboral en relación al clima organizacional del personal que ejerce funciones asistenciales en salud visual, Doctores en Optometría que laboran en el Consultorio de Optometría en una universidad en Bogotá, previa autorización del Director del Programa de Optometría, durante el año 2019.

La satisfacción laboral, aunque es un tema de gran relevancia para cualquier organización y más en el sector salud, ha sido poco explorada, muchas veces por falta de colaboración del personal debido a temor a ser despedidos o que se refleje a nivel salarial; sin embargo, algunos autores a nivel nacional e internacional han realizado estudios serios a este respecto. Es importante considerar a la satisfacción laboral como el punto de partida para otros factores igualmente relevantes para la eficiencia y eficacia organizacional, tales como el clima organizacional, la salud laboral, liderazgo, entre otros. Existen pocos estudios en que el factor humano este considerado como “eje central, propósito y función de las organizaciones” (Contreras, 2009) especialmente un ambiente laboral propicio que asegure su calidad de vida en el trabajo, promoción dentro de la organización, logros académicos, y en su empresa, para alcanzar mayor bienestar físico, mental y social para “adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad”- OIT 1993-, citado por Andrea Jaramillo Andrade, en su investigación sobre salud laboral (Jaramillo, 2008).

El presente trabajo permite establecer la importancia de la satisfacción laboral en el buen funcionamiento de la empresa de salud en concordancia con el clima organizacional

como coadyuvantes para el buen desempeño, el arraigo y la pertenencia¹ (Chiang Vega, 2007); y como se indicó, son pocas las investigaciones realizadas en que se correlacionen estas dos variables en la literatura revisada en Colombia, y fuera de ella, con una mirada holística a la organización de salud en la cual se va a desarrollar el estudio y a la vez comprender los principios básicos del mercado de salud en nuestro país, dando lugar a futuros estudios y profundizaciones acerca de la importancia del capital humano en las organizaciones de salud en Colombia y en el mundo.

Carlos Anibal Manosalva y colaboradores en su trabajo investigativo “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo y riguroso de su relación”, citando a Ahmed, Khan & Butt del 2012, menciona el clima organizacional como “un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento” (Manosalva, 2015), de tal manera que puede llegar a ser un factor determinante para el buen desempeño del talento humano en la organización, especialmente en la de salud que tiene en sus manos la integridad y la vida de seres humanos. Es de vital importancia el hacer el paralelo entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Son dos variables que van una al lado de la otra para establecer la calidad de vida laboral y el desempeño del personal asistencial en una organización de salud, y así inferir el comportamiento del mismo en el contexto general.

El clima organizacional “es una de las dimensiones de la calidad de vida laboral que influye en la productividad y desarrollo del talento humano de una entidad..., también es una buena medida del funcionamiento de toda organización²” (Rodríguez Salvá, 2010), o como en el estudio referencian a Chiavenato a cerca del clima organizacional como el ‘medio interno’ de la organización, imposible de desligar de la satisfacción laboral como responsables del buen ejercicio de las funciones asistenciales y traducidas al éxito de la organización dentro del Sistema General de Salud de un país.

En una investigación realizada en Asunción, Paraguay, consideran estas dos variables (satisfacción laboral y clima organizacional) importantes y determinantes en la calidad de los servicios sanitarios en una organización de salud, en este caso, el estudio se realizó sobre un hospital militar de la ciudad de Asunción, Paraguay (los trabajos se recibieron en el año 2014). La percepción de los trabajadores a cerca de su entorno laboral es indicativo de la buena calidad de sus procesos organizacionales y arrojó como resultado una alta insatisfacción (83%) y baja motivación del personal, lo que supone acciones de parte de la institución para mejorar los procesos³. (Noguera Arzamendia, 2014)

Este estudio se centra en el personal asistencial como objeto de su investigación para encontrar las posibles causas de su satisfacción o insatisfacción laboral dentro de su trabajo y además observar si ésta desencadena otros factores igualmente importantes para los buenos resultados en la organización como por ejemplo, salud laboral, clima organizacional, buen liderazgo, sentido de pertenencia en la empresa, y otras. Autores como Wallace y colaboradores demuestran cómo de los profesionales de la salud, el médico (y profesionales afines) es el que tiene mayores problemas a nivel de salud laboral

(agotamiento físico, depresión, y otros) debido principalmente a que son personas que no consultan cuando se enfrentan a problemas de salud física o mental, especialmente en servicios donde se ejerza presión y estrés para su desempeño.

Otros estudios ⁴(García Hernández, 2016), establecen la importancia de la satisfacción laboral, en ciudades muy pobladas como Ciudad de Méjico, se consideran los factores extrínsecos, como salario, políticas de la empresa, entorno físico y relaciones interpersonales, que si no están acordes unas con otras pueden causar insatisfacción laboral y por ende, una baja en la calidad de la atención en salud con afectación de las finanzas de la empresa; factores intrínsecos como la motivación para este estudio es importante y muestra mayor peso a la hora de evaluar la satisfacción laboral en personal asistencial de salud. Además, los profesionales de la salud son primordiales e indispensables en la organización de la salud, especialmente en estos tiempos en que el sector salud es considerado como un tipo de mercado con todas las posibilidades de crecer y tener logros humanos y económicos.

Este campo, vale decir, es considerado especialmente en estos tiempos como relevante para cualquier investigación que se efectúe. El Talento Humano es el recurso más importante de toda organización. En sus manos reside la responsabilidad de salvaguardar la vida de muchos seres humanos Y es la razón y el porqué de esta investigación.

La Institución en dónde se va a aplicar el instrumento y se escogió la muestra es representativa de la mayoría de instituciones prestadoras de salud y con los resultados

obtenidos se infiere la situación de la satisfacción laboral en las demás instituciones u organizaciones de salud.

3. OBJETIVO

3.1. Objetivo General

Valorar la percepción de la satisfacción laboral en relación al clima organizacional del personal de salud que ejerce funciones asistenciales en el consultorio de Optometría, adscrito a la Facultad de Optometría de una Universidad en la ciudad de Bogotá durante el año 2019.

3.2. Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal de salud que ejerce funciones asistenciales en el consultorio de Optometría en una universidad de la ciudad de Bogotá, a través de una encuesta cuantitativa durante el año 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral extrínseca del mismo personal por medio de un cuestionario durante el año 2019.
- Encontrar el nivel de satisfacción laboral total en la institución de salud, del personal asistencial durante el año 2019.
- Documentar el clima de la organización, mediante la satisfacción laboral con la percepción cualitativa en el personal de salud durante el año 2019.

4. MARCO DE REFERENCIA.

4.1. Antecedentes

Los antecedentes de la investigación están sustentados en investigaciones previas en las cuales se analiza la satisfacción laboral como objeto de estudio, pero en diversos campos de la economía nacional, e internacional, vale decir, la administración, la demografía, la economía y otras áreas del conocimiento.

Es bueno considerar situaciones laborales nacionales e internacionales en razón a que los trabajadores de salud en cualquier contexto, y con mayores o menores ingresos, también experimentan mayor o menor satisfacción en su trabajo.

En relación al campo de la salud, se han realizado estudios, a nivel nacional, como el de Contreras Torres Françoise y colaboradores, que se enfocaron hacia los factores psicológicos del personal asistencial de un hospital de tercer nivel en relación al Síndrome de Burnout, estudio auspiciado por la Universidad de Santo Tomás en Bogotá, Colombia, (Contreras F. , Diversitas, 2013) y cómo el liderazgo incide directamente sobre la satisfacción laboral.

Otro estudio en el que se enfoca la satisfacción laboral es el realizado por Alba Helena Correa y colaboradores en la ciudad de Medellín, Colombia en el año 1999. Este explora las condiciones laborales de los profesionales de enfermería de una entidad de salud de esa ciudad, con el fin de hallar aspectos positivos y/o negativos para su intervención (Correa, 1999).

Fajardo y Torres, en el año 2014, investigaron la relación del empleo múltiple y la satisfacción laboral. Encontraron factores positivos y negativos. Factores positivos como la estabilidad laboral, disfrutar de su trabajo, y el tipo de contratación; negativos

como el no pasar tiempo con la familia, dificultades económicas que le impiden el realizar proyectos de estudio para posicionarse mejor dentro de su organización.

Françoise Contreras, Fernando Juárez y colaboradores, exploraron en su estudio acerca “del liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas” (Contreras F. , 2010) en el que se encontró que el papel del líder incide directamente sobre la motivación del personal, satisfacción laboral y a su vez, tiene efectos en el clima organizacional.

En un estudio realizado por Verónica Andrade Jaramillo y colaboradores en el 2014, enfoca la problemática de la satisfacción laboral hacia la salud laboral, relacionado con las Ciencias Sociales y a las Ciencias de la Salud. Se centra en los factores que inciden y afectan la salud de los trabajadores en todas las labores para prevenir daños mayores y a su vez protegerlos. De esta manera mejorar las condiciones de trabajo para evidenciar un mayor desempeño y eficacia organizacional (Andrade, 2014).

La investigación realizada en el año 2004 por Carlos Alberto Gómez Rada, conformado por 40 ítems, los cuales evalúan el clima organizacional a través de 6 dimensiones: claridad, sistema de recompensa e incentivos, toma de decisiones/autonomía, liderazgo, interacción social y apertura organizacional (Gómez A. , 2004) con el entorno. Lo anterior se evidencia además, en un estudio realizado por Felipe Arenas Ortiz y Verónica Andrade Jaramillo sobre el compromiso laboral de los trabajadores de la salud con la institución en la que se desempeñan que permite la conexión entre ambos elementos o “un estado cognitivo-afectivo de mayor persistencia en el tiempo” y mejor adaptación al cambio (Arenas Ortiz, 2013).

Por otro lado, el desempeño está influenciado por las condiciones mismas del trabajo, las cuales se han ido transformando en función de los cambios sociales como: el aumento de las enfermedades laborales, las enfermedades mentales asociadas al estrés del trabajo, exigencias y compromiso por horarios de trabajo, enfermedades físicas por la mala postura, entre otras, y que autores como Villalobos en el 2005 denominaban ‘factores psicosociales en el trabajo’ que en su opinión deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que relacione y tenga en cuenta todos los factores internos y externos como decisivos en el buen desempeño y las relaciones de los individuos que influyen sobre la experiencia laboral (Andrade, 2014).

Afortunadamente, en otros ambientes laborales en Colombia, como se menciona en el estudio “Calidad de vida laboral en un Hospital Psiquiátrico de Cali – Colombia”, en el que se evalúan las condiciones de satisfacción laboral en la empresa de salud mental en Cali con un mayor compromiso en el trabajo, y en el que se busca aminorar conductas negativas a través de conductas positivas, para lo cual se aplican modelos de comportamiento como el Modelo de Competencia Social de Harrison, 1983, que trabaja con reforzamientos positivos contrarios a los negativos (Contreras F. , 2013), y den como resultados unas condiciones óptimas internas (del individuo) en relación a las externas (ambientales) que generen buen clima organizacional en el cual, el talento o capital humano asistencial esté satisfecho con su trabajo y con su entorno.

En el ámbito internacional, hay numerosos estudios serios que aportan bases para establecer criterios que indiquen cómo el desempeño está ligado la satisfacción laboral. Un estudio realizado en San José de Costa Rica en el 2008 por Apuy Arias Lorena, en el que evaluó “los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción

laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencia del Hospital San Rafael de Alajuela” (Apuy, 2008), muestra cómo factores como el clima organizacional inciden en el personal, en este caso de enfermería, para que tenga un óptimo rendimiento en la atención del servicio de Emergencia.

Especialmente García Ramos (García Ramos, 2007) y colaboradores diferenciaron la satisfacción a dos niveles: el nivel extrínseco que tenía en cuenta factores como relaciones interpersonales, políticas de la empresa, salario, y otros; pero además, consideraba como casi de mayor importancia la motivación, la formación de valores intrínsecos como la autoestima, las ayudas psicológicas laborales, sentimientos, intereses y aspiraciones del personal de salud de una institución hospitalaria en la Ciudad de Méjico.

En contextos laborales tan distantes de Colombia como La India, consideran la satisfacción laboral del personal asistencial como factor directamente relacionado con el desempeño. Que a su vez, determina en mayor o en menor grado la calidad no solo en la atención sino en el desempeño general de la institución que se traduce en mayores o en menores ingresos (Bhatnagar, 2012). Culturas tan distintas de la nuestra colombiana, pero que a su vez, tienen en cuenta para el desempeño general de la organización, la satisfacción del personal que labora en ella. Sea del sector público o del sector privado.

Una investigación realizada en un hospital del sector público en Islamabad, Pakistán⁵ (Kumar, 2013) concluye que “la satisfacción laboral del personal asistencial de salud determina largamente la productividad y eficiencia de la organización de

salud..., y está ligada con el clima organizacional, las responsabilidades en el trabajo, y poder y la presión ejercida en el trabajo, que afectan el compromiso organizacional y la calidad en el servicio”. A su vez aconsejan que todos estos factores unidos a buenos sueldos resultaran en satisfacción laboral y efectividad de la organización pública.

La mayoría de los estudios realizados alrededor del mundo fueron hechos a nivel interdisciplinario y diferenciados por edad. Emily Holland, del Chopra Center en los Estados Unidos especifica cómo la satisfacción en el trabajo, en el sector salud público o privado, está condicionado por la persona misma. Ella la resume en cinco factores:

1. Compromiso. A mayor compromiso con el trabajo y la institución, existe mayor satisfacción. En este estudio, el 51% de los entrevistados (gran parte de ellos dentro de los millennials) no experimentaban compromiso, muy posiblemente debido a que su potencial no era tenido en cuenta y su remuneración no se reflejaba como ellos quisieran.
2. Respeto, orgullo en lo que se hace y aprecio. Cuando se es respetado, apreciado por lo que se hace, se siente un mayor orgullo (en el buen sentido de la palabra) de lo que se hace. Y se experimenta un grado más alto de satisfacción en el trabajo y a mejores relaciones interpersonales (buena comunicación organizacional).
3. Justa Compensación. Una buena remuneración es para la mayoría de los encuestados en la investigación realizada por Holland, el segundo factor en importancia, seguidos por buenos beneficios.

4. Motivación. Propone varias preguntas que el empleado se hace a sí mismo cuando aspira a un trabajo. Y cuando se está motivado en el trabajo se está satisfecho en el mismo.
5. Satisfacción con la vida. Cuando la persona está inclinada a la depresión, es más probable que no se esté satisfecho en el trabajo.

La satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales también se refleja en el estrés y la presión ejercida por las situación laboral per sé. De ahí resulta que se presenten mayor número de errores (mala práctica) de los médicos y personal auxiliar. En estudios como el realizado por Shari L. Jorissen y colaboradores, de la Universidad de Walden, Minneapolis, (Minnesota, USA), realizado a profesionales médicos de las especialidades en Radiología, residentes, y enfermeros, en un hospital en la Arabia Saudita. La mayoría tenía satisfacción favorable (97,0 % de los encuestados), y con un estrés moderado de 66.2% de los encuestados, “a pesar de contar con indicadores significativos de estrés (por ejemplo, trabajo durante el fin de semana, trabajo bajo presión por buenos resultados...)” (Jorissen, 2014).

Lo anterior indica la importancia de la satisfacción laboral dentro de una organización, porque se ha comprobado en estudios previos que a mayor satisfacción laboral mejor rendimiento y productividad del talento humano y de la organización. Que genera buenos rendimientos económicos y buen nombre dentro del sector económico.

En un trabajo investigativo a cerca de la relación mutua entre el clima laboral y la satisfacción del personal asistencial en “el Centro de Salud Ascensión de Huancavelica, Perú, 2015 (Huaman Cucho, 2015)”, inciden en la eficiencia de la institución.

Especialmente la falta de comunicación entre los asistenciales y directivos hace que los procesos sean más lentos y la falta de compromiso y pertenencia en la institución. En esta investigación, “el 50,80% de los trabajadores indicaron tener un clima laboral regular y una satisfacción laboral alta, seguido de un 49,2% con un clima laboral regular y una satisfacción laboral regular”, con lo cual, las autoras concluyen que ambas variables tienen un valor esencial para el logro de los objetivos de las organizaciones, especialmente las de salud.

Para Giovanna Neira y Flor Nila Salinas en su trabajo investigativo sobre el personal de enfermería que labora en el servicio de urgencias de un hospital en Lima, Perú (2017), concluyeron que el personal de enfermería, es de los asistenciales el que está más sometido al estrés laboral y por ende a la insatisfacción laboral que influye en grado importante sobre la calidad en la atención en salud (Neira Centeno, 2017).

Algunas de las dimensiones que más influyen en la satisfacción laboral son entre otras, exceso o presión en el trabajo, relaciones interpersonales (buena o deficiente comunicación organizacional), tensión en el trabajo (políticas organizativas) que se traduce en la ausencia o poca motivación (Simon, 2012), y a la baja calidad en la atención.

Margarita Chiang Vega y colaboradores en su estudio sobre clima organizacional relacionada a la satisfacción laboral en personal asistencial en una institución hospitalaria nivel 1 de atención, en Concepción, Chile, esclarecen estas dos variables como de vital importancia para que la calidad y el buen nombre de la institución estén en buen nivel especialmente en esta época de cambios y de modernización.

4.2.Marco Teórico

Este estudio está centrado en la importancia de percepción que tiene el personal asistencial que ejerce sus funciones en una institución de salud de la satisfacción en el trabajo que incluye varias perspectivas concernientes al ser humano como persona que es afectada, bien sea por sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, jefes, subalternos, o bien por la planta física que debe ser diseñada para tener un buen ejercicio de sus funciones dentro de la institución, y que engloba lo que se conoce como el clima organizacional a nivel del sector salud y más específicamente en su elemento humano asistencial. Por esto la importancia de tener claridad sobre varios conceptos, uno de ellos es la Percepción, que si tomamos en cuenta la definición más simple es “recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva. Se trata de una serie de datos que son captados por el cuerpo a modo de información bruta, que adquirirá un significado luego de un proceso cognitivo que también es parte de la propia percepción”, es decir, que forma parte de los sentidos que captan las señales externas y las ‘codifican’ en lenguaje conocido por las experiencias propias. Es así que, entre otras disciplinas, la Psicología se ha ocupado en hacer muchos acercamientos al concepto de percepción, como el de Gilberto Leonardo Oviedo, profesor de Psicología en la Universidad de los Andes en Bogotá, Colombia, quien se basa en la teoría de la forma de Gestalt. Básicamente, se considera la Percepción como un proceso “de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante” (Oviedo, 2004), y de esta manera hacerlo lo más

comprensible posible para el propio intelecto. Luz María Vargas Melgarejo en su trabajo ‘Sobre el concepto de Percepción’, le incluye un carácter biocultural, que “depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados, y por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia” (Vargas Melgarejo, 1994), a partir de la búsqueda de estímulos útiles y exclusión de los indeseables con base en estructuras socioculturales, ideológicas e históricas que “orientan la manera como los grupos sociales se apropian del entorno”, a través del aprendizaje y la socialización del individuo en su grupo social.

Al hablar de individuos en relación a la percepción de la satisfacción laboral, “la cualidad de la forma del objeto externo, (perceptible a través de los sentidos externos o internos, y en este último entran en juego las sensaciones), depende de relaciones internas vinculadas a la percepción misma” (Paredes Martín, 2011), que en determinado momento se encuentran y se vuelven dependientes unas de otras, siendo en la realidad independientes, como son la percepción (que es captación por medio de los sentidos) y la satisfacción laboral, y “es uno de los puntos centrales que distingue a la concepción fenomenológico-intencional de una concepción sensualista de la conciencia” de Hurssel en su tesis ‘*Sobre la teoría de los Todos y las Partes*’ citado por María del Carmen Paredes Martín en su trabajo: ‘Percepción y atención: una aproximación fenomenológica’ (Paredes Martín, 2011); que sólo cuando hace propio la relación entre lo que está externo a sí mismo, o la percepción de ese exterior, y el conocimiento interior de ese objeto, se puede decir que ya tiene un significado para sí. Y se manifiesta en sensaciones que van a ser agradables como el bienestar que incluye la satisfacción con su vida, su entorno familiar, su

trabajo, y otras; o se manifiesta en desagrado que se va a reflejar en malas relaciones no solo a nivel laboral sino que puede llegar al fracaso familiar (de pareja, o como padres, etc.), profesional (no cumplimiento con las expectativas).

De todo lo anterior, resulta otro concepto que engloba la satisfacción laboral y es el conocer qué es el trabajo y qué dice la ley acerca de este. El trabajo, según el artículo 5 del código sustantivo del trabajo, “es toda actividad económica libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”. El trabajo estaría posicionado en el segundo nivel de la Pirámide de Satisfacción de Maslow, la seguridad, el empleo, los recursos, la salud, la propiedad privada. Lo que indica que el trabajo no es lo que satisface la primera necesidad que es la fisiológica (respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis), pero sí ayuda a conseguir las primeras que son fundamento para la vida. Ver figura 1.

Figura No 1. Pirámide de Satisfacción de Maslow



Fuente: Gestipolis. Universidad de Champagnat, Licenciatura de RR-HH. Año 200-2019.

En este punto, es importante detenerse en varias nociones importantes, además del trabajo, que no siempre es remunerado y que es factor de producción también (amas de casa, agricultura, etc.). Teorías fundamentadas en trabajos de Economistas como Max Neef, que dice que no se debe confundir el concepto de trabajo con el empleo asalariado, “se olvidan de los campesinos, de las cooperativas informales, de los trabajos informales” (Neef, 1994), para la satisfacción de las necesidades del hombre; especialmente en estos tiempos de cambios profundos, en la que inciden la mundialización de la economía, el auge del poder financiero con su enorme poder concentrador, la crisis del estado de Bienestar, el poder de los militares y el auge de nuevas tecnologías en la economía de los países tercermundistas. Lo que impide que el hombre se desarrolle individualmente, de gozar de una calidad de vida en la que satisfaga adecuadamente sus necesidades fundamentales (ser, hacer, tener y estar) y las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, entretenimiento, creación, ocio y libertad.

Ahora, surge una pregunta: ¿qué es necesidad? La Real Academia de la Lengua Española la define como “el impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido; aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir; carencias de las cosas que son menester para la vida; falta continuada de alimento que hace desfallecer...”, de ahí que estar a gusto en el trabajo implica cumplir con esta regla, y la motivación es el motor que le dará cumplimiento a esa satisfacción.

Antiguamente, el trabajo no era considerado como un factor que debía producir satisfacción y por ello se procuraban los incentivos externos, vale decir, económicos, liderazgo dentro de la empresa, entre otros. El autor de la motivación empresarial Frederick Herzberg la cataloga en su ‘Teoría de los dos factores’ con dos tipos de

necesidades que afectan el comportamiento dentro de la empresa. 1) Factores Higiénicos o extrínsecos (se refieren a las necesidades primarias de Maslow: fisiológicas y de seguridad), que tiene que ver con todo lo relacionado con el ambiente y condiciones que no pueden ser modificadas por las personas: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, medio ambiente laboral, políticas empresariales, reglamentos internos, estatus y prestigio, seguridad personal, etc., que según Herzberg limitan la insatisfacción pero no producen satisfacción, por esto, él los denomina también factores de insatisfacción; y 2) Factores Motivacionales (intrínsecos) que están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos están bajo el control del individuo e involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo profesional como la autorrealización y la responsabilidad.

Muchas veces el cargo no se diseña para el individuo sino que se hace en función de la eficiencia y eficacia empresarial, que produce, la mayoría de las veces, un efecto de 'desmotivación' y apatía en la manera de desempeñarse. Para contrarrestar estos sentimientos, Herzberg plantea una simple pregunta ¿qué espera del trabajo?, a lo que propone estrategias como el desarrollo organizacional y enriquecimiento del cargo. Cambios continuos de tareas elementales producirán motivación continua que se evidenciarán en mejor desempeño y eficacia organizacional (Herzberg, s.f.); además de satisfacción laboral que en palabras de Locke es "un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", Schneider cree que hay que considerarla como una primicia en el trabajo por dos razones: 1) es un resultado importante en la vida de la organización, y 2) es un predictor de conductas

disfuncionales de los trabajadores como ausentismo laboral, no pertenencia a la organización, entre otras (Chiang, 2008).

Es así como el hombre pasa la mayor parte de su vida en el trabajo (casi más que con su familia), y si no está satisfecho y motivado en él, se desencadenan problemas de salud a partir de situaciones de estrés laboral, hostigamiento en algunos casos, cargas de trabajo excesivas, calidad de vida en el trabajo, y muchos más. La satisfacción laboral es importante y se evidencia en organizaciones eficientes, especialmente en estas últimas décadas de cambios a nivel empresarial como interés por el talento humano, comportamiento dentro de la organización, es decir, conocer las necesidades y motivaciones de su personal para que cada vez esté más comprometido con la empresa en su estrategia (misión, visión y valores corporativos). Desde estos tópicos, la satisfacción laboral de su personal asistencial no siempre fue considerada como primordial por parte de las organizaciones de salud.

Antes de la ley 100 de 1993, el personal asistencial (aunque no se encuentran estudios que lo corroboren), se consideraba privilegiado. Se infiere que el personal médico era tenido como parte de la clase élite dentro de la sociedad. Escogían dónde trabajar, y, cómo estaban bien remunerados, su satisfacción laboral estaba en concomitancia con el ambiente laboral, porque se sentían valorados tanto por la sociedad, como por su empleador y sus pacientes o clientes (como hoy se les denomina).

A partir de la ley 100 de 1993, se dio inicio a la asistencia social. El objetivo era alcanzar una mayor cobertura, lo que hizo que se crearan empresas que se encargaban de prestar el servicio de salud, Empresas Prestadoras de Salud, (EPS) que afiliaban a los pacientes (afiliación que era y es obligatoria), empresas que cuentan con una red de

Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), que cubren el POS (Plan Obligatorio de Salud) y que a su vez recaudan el dinero que cotizan, para cubrir la población sin poder económico por medio del Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA) – artículo 177 de la ley 100 de 1993). Antes de la ley 100, por el tipo de atención (seguridad social para el trabajador, particular y privada), la satisfacción laboral era considerada como buena. Después de la ley 100, la competencia aumentó, y comenzó a declinar la satisfacción, la motivación decreció en razón a que el profesional para satisfacer sus necesidades debía doblar sus horarios de trabajo, lo que incidía primordialmente en su estado anímico y en su desempeño laboral (Florez, 2008). En la actualidad, el trabajo antes realizado por el Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA), lo realiza ADRES, Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social, “entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con autonomía administrativa y financiera, personería jurídica, y patrimonio independiente”. Que realiza controles sobre los recursos en salud, pago por capitación (UPC), y demás recursos del aseguramiento obligatorio en salud.

En un estudio realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, estando en ejercicio el Ministro Alejandro Gaviria, en el personal de salud asistencial, se concluyó que del personal asistencial, el que sufre mayor cansancio en el ejercicio, es el médico (Vasquez, s.f.). El cansancio contribuye a la mala práctica, e incrementa el estado de irritabilidad, la incapacidad de relajarse o concentrarse, el no pensar de manera lógica, no dormir, no tener buen rendimiento, además de no sentir pertenencia a su lugar de trabajo, entre otras. Lo que tiene relevancia en la calidad de vida laboral, en el trato con el cliente externo y en el buen funcionamiento de la organización (Contreras F. , scielo.org, 2013), especialmente en las empresas de salud de hoy día que además de ejercer un papel de

salvaguardar la salud y bienestar de sus usuarios, son consideradas como parte de un mercado que debe ser productivo y tener activos que las hagan eficientes en manejar sus recursos y la oferta de servicios de servicios de salud, y a su vez, sean competitivas en el sector que cada vez exige más y posee clientes que reclaman el mejor de los servicios.

Conjuntamente con la satisfacción laboral, y que se podría decir como concomitante es el clima organizacional. Las empresas, en especial las de salud en tiempos pasados, no se cuestionaban a cerca de este factor y sometían a su elemento humano a cargas laborales que muchas veces lo llevaban al cansancio y a la pérdida de la salud. Hoy día, afortunadamente, ha cambiado esta percepción y se realizan periódicamente sondeos al personal para conocer su grado de satisfacción en relación con el ambiente en el que se mueven o trabajan, en especial sobre las relaciones interpersonales, con sus compañeros y con sus jefes o superiores.

El término ‘clima’ está tomado de la meteorología y se considera como el ‘ambiente’ en el que el individuo se mueve, ya sea como habitación o viviendo o bien sea el trabajo o medio de subsistencia. Margarita Chang y sus colaboradores consideran al ‘clima organizacional’ como determinante en el buen desempeño de un individuo, de la cual hacen parte importante las percepciones compartidas de políticas y procedimientos organizacionales, sean formales como informales (Chiang, 2008), y quienes toman como marco de referencia a Rousseau (1988), y a Schneider y Reichers (1983).

La satisfacción laboral, a su vez, es “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (Chiang, 2008). Definición tomada por estos autores de Bravo et al (1996) y que es la más cercana a la que se refleja en

los ámbitos laborales de salud sea hospitalarios o servicios concretos como de Optometría, Odontología, Psicología, o similares. En un trabajo investigativo realizado por Andrea Elizabeth Obreque Huenchuan: “Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de baja complejidad”, como tesis de grado para optar el título de Magister en Salud Pública de la Universidad de Chile, 2015, considera, basada en sus indagaciones teóricas, que existen varias dimensiones en el clima organizacional a saber:

- Factores del ambiente físico: espacio, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, etc. Si el ambiente no es adecuado se refleja en insatisfacción laboral, que a su vez, repercute en su desempeño y calidad de trabajo y productividad.
- Factores estructurales: tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, liderazgo, nivel de autonomía retribución, obligaciones, etc. Factor que está directamente relacionado con el buen liderazgo y el tipo de estructura en su dirección; burocrática o un ambiente de trabajo libre, informal o menos estructurado. Si es participativo o no, entre otros, que condicionan positiva o negativamente el ambiente en que se desempeña el equipo de trabajo.
- Factores del ambiente social: compañerismo, conflictos entre personas o departamentos, comunicaciones, reciprocidad, reconocimiento, etc. Procesos de interacción y funcionamiento de las unidades de trabajo. ‘Planificación, resolución de conflictos, colaboración, participación, flexibilidad ante cambios, trabajo en equipo’.
- Factores personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, contribución, etc. Comprende sentido de bienestar y actitudes respecto a identidad, compromiso, satisfacción con la institución, y con el equipo de trabajo, responsabilidad individual

dentro del equipo de trabajo, nivel de autonomía y motivación en el trabajo que realiza.

El buen clima organizacional es necesario para la buena satisfacción laboral, como lo comprueba muchos estudios, y es de percepción, factores que para la autora de este trabajo son considerados como de vital importancia para determinar la satisfacción laboral. El cuestionario Font Roja modificado incluye dentro de sus dimensiones el entorno físico como uno de los determinantes de la satisfacción en el trabajo de los empleados asistenciales. Su percepción cualitativa por parte de las personas que laboran en la institución en relación al clima organizacional es definitivo para conocer el grado de satisfacción en el trabajo de los colaboradores asistenciales de la institución de salud.

Para Bustamante Ubilla el clima organizacional es el “conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que directa o indirectamente influyen en la conducta de las personas” tomado de una escala medible de Likert (Bustamante Ubilla, 2016) y que evidencia la importancia del clima organizacional óptimo para que el recurso humano tenga buen desempeño.

4.3. Marco Normativo

El Ministerio de Salud y Protección social ve el cansancio del personal asistencial como impedimento para su buen ejercicio, es por esto que aboga por que tenga como principio en la atención el Manual de Buenas Prácticas y prácticas seguras (Vasquez, s.f.). Ya desde la década de los años 1950 la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se interesaban por la salud de los trabajadores en general y en su bienestar físico, mental y social (Jaramillo, 2008) con ambientes seguros y

sanos para, según cita Jaramillo y otros investigadores, de la OIT, “adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad” OIT- 1993 (Gómez, 2007).

El trabajo es un factor de la producción que transforma la naturaleza para su beneficio y satisfacción de sus necesidades como la subsistencia, mejor calidad de vida. El Estado está en la obligación de asegurar que las condiciones de cualquier trabajo sean seguras y establece normas “para preservar, restaurar, y mejorar las condiciones de salud de la población” (Leal Mejía, 2012); Sandra Patricia Rojas y Carolina Rojas citan en su trabajo de investigación la legislación colombiana en relación al trabajo (ver cita bibliográfica). A partir de la ley 9 de 1979 del Congreso de la República, la ley 2400 de 1979 del Min. De Trabajo y Seguridad Social, se establecen las normas para asegurar al trabajador en las condiciones de trabajo aceptables y en la prevención de enfermedades ocupacionales.

La Presidencia de la República en 1984, establece, en su Decreto 614, las bases para la organización y Administración de Salud en su Plan Nacional de Salud Ocupacional, las responsabilidades, coordinación y procedimientos de vigilancia y sanciones. Siguiendo la misma línea, el Ministerio de Salud y Seguridad Social y de Salud, emite la Resolución 2013 de 1986 que establece las condiciones del lugar de trabajo con los Comités de Higiene y Seguridad Industrial. La Resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social reglamenta la salud ocupacional desde los patrones o jefes con la inclusión de programas de prevención de riesgos profesionales. A partir de la Ley 100 de 1993 se da inicio a la inscripción del empleado en las entidades promotoras de salud (EPS) y a cumplir con los aportes obligatorios al FOSYGA. Hoy en día, este ejercicio lo realiza ADRES, la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En la época presente la ley con los avances tecnológicos también ha avanzado y establece en la Resolución 2646 de 2008 las condiciones de trabajo organizacionales (gestión organizacional) que tiene en cuenta condiciones intra-laborales (condiciones físicas y ambientales), y extra-laborales (entretenimiento- capacitación). **Ver cuadro 2** (Leal Mejía, 2012) en que se observan algunas:

Tabla No 1. Condiciones del Trabajo Estralaborales e Intralaborales en las Organizaciones

ORGANIZACIONALES	EXTRALABORALES	INDIVIDUALES
1. Gestión organizacional	1. Utilización del tiempo	1. Información
2. Características de trabajo	2. Tiempo libre	sociodemográfico
3. Grupo social del trabajo	3. Tiempo	a actualizados
4. Carga física	desplazamiento casa-	2. Características
5. Jornada laboral	trabajo	personalidad
6. Programas de	4. Pertenencia a redes	3. Condiciones de
capacitación y formación	5. Condiciones vivienda	salud
continua	6. Acceso a servicios de	ocupacional
	salud	

Fuente: Leal Mejía, Carolina. Rojas Farfán, Sandra Patricia. Condiciones de Trabajo saludables.

Hoy día, la Resolución 1409 del 14 de Julio de 2012 del Ministerio de Trabajo, establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo. La ley 1562 de 2012 modifica el sistema de riesgos laborales y disposiciones sobre riesgos profesionales.

De acuerdo a lo anterior, la ley establece que deben crearse condiciones justas de trabajo entre los empleadores y los trabajadores, en el Código Sustantivo del Trabajo, artículo primero, “dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de Estudio

El tipo de investigación, mixto, es según el grado de intervención es Observacional. Según la planificación de la toma de datos es Prospectivo, porque son datos recogidos a propósito. Según el nivel de la investigación es Descriptivo porque describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Según el número de ocasiones en que se mide(n) la(s) variable(s) de estudio es Transversal porque se mide una sola vez. Por último, el diseño de la investigación se hace por medio de un instrumento ya validado en la parte cuantitativa (Cuestionario Font – Roja), y para la parte cualitativa se va a realizar por medio de un cuestionario semi- estructurado realizado a partir del Font-Roja modificado; en la fase de optimización en donde el instrumento esté ya elaborado y validado en estudios previos, porque se orienta a la identificación, definición y medición de un constructo. El objetivo es obtener el menor error posible.

5.2. UNIDAD DE ANÁLISIS

5.2.1. Unidad de Estudio

La unidad de estudio corresponde a los trabajadores asistenciales, Optómetras que laboran además como docentes en el consultorio dónde realizan la práctica en la facultad de Optometría de una universidad en la ciudad de Bogotá.

5.2.2. Unidad de Información

Corresponde a la información que se obtiene de primera mano de parte de la población a estudiar, en este caso es la información primaria de la satisfacción laboral en referencia al clima organizacional de la organización.

5.2.2.1. Selección de la Unidad de Información

Criterios de Inclusión de la muestra

- Profesionales en Optometría asistenciales
- Profesionales en Optometría que ejerzan funciones además de docencia

Criterios de Exclusión de la muestra

- Personal administrativo como secretarias,
- Celadores
- Personal del call center
- Personal que esté en vacaciones
- Pacientes que asisten al servicio.

5.3. INSTRUMENTO

El conocer el nivel de satisfacción en relación al clima organizacional dará la oportunidad para que en el futuro, se apliquen los correctivos y se ejerzan planes de acción. Se medirá por medio del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Roja., para efectos de mejores resultados, se utilizará el modificado, que se explicará mejor más adelante. El cuestionario fue creado por Aranaz y Mira en el año 1988, y ha sido validado y utilizado en diversos estudios que incluyeron la satisfacción laboral en profesionales de la salud, en Colombia y en el mundo, como objeto de estudio. Consta de 24 dimensiones valorado a través de una escala tipo Likert en la que el 1 es el grado de mínima satisfacción, y el 5 el

de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 24 (mínima satisfacción) hasta 120 (máxima satisfacción laboral). Recientemente validado y comprobado su fiabilidad específicamente para Colombia en un estudio realizado por Fred G Manrique y colaboradores en diversas ciudades del país, en profesionales de enfermería en ejercicio y que laboraban en distintas instituciones prestadoras de salud (Manrique Fred. Herrera Amaya, 2018), y complementado en un estudio realizado por Eduardo Núñez González y colaboradores titulado ‘Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral’ (Núñez González, 2007) realizado en España, en las que se incluyen dos ítems específicos para condiciones físicas del entorno en el trabajo y que afectan positiva o negativamente el desempeño laboral. Para Annia Lourdes Iglesias Armenteros y Zenia Támara Sánchez García, en su trabajo sobre clima organizacional, aclaran que la mejor manera para conocer el clima de la organización es mediante instrumentos o cuestionarios para medir la situación actual y la situación ideal, de esta manera “la brecha es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran posteriormente ser explorados y corregidos (Iglesias Armenteros, 2015).

Existen numerosos instrumentos para medir el clima organizacional como el utilizado por Alexis Gonzáles Burboa y colaboradores en su artículo: ‘Clima Organizacional en una Dirección de Salud Municipal’ publicado por Ciencia & Trabajo, cuya autoría corresponde a Litwin & Stringer del Organizational Climate Questionnaire, que consta de 50 preguntas que recogen información de la percepción de los individuos a cerca de diversos elementos de su ambiente de trabajo: Estructura (1 a 8), Responsabilidad (9 a15), Recompensa (16 a 21), Riesgo (22 a 26), Calidez (27 a 31), Apoyo (32 a 36), Normas (37 a 42), Conflicto (43

a 46) e Identidad (47 a 50) (González Burboa, 2014); cada una con 4 opciones que se les asigna un puntaje de 4 a 1 si son positivas y de 1 a 4 si son negativas. En base al promedio obtenido se clasifica el clima organizacional como malo (1,00 a 1,75), regular (1,751 a 2,50), bueno (2,51 a 3,25) o excelente (3,251 a 4,00).

Diversos autores han medido el clima organizacional mediante instrumentos de validación tipo escala Likert. Andrea Obreque en su estudio sobre el clima organizacional de una empresa de salud chilena, cita varias investigaciones previas en las que se concluye que las empresas de salud privadas tienen mejor clima organizacional (Astudillo, 1997) y en la influencia del clima organizacional sobre la cultura y las necesidades de los empleados o personal de trabajo.

Otro instrumento que al parecer es indicado para aplicarlo en investigaciones en el sector salud es el de Alina María Segredo Pérez de la Revista Cubana de Salud Pública, creado para tal fin. “Precedido de un texto explicativo. Las opciones de respuesta fueron establecidas mediante un escalonamiento de Likert de tres pasos. El encuestado marca con una cruz (X), según su percepción de cómo se comporta en la organización cada una de las afirmaciones, es decir si está o no presente: nunca (N: 0), a veces (AV: 1), o siempre (S: 2)” (Segredo Pérez, 2017). El instrumento se llama “Evaluación del Clima Organizacional en salud- Segredo (ECOS-S)” de la Escuela de Salud Pública de la Habana, Cuba. Consta de 50 preguntas, la puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco (5) incisos, la puntuación está comprendida entre 0 y 10 para cada categoría, a saber:

Tabla No 2. Evaluación del Clima Organizacional en Salud

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	INCISOS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Motivación	10, 15, 29, 35, 45
	Comunicación	2, 17, 22, 37, 48
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46
ESTILO DE DIRECCIÓN	Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41
	Participación	4, 19, 24, 39, 49
	Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44
	Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Funcionamiento	7,12, 26, 32, 41
	Condiciones de trabajo	1, 16, 21, 36, 47
	Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50

Fuente: Segrego Pérez Alina María.

Para la medición de la satisfacción laboral, se escogió, por ser específico en salud, el instrumento de Font – Roja (versión ampliada) para conocer la satisfacción de los empleados en su puesto de trabajo. Fue creado por Aranaz et al, con 24 ítems y posteriormente Núñez Gonzáles et al, añadieron dos más (Gómez Menendez, 2015), desarrollados en una escala tipo Likert, que va del 1 al 5, según el grado de acuerdo (5 para muy de acuerdo y 1 para muy en desacuerdo) como lo ilustra la tabla (Gómez Menendez, 2015).

Tomado del trabajo realizado por Arey Gómez Menéndez, en su Tesis de grado para optar por el Título de Magister en Urgencias en Enfermería y Cuidados Críticos de la Universidad de Oviedo, perteneciente al SSPA (Servicio Sanitario del Principado de Asturias, España). La puntuación estará entre 26 y 130 puntos, a mayor puntuación, mayor satisfacción laboral.

Tabla No 3. Puntuación Cuestionario Font Roja para Satisfacción laboral

“Muy de acuerdo”	5
“De acuerdo”	4
“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	3
“En desacuerdo”	2
“Muy en desacuerdo”	1

Tomado de Gómez Menéndez, Arey.

Otros instrumentos, aunque están diseñados para satisfacción laboral, están elaborados para otra clase de población diferente al personal asistencial de salud.

Nota: Ver instrumentos en anexos y solicitud de permiso para aplicarlos.

Para este trabajo, el cuestionario modificado por Eduardo Núñez (Núñez González, 2007) y colaboradores tiene mayor especificidad para el cumplimiento del objetivo general y está más dirigido a la satisfacción laboral con percepción cualitativa de las personas que laboran en la institución de salud relacionada con el clima organizacional. Consta de 26 preguntas agrupadas en 9 dimensiones. El cuestionario está incluido en el anexo y consta de 26 ítems, desarrollado en una escala tipo Likert, que va del 1 al 5 según el grado de acuerdo. Como se indica en la tabla siguiente. Citado por Arey Gómez Menéndez en su

Tesis de grado para optar por el título de Magister en Urgencias de enfermería de la Universidad de Oviedo, España.

Los nueve factores o dimensiones son a saber, citado en el trabajo de Gómez Menéndez. (Gómez Menendez, 2015):

Factor 1: Comunicación con Superiores

1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho
2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo
3. La relación con mis jefes es muy cordial
4. Sé lo que se espera de mí en el trabajo

Factor 2: Monotonía Laboral

5. Mi trabajo en el Centro es el mismo todos los días, no varía nunca
6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo
7. Al final de la jornada de trabajo, me suelo encontrar muy cansado
8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo
9. Tengo pocas oportunidades de aprender cosas nuevas

Factor 3: Contenido del Trabajo

10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena

Factor 4: Tensión relacionada con el puesto de trabajo

12. Con frecuencia no desconecto del trabajo cuando estoy fuera del Centro
13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales

14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para el puesto de trabajo

15. Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás, me causan
estrés o tensión

Factor 5: Exceso de Trabajo

16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar el trabajo

17. Creo que mi trabajo es excesivo

18. Con frecuencia no tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como
sería deseable.

Factor 6: Entorno Físico

19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para
realizar el mismo.

20. La estructura e instalaciones me impiden realizar mi trabajo.

Factor 7: Integración y Expectativas

21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.

22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar.

Factor 8: Satisfacción con el puesto

23. El sueldo que percibo es adecuado.

24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y
preparación.

Factor 9: Tensión en el Trabajo

25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo.

26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño.

5.4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla No 4. Operalización de Variables

VARIABLES	INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Edad	Edad	30 – 45 50 – más	Cuantitativa continua
Sexo	Femenino Masculino	F M	Cualitativa Nominal
Estado Civil	Soltero Casado Viudo Unión libre		Cualitativa Nominal
Jornada Laboral	6 horas 8 horas		Cuantitativa continua
Motivación	Buena Regular Mala		Cualitativa nominal
Ambiente físico	Bueno Regular Malo		Cualitativa nominal

Relaciones con los compañeros	Buena Regular Mala		Cualitativa nominal
Tensión en el trabajo	Poca Regular Mucha		Cualitativa nominal

Elaboración propia de la autora.

Para esta investigación se van tener en cuenta las variables cuantitativa, por cuanto se va a recolectar una información por medio de un instrumento, y cualitativa porque se va a realizar una adaptación del Cuestionario Font Roja de satisfacción laboral con percepción cualitativa con clima organizacional, anidado a las personas que laboran en la institución de salud. Por lo tanto, se puede decir que es un estudio mixto.

En cuanto a la variable cuantitativa, es un estudio no experimental porque no se genera ninguna ‘situación’, sino que se observan situaciones ya existentes, las variables independientes ocurren, y no es posible ‘manipularlas’, es decir, no se tiene ningún control sobre ellas (Sampieri, 2014). Es transversal o transeccional porque se recolectan datos en un solo momento, o en un tiempo único, para describir variables y su incidencia e interrelación en un momento dado. Además, es descriptivo porque no se va a incidir sobre el campo de acción sino solo observar la situación, o como explica la Metodología de la Investigación de Sampieri: “ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas, u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción” (Sampieri, 2014). Como se trata de variables, es también correlacional, se busca el encontrar la relación entre variables.

Al ser el objeto de estudio las personas, tiene un componente cualitativo, porque incluye la percepción ante el ‘clima laboral’, porque tiene que ver con los sentidos que ‘captan’ las ‘sensaciones’ externas y se manifiestan en el comportamiento y hasta en el desempeño. O como lo explica la Metodología de la Investigación de Sampieri al citar a Johnson (2006) que visualiza la investigación mixta como “un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo “peso”, donde cabe señalar que cuando se hable del método cuantitativo se abreviará como CUAN y cuando se trate del método cualitativo como CUAL. Asimismo, las mayúsculas-minúsculas indican prioridad o énfasis” (Sampieri, 2014).

El enfoque, dentro de la investigación mixta, cualitativo se va a realizar mediante entrevista semiestructurada con el personal asistencial de la facultad de Optometría de una universidad en la ciudad de Bogotá, Colombia. Como se va a explorar dentro de lo personal y está imbuido dentro de una cultura universitaria (muy diversa de una cultura empresarial de salud, tipo consultorio, hospital, clínica, etc.), tiene que ver con el campo de la sociología y más concretamente dentro del campo todavía nuevo de la Autoetnografía (DeCesare, 2011), que es el análisis de la relación entre los miembros de un grupo social desde las emociones no sólo de los miembros del grupo que se analiza (el personal asistencial), sino de aquella que se ‘conecta’ con ellos y que también ‘pone el alma’ en aquello que realiza que es la entrevista no como un espectador, en este caso del ‘clima laboral’, sino como un actor junto a aquellos con quienes tiene la ‘experiencia’ de interactuar desde el entrevistador y los entrevistados y que conlleva a una transformación de ambos actores.

Al hablar de personas, se habla también de relaciones interpersonales que engloba a la satisfacción y al clima organizacional. Y cómo el estudio incluye el análisis cualitativo, como complemento a la investigación cuantitativa, dentro de estas perspectivas cabe perfectamente el enfoque de las percepciones, de cómo el ser humano se relaciona con su medio externo en que cohabitan otras personas, y la manera como se comunica con ellas. Este es el campo de la Fenomenología, “ciencia que versa sobre cómo revelar y hacer visibles las realidades o cómo acceder a la polisemia que entraña toda realidad” (Solano Palacios, s.f.). De los enfoques cualitativos, etnografía, teoría fundada, y fenomenología, la fenomenología es la que mejor aterriza esas percepciones o como dirían algunos, ‘el ser interior’. A través de tres entrevistas: estructurada (pregunta cerrada), semiestructurada (con cierta profundización), y, por último, entrevista de tipo abierta que es un diálogo con cada persona que se va a entrevistar. De esta manera, se establece una comunicación, un grado de confianza, que da pie a que el investigador indague la ‘esencia del significado de una vivencia’ o sea la realidad de lo que se percibe en un ambiente de trabajo y que definitivamente va a resultar en buena o mala satisfacción con una consiguiente eficiencia o ineficiencia en el desempeño. Así lo considera Yolanda Lapeña Moñuz en su ‘Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales, la mirada personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital General Santa Bárbara de Soria’ de la Universidad de Alicante, España durante el año 2012 (Lapeña Moñuz, 2012), desde el campo de las habilidades relacionales-comunicativas; dicho de otra manera, el “describir, conocer y valorar el significado que tiene para el personal de enfermería, las relaciones interpersonales” (Lapeña Moñuz, 2012) y su influencia en la satisfacción laboral. Ya en el campo de la salud, afortunadamente, se han realizado estudios cualitativos, complementarios a los cuantitativos, que tienen que ver con la esencia del individuo, es

decir, se indaga sobre las sensaciones del ser humano en un contexto determinado. Como es el de Antonio Cardozo Gómez y colaboradores, en su “Investigación Cualitativa y Fenomenología en Salud” (Cardozo Gómez, 2007) que presenta “un análisis de sobre los alcances y limitaciones de los estudios de enfoque positivista, la investigación cualitativa como complemento a la investigación cuantitativa, investigación cuantitativa y subjetividad, métodos de la investigación cualitativa, fenomenología y fenomenología y salud”. Desde la perspectiva de quien padece la enfermedad, que es un ser humano, con sentimientos, anhelos, miedos, ante la enfermedad y ante lo desconocido. Este estudio establece la importancia de la investigación cualitativa, complementaria a la cuantitativa, como “una ruta para alcanzar una mayor y más significativa comprensión de la condición humana, con la esperanza de favorecer la adopción de decisiones más racionales y una mayor eficacia e impacto de los programas de la salud” (Cardozo Gómez, 2007).

5.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Dado que el estudio en cuestión es mixto, para la variable cuantitativa, el instrumento de recolección va a ser el Cuestionario Font-Roja modificado por Gómez Menéndez (Gómez Menendez, 2015), para satisfacción laboral, por ser específico para salud y estar ya validado por muchos estudios e investigaciones previas, como ya se ha anotado previamente en este documento. En cuanto a la variable cualitativa, es un estudio en que se va a tener en cuenta la percepción, y en la cual se desarrolla una entrevista semiestructurada que presenta mayor de flexibilidad, que la estructurada, debido a que se formulan preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. “Su ventaja es la

posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades, y reducir formalismos” (Díaz Bravo, 2013), y así permitir una mayor fluidez entre entrevistador y entrevistado para tener una mayor certeza en el resultado obtenido. Este tipo de entrevista sigue las categorías de análisis de la Font-Roja. Para este estudio se diseñaron así 11 preguntas que permiten abordar todas las categorías. Para ver el instrumento ver el anexo

5.6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la Font-Roja se utilizará el análisis estadístico descriptivo. Mediante las medidas de tendencia central, que se va a emplear la Media. Como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No 5. Análisis Estadístico descriptivo de cada nodo según las Medidas de Tendencia Central

FACTORES O NODOS O DIMENSIONES	MEDIDA DE TENDENCIA CENTRAL
COMUNICACIÓN	MEDIA
MONOTONÍA LABORAL	MEDIA
CONTENIDO DEL TRABAJO	MEDIA
TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO	MEDIA
EXCESO DE TRABAJO	MEDIA
ENTORNO FÍSICO	MEDIA

INTEGRACIÓN Y EXPECTATIVAS	MEDIA
SATISFACCIÓN CON EL PUESTO	MEDIA
TENSIÓN EN EL TRABAJO	MEDIA

Elaboración propia de la autora.

Del cuestionario Font-Roja para satisfacción laboral, que es específico para salud, se obtiene el cuestionario semiestructurado, como se ilustra a continuación:

1. ¿CÓMO SE COMUNICA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?
2. ¿CÓMO PERCIBE SU TRABAJO EN RELACIÓN A LAS RUTINAS DEL MISMO?
3. ¿CUÁL VALORACIÓN DE SU TRABAJO HA PERCIBIDO QUE TIENEN DE USTED?
4. QUE TIPO DE TENSIÓN HA SENTIDO EN SU TRABAJO, Y PORQUÉ
5. ¿AL FINALIZAR EL DÍA COMO SE SIENTE FÍSICA Y EMOCIONALMENTE EN RELACIÓN A SU TRABAJO?
6. ¿CÓMO ES EL LUGAR DÓNDE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LABORALES?
7. ¿QUÉ LE AGRADA O DESAGRADA DEL LUGAR FÍSICO DONDE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LABORALES?
8. ¿CÓMO VE A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO EN RELACIÓN A SUS CAPACIDADES LABORALES?
9. ¿LAS CAPACIDADES LABORALES DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUÉ SENSACIONES LE GENERAN?

10. ¿CÓMO SE SIENTE ANÍMICAMENTE PARA DESEMPEÑAR SUS ACTIVIDADES LABORALES?

b. ¿POR QUÉ?

11. ¿CUÁLES SITUACIONES LABORALES HA SENTIDO QUE LE HAN GENERADO CARGA O TENSIÓN EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES?

Para la Font Roja, se utilizará el análisis estadístico descriptivo. Para el análisis cualitativo se realizará por medio del Programa N Vivo 12, versión de prueba. Se codificará la información por categorías, y se realizará el análisis del discurso fenomenológico por categorías de análisis como se propone en el siguiente LIBRO DE CÓDIGOS.

Tabla No 6. Libro de Códigos del Cuestionario Semiestructurado

CATEGORÍA FONT ROJA	PREGUNTAS	CÓDIGO Y COLOR	ETIQUETA	MEDIADEFINICIÓN
COMUNICACIÓN	¿CÓMO SE COMUNICA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	COMUNICACIÓN INTRALABORAL	COM LAB	ES LA COMUNICACIÓN VERBAL Y PARAVERBAL REFERIDA POR LOS TRABAJADORES, RELACIONADO CON EL ÁMBITO LABORAL.
MONOTONÍA LABORAL	¿CÓMO PERCIBE SU TRABAJO EN RELACIÓN A LAS RUTINAS DEL MISMO?	MONOTONÍA INTRALABORAL	MON LAB	FALTA DE DINAMISMO, OCASIONADA EN EL TRABAJO POR FACTORES INTERNOS O

				EXTERNOS QUE SE TRADUCEN EN ABURRIMIENTO O Y/O APATÍA CON LO QUE SE REALIZA EN EL TRABAJO
CONTENIDO DEL TRABAJO	¿CUÁL VALORACIÓN DE SU TRABAJO HA PERCIBIDO QUE TIENEN DE USTED?	CONSTITUTIVOS LABORALES	CONTRA	CARACTERÍSTICAS INTRÍNSECAS DEL TRABAJO
TENSIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	QUE TIPO DE TENSIÓN HA SENTIDO EN SU TRABAJO, Y PORQUÉ	TENSIÓN LABORAL	TENLAB	CONDICIÓN PSICOLÓGICA PRODUCIDA POR SOBRECARGA EMOCIONAL QUE GENERA INSATISFACCIÓN
EXCESO DE TRABAJO	¿AL FINALIZAR EL DÍA COMO SE SIENTE FÍSICA Y EMOCIONALMENTE EN RELACIÓN A SU TRABAJO?	CARGA LABORAL	EXCELAB	SOBRECARGA LABORAL A LAS QUE LAS EMPRESAS SOMETEN ALGUNAS VECES A SUS EMPLEADOS
ENTORNO FÍSICO	¿CÓMO ES EL LUGAR DONDE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LABORALES? ¿QUÉ LE AGRADA O DESAGRADA DEL LUGAR FÍSICO DONDE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LABORALES?	PLANTA FÍSICA	ENTFIS	LUGAR O SITIO EN DONDE SE DESARROLLAN LAS ACTIVIDADES LABORALES

INTEGRACIÓN Y EXPECTATIVAS	¿CÓMO VE A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO EN RELACIÓN A SUS CAPACIDADES LABORALES? ¿LAS CAPACIDADES LABORALES DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUÉ SENSACIONES LE GENERAN?	INTEGRACIÓN LABORAL	INTR EXP	CONDICIONES INTERNAS PERSONALES QUE AUNADAS CON LAS EXTERIORES PERMITEN ASCENDER LABORALMENTE
SATISFACCIÓN CON EL PUESTO	¿CÓMO SE SIENTE ANÍMICAMENTE PARA DESEMPEÑAR SUS ACTIVIDADES LABORALES? ¿POR QUÉ?	SATISFACCIÓN LABORAL	SATS LAB	ESTAR ANÍMICAMENTE BIEN PARA DESEMPEÑAR EL CARGO ASIGNADO
TENSIÓN EN EL TRABAJO	¿CUÁLES SITUACIONES LABORALES HA SENTIDO QUE LE HAN GENERADO CARGA O TENSIÓN EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES?	TENSIÓN LABORAL	TENS LAB	SITUACIÓN DE CARGA NEGATIVA QUE PRODUCE INCOMODIDAD EN EL SUJETO

Elaboración propia de la autora

6. CRONOGRAMA

Tabla No 7. Cronograma

MESES 2018/ 2019	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	FEB	MAR	AB	MAY	JUN	JUL	AG/SP/OC
PROBLEMA Planteamiento del problema Formulación del problema Propósitos y objetivos Justificación de la investigación Limitaciones de la investigación	X	X												
MARCO TEÓRICO Antecedentes del estudio Bases Teóricas			X	X	X	X	X	X	X					
METODOLOGÍA Diseño Metodológico Técnicas e Instrumento										X	X	X	X	
ADMINISTRACIÓN DEL PROYECYO Cronograma Recursos Humanos y materiales														X
PRESENTACIÓN DE LA PRESENTACIÓN														X

Elaboración propia de la autora

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

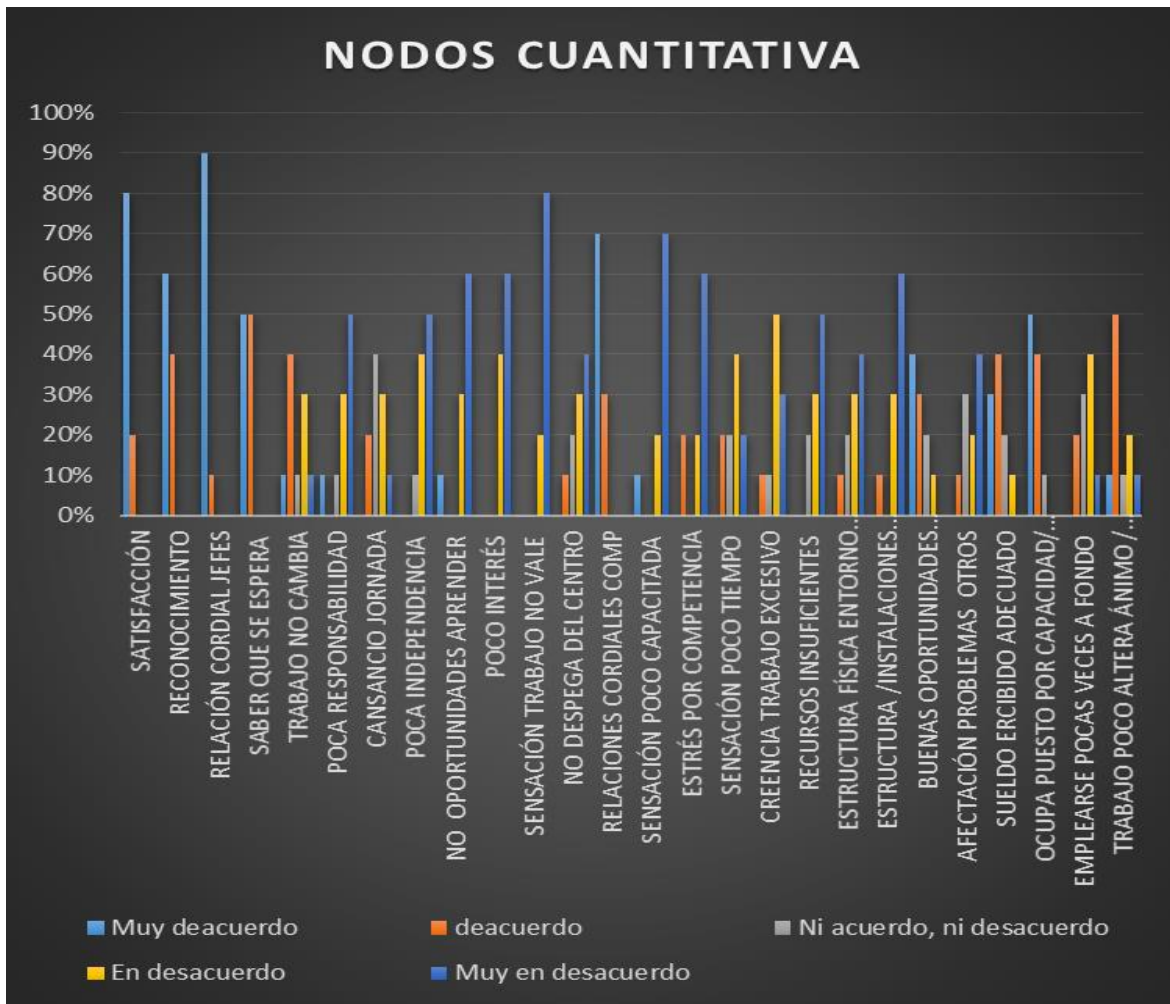
En el estudio en cuestión, mixto cuantitativo y cualitativo, de la satisfacción laboral en relación al clima organizacional del personal que ejerce funciones asistenciales en salud visual de la Facultad de Optometría en una universidad de Bogotá, D.C., se realizó dos tipos de entrevista.

La Estructurada para la información cuantitativa y la semiestructurada para la información cualitativa. Fueron un total de 10 entrevistados, 7 mujeres y 3 hombres, con rango de edades entre los 35 y 65 años, uno de los cuales está pensionado y ejerce sus funciones por satisfacción con el puesto de trabajo. Todos los profesionales entrevistados poseen estudios especializados de especialización, maestrías y en proceso de doctorado. En constante interés por estar mejor preparados para ejercer sus funciones tanto de docentes como de asistenciales en el consultorio de optometría con los pacientes que van a consulta, en especial, de servicio.

7.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

En el análisis cuantitativo se realizaron 26 preguntas tipo Likert (muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo), con un peso que va del 5 para muy de acuerdo hasta el 1 para muy en desacuerdo, en 9 dimensiones o factores: Comunicación con superiores, Monotonía Laboral, Contenido del trabajo, Tensión relacionada con el puesto de trabajo, Exceso de trabajo, Entorno físico, Integración y expectativas, y, Tensión en el trabajo. Para mejor entendimiento, ver anexos con los cuestionarios correspondientes.

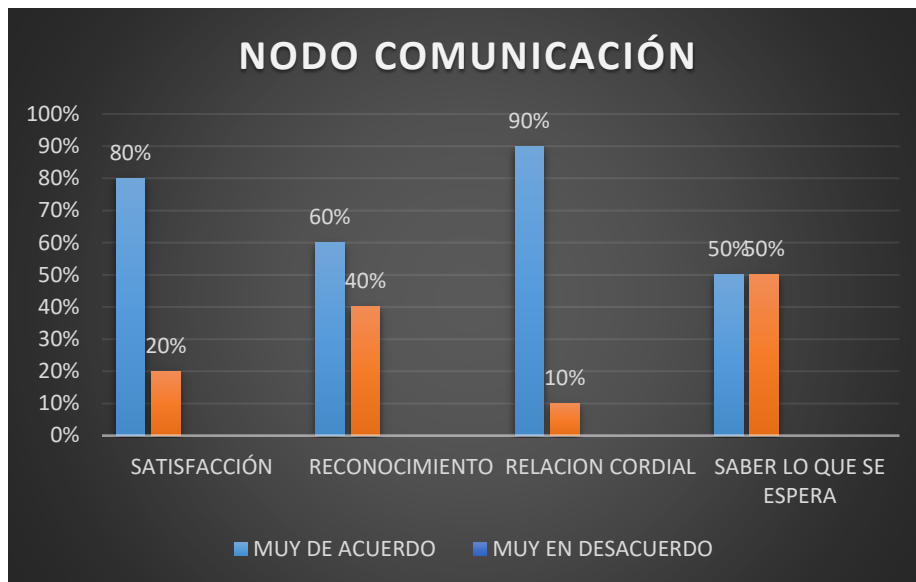
Figura No 2. Consolidado Análisis Cuantitativo



Elaboración Propia de la autora

A nivel cuantitativo, se encontró muy buena satisfacción laboral en todos los nodos. El nodo de Comunicación con superiores es muy significativo de satisfacción. La satisfacción es del 80 % para muy de acuerdo, y 20 % para de acuerdo, lo que da una certeza de la buena comunicación a nivel interpersonal (directivas y/con compañeros). Existe un reconocimiento del trabajo realizado y todos piensan que así es: 60 % muy de acuerdo y 40 % de acuerdo. La relación con los jefes es muy cordial (muy de acuerdo) con un 90 %, y un 10 % de acuerdo. Por último existe paridad en la certeza del personal a cerca de lo que se espera de ellos en el trabajo: 50 % muy de acuerdo y 50 % de acuerdo.

Figura No 3. Primer Factor o Nodo de Comunicación

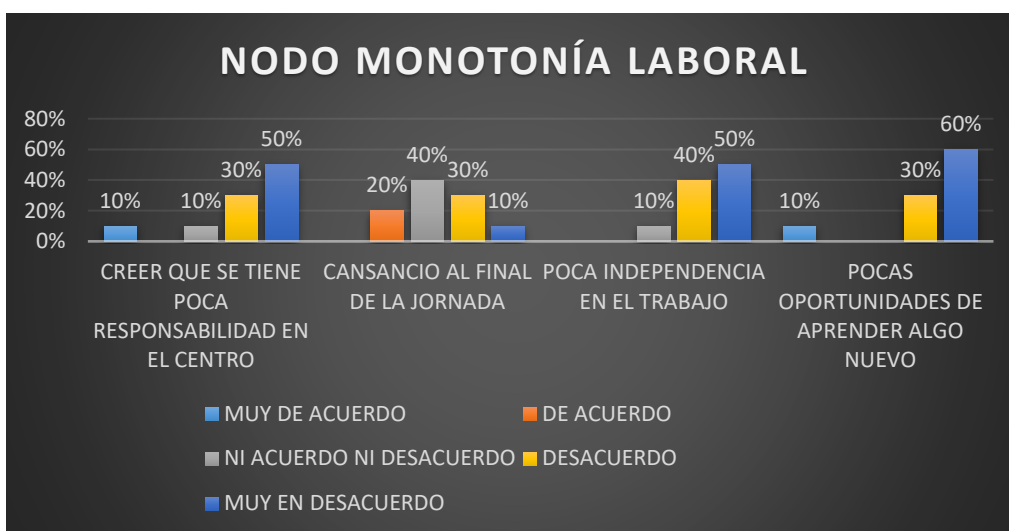


Elaboración propia de la autora

El segundo nodo o dimensión es la Monotonía Laboral. A la pregunta de si el trabajo no varía nunca, 40 % creen o están de acuerdo, 10 % está muy de acuerdo, 10 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 % creen que es dinámico (varía siempre), y 10 % está muy en desacuerdo, es decir, piensa que varía siempre. Esta pregunta les pareció confusa a la mayoría y al responderla lo hicieron dubitativamente, por eso la disparidad de resultados. A la pregunta de si cree que poca responsabilidad en el trabajo, 10 % está muy de acuerdo, 10 % ni está de acuerdo ni en desacuerdo, 30 % en desacuerdo y 50 % muy en desacuerdo. Esta pregunta también fue respondida en forma dubitativa. A la pregunta si al final de la jornada está muy cansada (o), 20 % está de acuerdo, 40 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 % en desacuerdo y 10 % muy en desacuerdo. Lo que indica, que a pesar del cansancio, (se corrobora con las respuestas del cuestionario semi estructurado), su trabajo es muy amado por la gran mayoría (si bien la totalidad). La última pregunta de este nodo, si piensa que en su trabajo tiene pocas oportunidades de aprender cosas nuevas, 10 % está muy de

acuerdo, 30 % está en desacuerdo y 60 % está muy en desacuerdo. Lo que indica, que la gran mayoría piensan que en el trabajo tienen oportunidad de aprender. Este nodo, en opinión de la entrevistadora y por la gesticulación de los entrevistados (en su mayoría) al responder, se notó falta de entendimiento y comprensión y casi se respondió sin pensar.

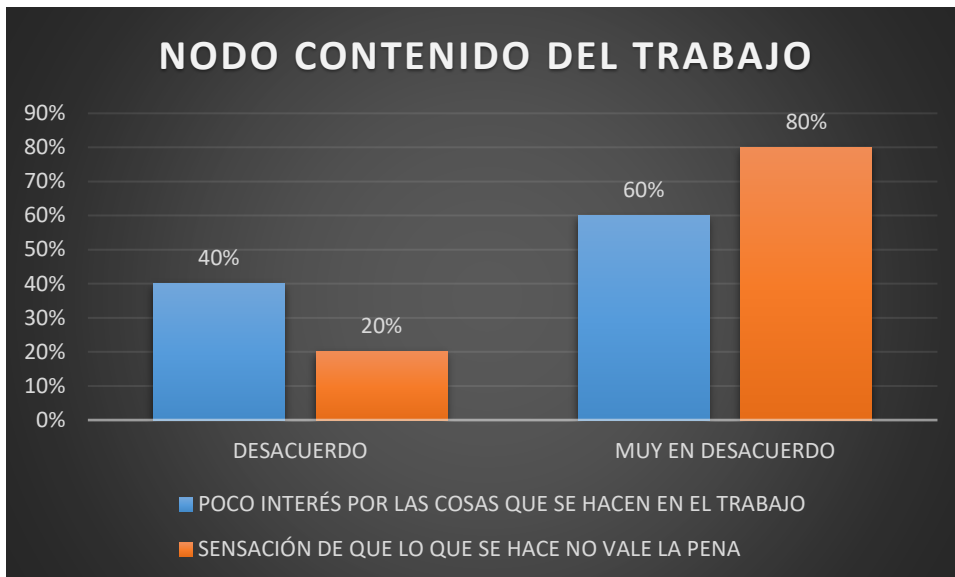
Figura No 4. Factor 2 o Nodo de Monotonía Laboral



Elaboración propia de la autora

El nodo Contenido del Trabajo, a la pregunta de si se tiene poco interés por las cosas que se realizan en el trabajo, 40 % respondieron en desacuerdo y 60 % estaban muy en desacuerdo. A la pregunta si se tiene la sensación de que lo que se realiza no vale la pena, el 80 % se declaró en total desacuerdo y el 20 % en desacuerdo. Con lo que se constata el interés creciente en lo que se realiza y en los buenos procesos que se resultan.

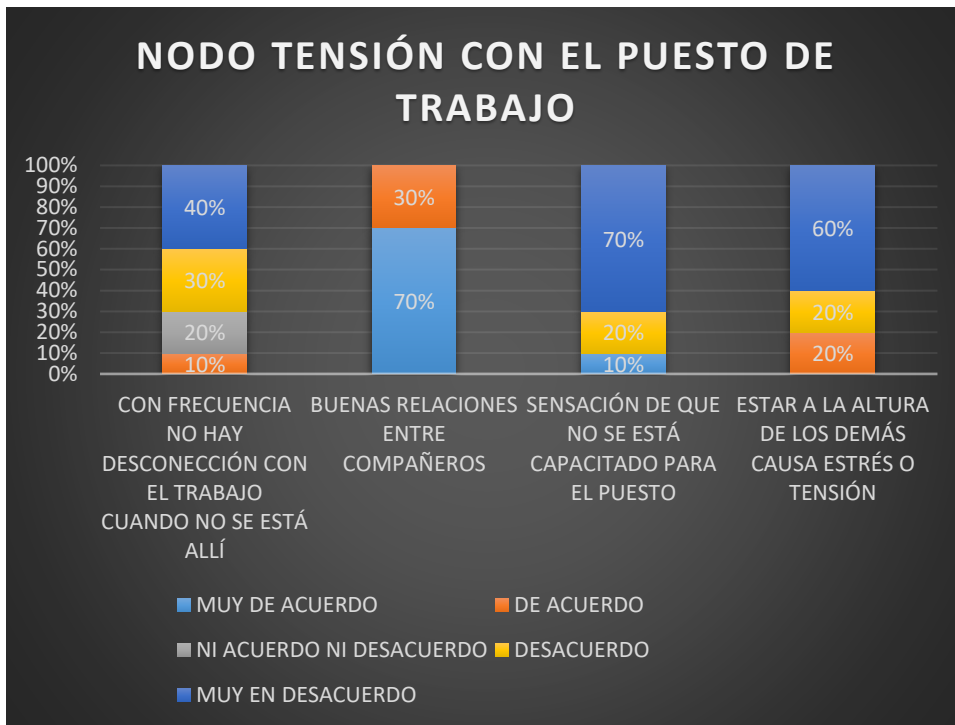
Figura No 5. Factor 3 o Nodo Contenido de trabajo



Elaboración propia de la autora

El nodo Tensión relacionada con el puesto de trabajo. En la pregunta si con frecuencia no se desconecta del trabajo, 40 % estaba muy en desacuerdo o sea que tiene definido los tiempos para cada actividad, vida privada y trabajo., 30 % en desacuerdo, 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 10 % de acuerdo en que no desconecta del trabajo. En cuanto si se piensa que no se está capacitado (a) para realizar el trabajo 10 % está muy de acuerdo, 20 % en desacuerdo y 70 % totalmente en desacuerdo, esto quiere decir que creen que están muy capacitados para realizar bien su trabajo. A la pregunta de si le causa estrés el pensar que no se está a la altura de los demás para realizar efectivamente el trabajo, 20 % está de acuerdo o sea que sí les causa estrés, 20 % en desacuerdo y 60 % totalmente en desacuerdo, es decir que creen que sé están a la altura de los demás para realizar efectivamente su trabajo.

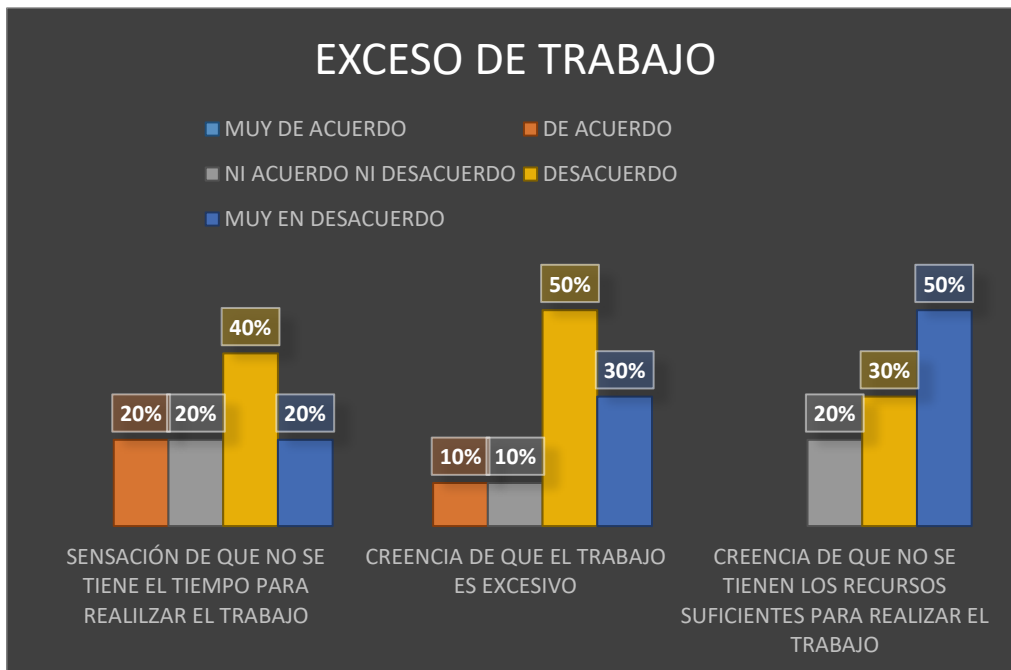
Figura No 6. Factor 4 o Nodo Tensión relacionada con el puesto de trabajo



Elaboración propia de la autora

Para el nodo Exceso de Trabajo, a la pregunta de si se tiene la sensación de que falta tiempo para realizar correctamente el trabajo, 20 % está de acuerdo en que sí le falta tiempo para hacer todo lo que quisiera en su trabajo, 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo (no saben), 40 % en desacuerdo o sea que sí tienen tiempo acorde para su trabajo, y 20 % totalmente en desacuerdo con que no tienen tiempo sino todo lo contrario. A la pregunta de si piensan que su trabajo es excesivo, 10 % cree que sí o está de acuerdo, 10 % ni de acuerdo ni en desacuerdo o sea que no saben, 50 % en desacuerdo, y 30 % muy en desacuerdo, estas dos últimas piensan que no es excesivo. A la pregunta sobre los recursos que son pocos para efectuar bien el trabajo, 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 % en desacuerdo y 50 % muy en desacuerdo, en que los recursos sean insuficientes sino todo lo contrario, son apenas suficientes.

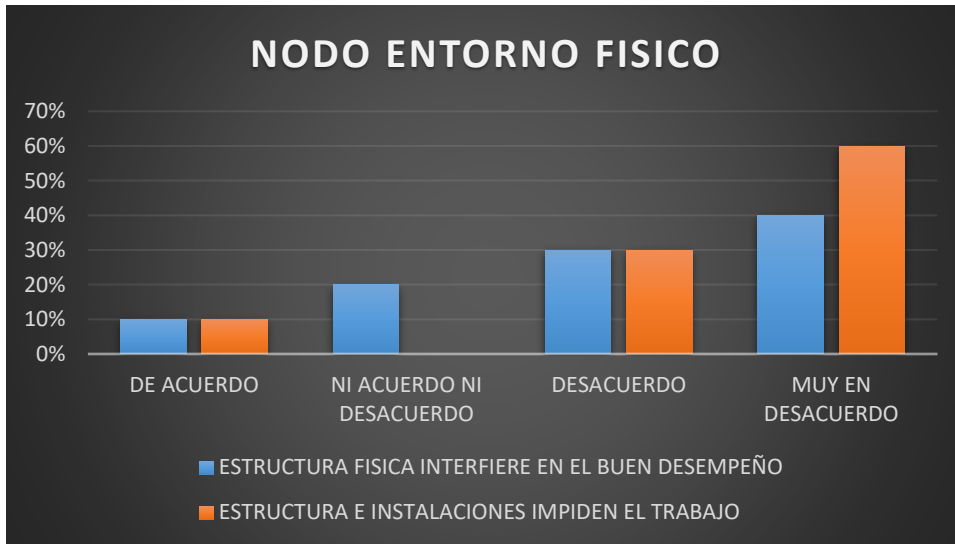
Figura No 7. Factor 5 o Nodo Exceso de trabajo



Elaboración propia de la autora

En el nodo Entorno físico, en la pregunta de si la estructura física del entorno impide es buen desempeño, 10% está de acuerdo (no creo que haya entendido la pregunta), 20% no saben (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 30% en desacuerdo y 40% en total desacuerdo. Esto quiere decir que la mayoría cree que su entorno físico está bien, podría mejorar y se está haciendo. A la pregunta de si la planta física es impedimento para ejercer la labor, la mayoría no está de acuerdo: 60% muy en desacuerdo y 30% en desacuerdo. Sólo 10% está de acuerdo en que la estructura física le impide ejercer satisfactoriamente su trabajo. Cabe anotar que es la misma persona que está de acuerdo para la anterior pregunta.

Figura No 8. Nodo No 6 Entorno Físico



Elaboración propia de la autora

Para las preguntas que tienen que ver con el nodo de Integración y Expectativas, en referencia de si el sueldo es adecuado, 30 % están muy de acuerdo, 40 % de acuerdo, 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y 10 % en desacuerdo. En sí se está convencido de que ocupa el puesto por capacidad y preparación, 50 % están muy de acuerdo, 40 % está de acuerdo y 10 % ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto es que existe dentro del ambiente laboral 60 % de aceptación con respecto al sueldo, y 90 % de aceptación y agrado con el puesto y con sus capacidades acordes con el mismo. Es decir, una buena integración y excelentes expectativas con respecto a su trabajo.

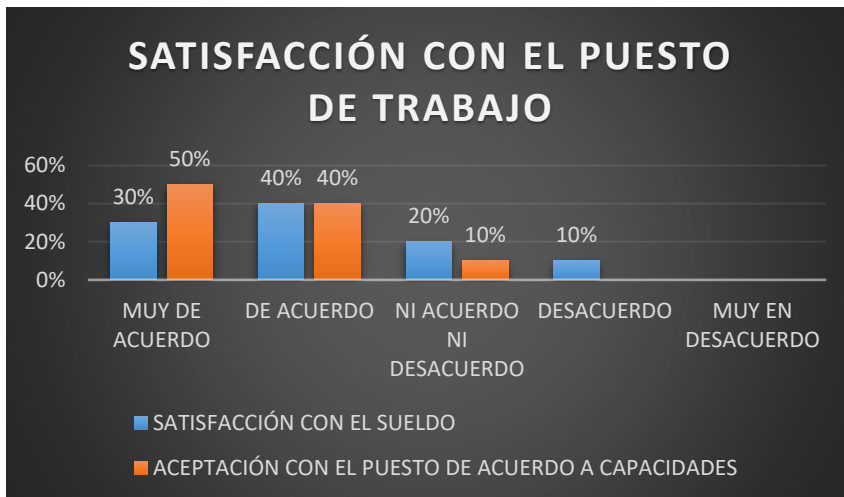
Figura No 9. Factor 7 o Nodo de Integración y Expectativas



Elaboración propia de la autora

El factor o nodo de Satisfacción con el puesto de trabajo, es similar a los demás nodos, en general. A la pregunta de si estaban o no de acuerdo con el sueldo y si éste estaba acorde con sus capacidades, 50 % estaban muy de acuerdo, 40 % de acuerdo y 10 % ni de acuerdo ni en desacuerdo. La pregunta de si estaba o no de acuerdo con su sueldo, 30 % estaban muy de acuerdo, 40 % de acuerdo, 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 10 % en desacuerdo. Como en nodos anteriores existe una paridad de opiniones y una aceptación de las condiciones que brinda la universidad en cuanto a pago.

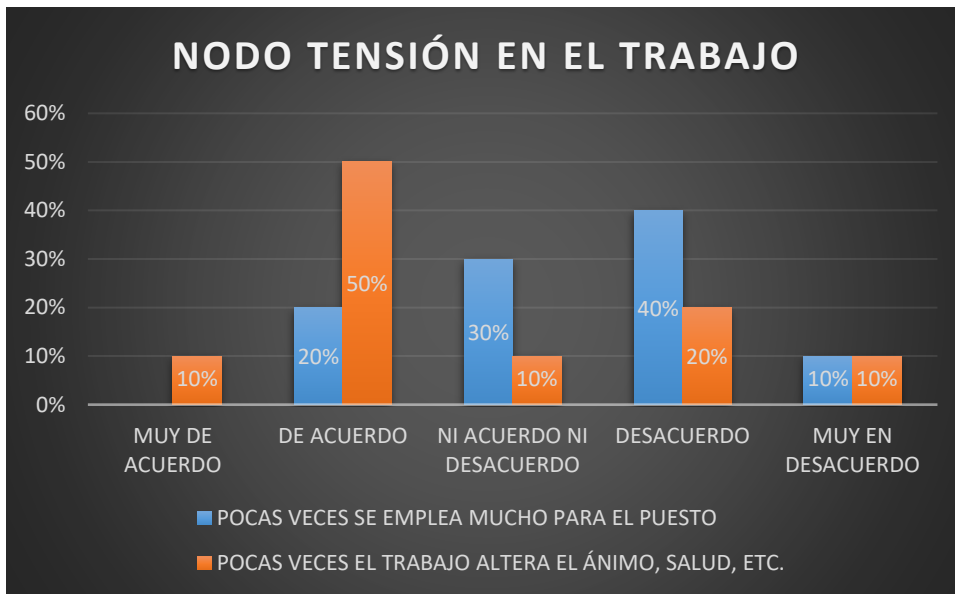
Figura no 10. Factor 8 o Nodo Satisfacción con el puesto de trabajo



Elaboración propia de la autora

Para el último nodo, Tensión en el Trabajo, en cuanto si se tiene muy pocas veces que emplear a fondo para realizar el trabajo, 20 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40 % en desacuerdo y 10 % en total desacuerdo. En cuanto si el trabajo les altera muy pocas veces el ánimo, la salud o las horas de sueño, 10 % está muy de acuerdo, 50 % de acuerdo, 10 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20 % está en desacuerdo y 10 % en total desacuerdo.

Figura No 11. Factor 9 o Nodo Tensión en el trabajo



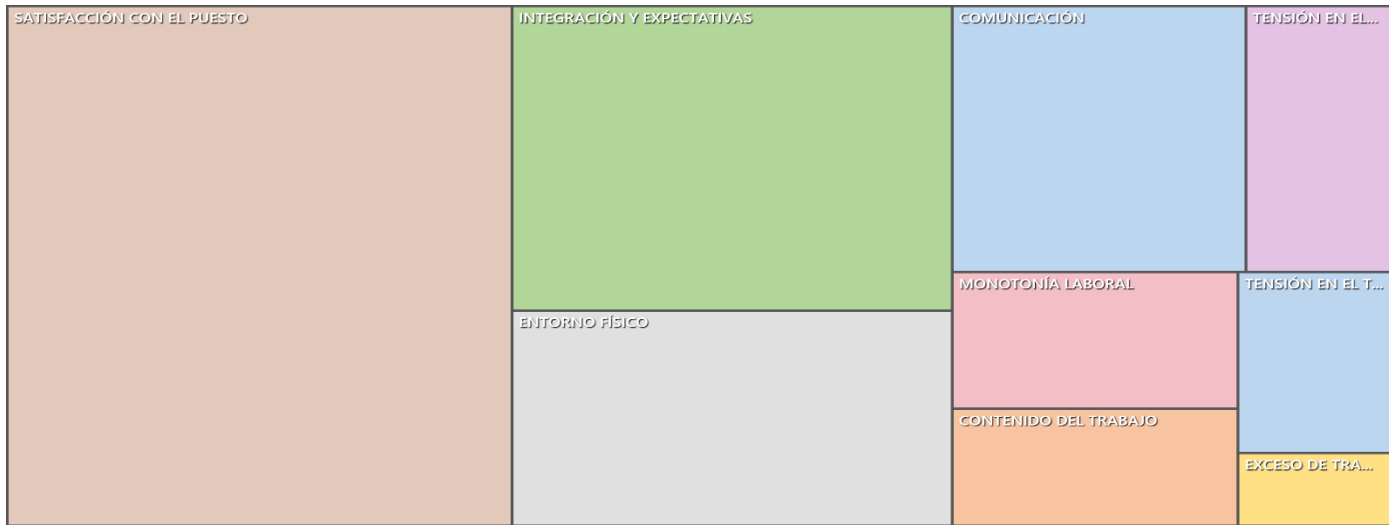
Elaboración propia de la autora

7. 2. ANÁLISIS CUALITATIVO

En el análisis cualitativo, mediante el cuestionario semiestructurado a partir del cuestionario Font-Roja para Satisfacción Laboral, como se ha anotado en este documento previamente, se toma como base la percepción que en este caso es hacia el clima laboral, es decir, que ‘captan’, mediante los sentidos, las sensaciones externas y cómo éstas van a repercutir en su comportamiento tanto exterior como interior (de satisfacción o insatisfacción con el puesto de trabajo). Para mayor comprensión ver anexos.

En la codificación de los nodos se utilizó el Programa de Software N vivo 12, versión de prueba, que analizó las respuestas de los entrevistados y arrojó los siguientes resultados generales y particulares para cada nodo.

Figura No 12. Vista General de los Nodos

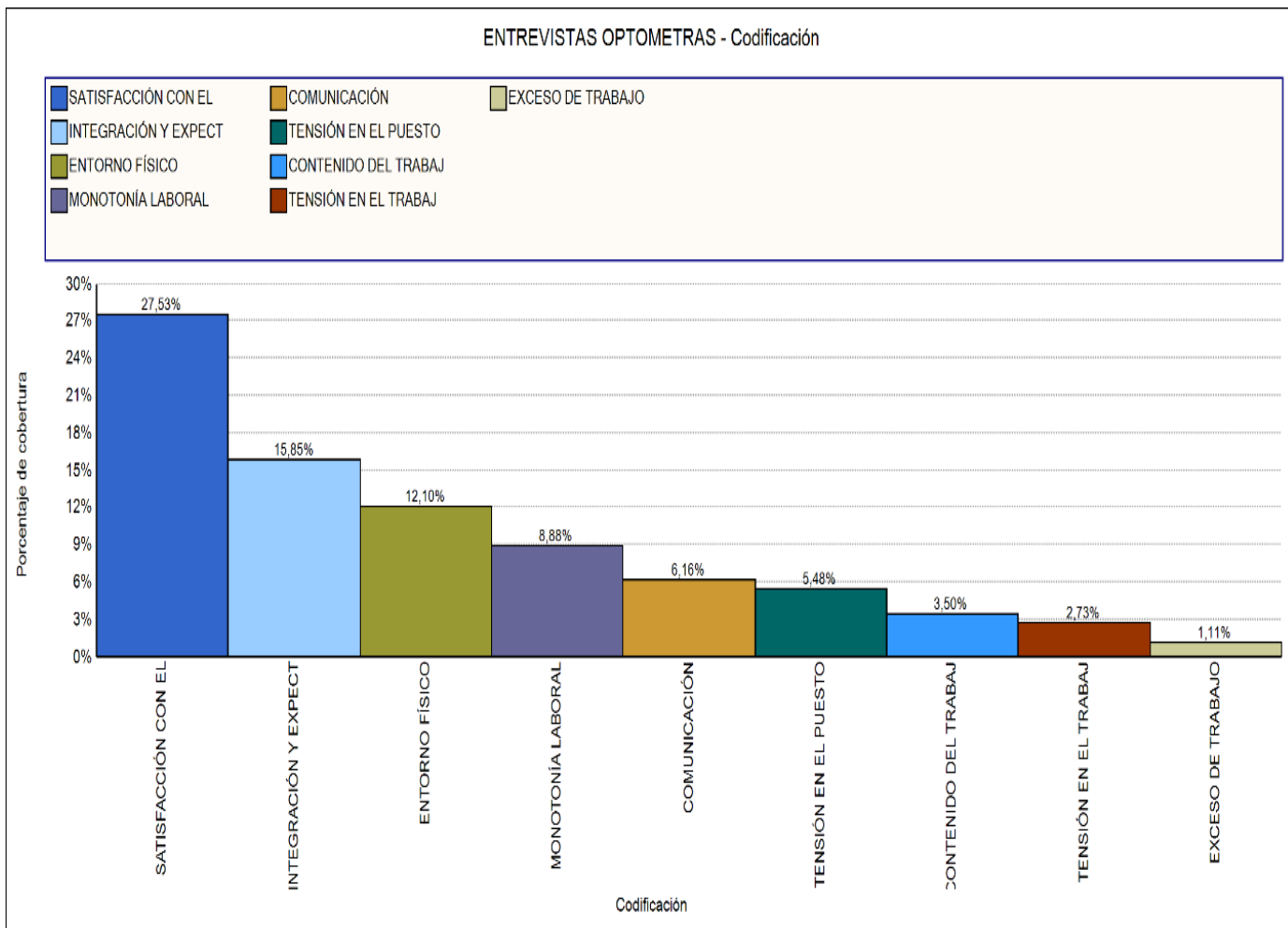


Tomado del Programa para Codificación N vivo 12 versión de prueba.

El gráfico muestra el comparativo de todos los nueve nodos o dimensiones tomadas a partir del cuestionario Font-Roja para satisfacción laboral. Del total de 30 % codificado, el nodo o dimensión con mayor proporción es la Satisfacción Laboral (27,53%), le sigue el nodo Integración y Expectativas (15,85%), Entorno Físico (12,10%), Monotonía Laboral (8,88%), Comunicación (6,16%), Tensión en el Puesto de Trabajo (5,48%), Contenido del Trabajo (3,50%), Tensión en el Trabajo (2,73%), y por último, el nodo de Exceso de Trabajo (1,1%).

Figura No 13. CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LOS OPTÓMETRAS DEL CONSULTORIO DE OPTOMETRÍA DE LA FACULTAD DE OPTOMETRÍA EN UNA UNIVERSIDAD DE

BOGOTÁ.

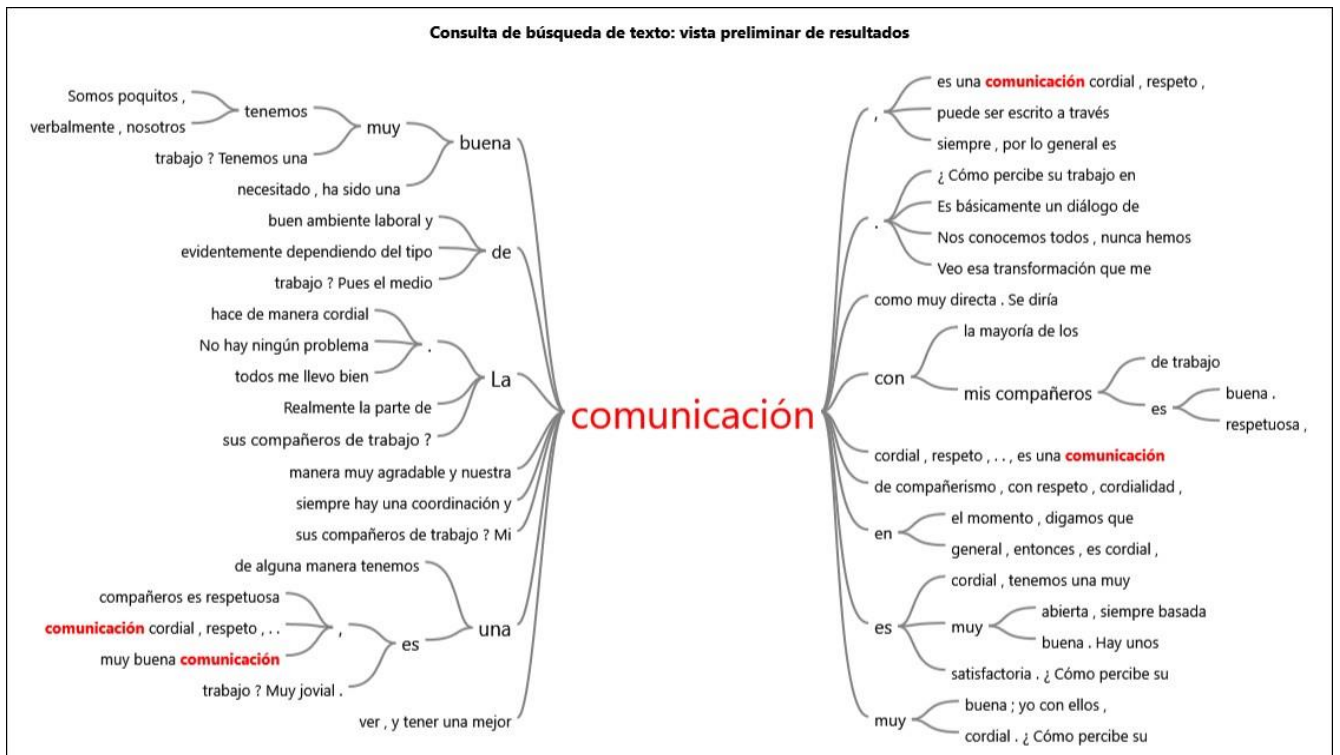


Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

El primer nodo de comunicación, muestra un 6,16% codificado del total 30% de la población entrevistada. Esto quiere decir que es una comunicación cordial, y fluida. Siempre basada en el respeto (entrevista No 2).

El árbol de palabras de la Palabra Comunicación da una idea de cómo es: “Es una comunicación de compañerismo, con respeto, cordialidad”. “la comunicación es muy abierta, muy buena...”, la comunicación con mis compañeros es buena, respetuosa”.

Figura No 14. Árbol de palabras para el nodo Comunicación



Tomado del programa N vivo 12, versión de prueba.

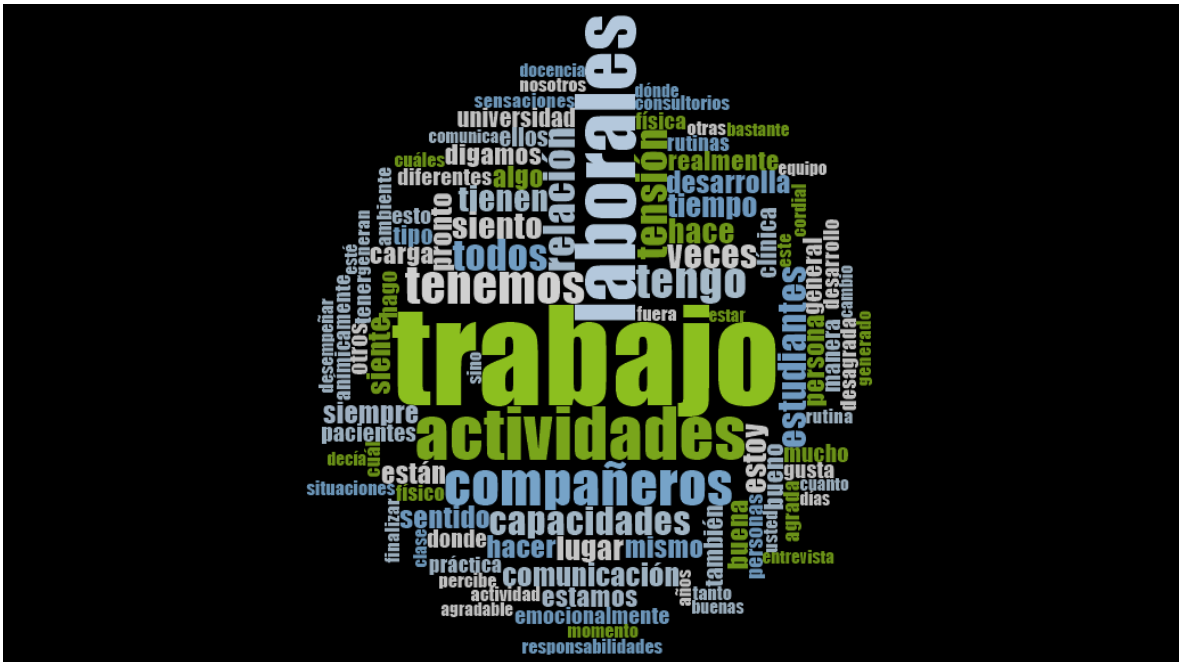
“La comunicación es muy abierta”; todo lo cual establece que existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo y con el director del programa y los administrativos. De hecho algunos ejercen funciones complementarias de administrativo.

Para el nodo de Contenido de Trabajo (3,50%) se aprecia en la figura.

Figura No 15. Nodo Contenido del Trabajo

Para la Marca de Nube del Contenido de Trabajo, la palabra que más se repite es Trabajo y las demás palabras giran a su alrededor. Actividades, compañeros, laborales, etc.

Figura No 17. Marca de Nube del Nodo Contenido del Trabajo

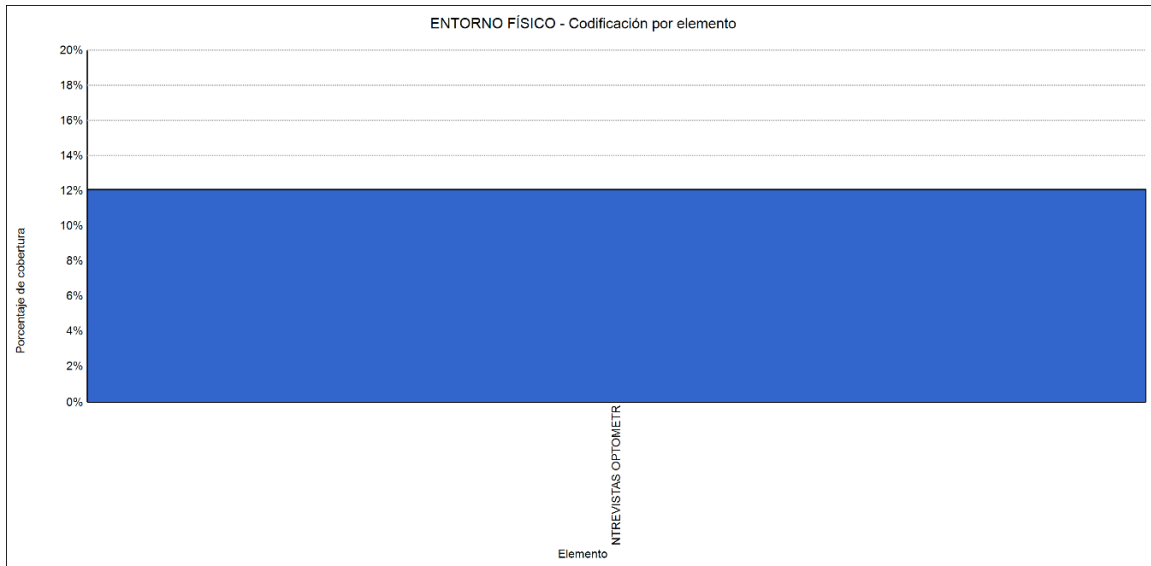


Tomado del Programa para Codificación N vivo 12 versión de prueba.

El árbol de palabras da una idea de cómo es el trabajo: “Cada uno sabe bien su trabajo”. “Mi trabajo es muy agradable”, “me siento augusto con mi trabajo”; lo que da una cierta idea de la percepción de los asistenciales con funciones docentes del consultorio de Optometría en la facultad. Estas palabras dan idea clara de cual sensación les produce a los trabajadores, agrado, felicidad, y otras percepciones similares.

El nodo de Entorno Físico (12,10%), como lo muestra la siguiente figura:

Figura No 18. Codificación para el Nodo Entorno Físico



Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

Si tomamos algunos ejemplos de la percepción del lugar físico dónde desarrollan las actividades laborales, podríamos decir como en una entrevista: “no me disgusta nada. Es una infraestructura muy bonita, me ha gustado mucho”. O en otra entrevista: “como ves, son varios espacios, y la universidad está cada vez más empeñada en darnos mejores espacios, para la cantidad de personas que manejamos y creo que son óptimos”.

El árbol de palabras, arrojó como resultado la palabra TRABAJO como la más repetida en el nodo de Lugar Físico. Porque las respuestas apuntaban siempre al trabajo: lugar de trabajo, entorno de trabajo, espacio de trabajo, etc. Por ello el árbol de palabras, en el nodo de Lugar Físico es igual.

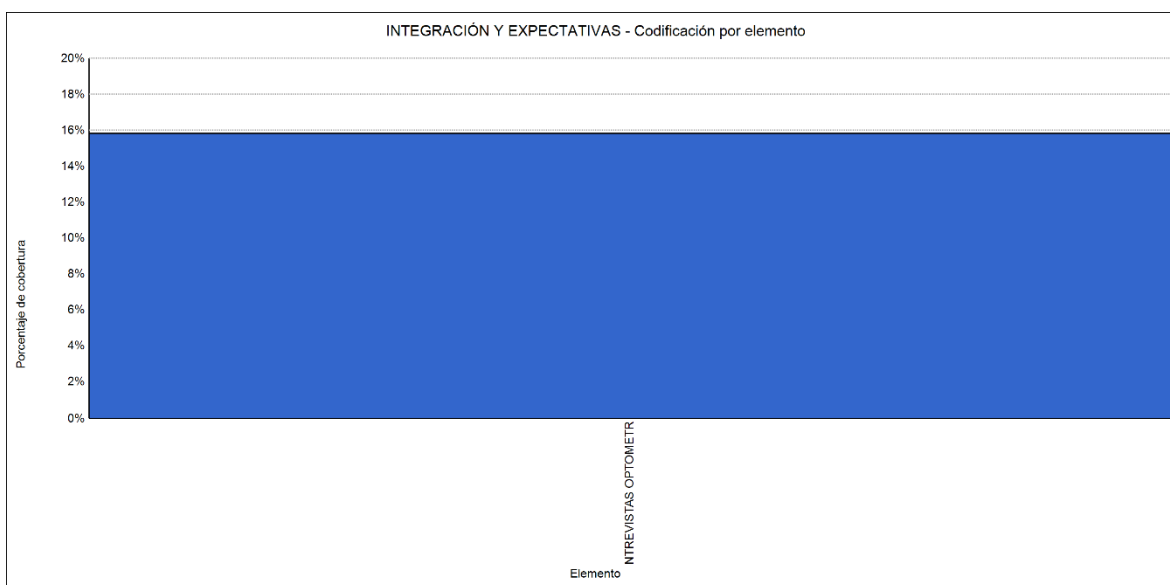
El nodo Exceso de Trabajo (1,1%), da una idea parecida al nodo anterior.

Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

La palabra que más se repite es TRABAJO, por ello al realizar el programa la codificación de palabras en cada nodo, el resultado es similar uno al otro. Una idea es que en las entrevistas, los entrevistados estaban muy serenos, tranquilos, y respondían con jovialidad y alegría. En las respuestas se nota cero tensión o estrés. A pesar, de que como lo refiere la mayoría, el trabajo es pesado y especialmente los que laboran tiempo completo y se les aúna responsabilidades administrativas, están muy augusto con su trabajo y el desempeño es muy bueno. Como por ejemplo: “cansada, especialmente al finalizar la semana, pero un buen ambiente laboral hace que uno salga satisfecho y no salga agotado”. O, “emocionalmente me siento muy bien,..., es algo que me emociona...”. Lo que da una cierta idea de sí existe o no exceso de trabajo.

Para el nodo Integración y Expectativas (15,85%).

Figura No 21. Codificación del Nodo Integración y Expectativas



Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

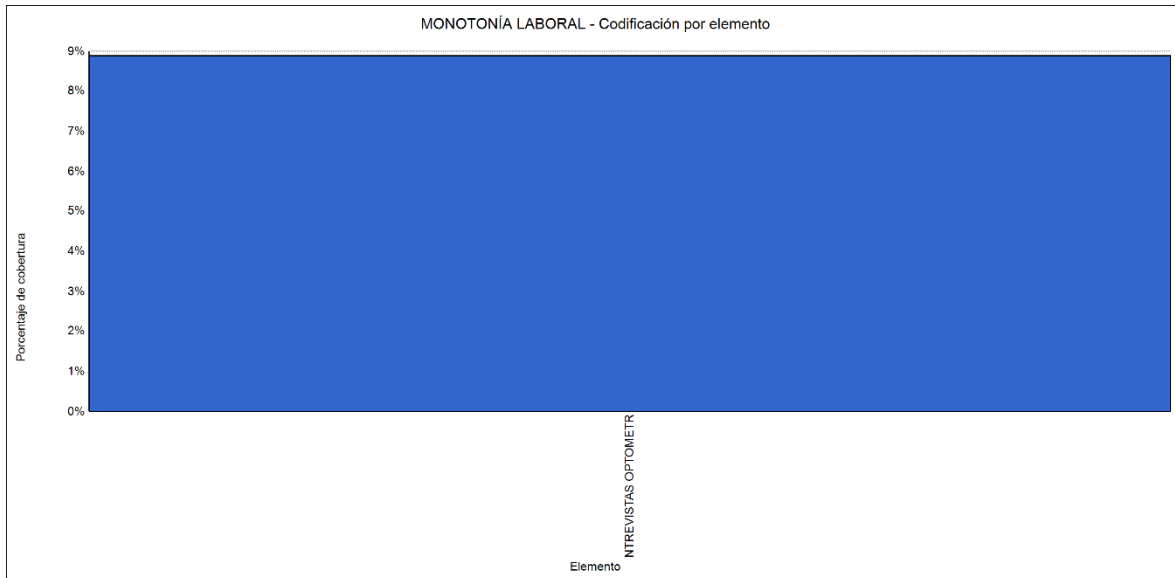
En la marca de nube y árbol de palabras, las figuras son las mismas o similares a las ya vistas. Por lo que refería antes, la palabra que más se repite es TRABAJO, porque todo gira a esta palabra. La integración es muy buena, por la buena comunicación, es un equipo de trabajo altamente preparado y en continuo proceso de mejorar no sólo a nivel de conocimientos sino personales. Todos, si bien la mayoría y uno en proceso de, tienen estudios de especialización y maestría. Con proyección al doctorado. Las expectativas son excelentes, la universidad les presta espacio para poder capacitarse y mejorar. Como por ejemplo lo que dice un(a) entrevistado(a):

“da satisfacción porque, como lo mencionaba, realmente cada uno tiene sus competencias muy claras, segundo, creo que todos nos gusta la docencia, eso hace que cada uno, nos destaquemos en competencias diferentes a nivel clínico...”

Las sensaciones frente a los compañeros son de respeto y confianza:

“Cada vez que veo a un compañero que progresa, que tiene éxito, que tiene un premio por su labor, eso me genera felicidad, de agrado y de sensaciones positivas porque si a él le va bien, secundariamente a los demás nos va bien”.

Figura No 22. Codificación para el Nodo de Monotonía Laboral (8,88%).



Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

Para dar una idea de la Monotonía Laboral que existe o no existe en este trabajo, se pueden tomar las respuestas de algunos de los entrevistados:

“no es rutinario. Gracias a Dios tengo un trabajo que me permite que no sea rutinario.

Unos días estoy en clase, otros estoy en clínicas, y otros hago investigación, otros, administrativo. Otros días estoy fuera de la universidad en actividades en otras partes...”

“Bueno, yo creo que, a diferencia de otros trabajos, evidentemente yo tengo como la misma función, y no existe como tal la rutina. Son diferentes semestres, y como es docencia de servicio, eso lo hace muy dinámico”.

Figura No 23. Marca de Nube para el Nodo de Monotonía Laboral



Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

La marca de nube y el árbol de palabras, muestran imágenes similares a los nodos anteriores, puesto que la palabra TRABAJO es repetitiva a lo largo de todas las preguntas y respuestas del cuestionario. Lo corroboran algunas respuestas:

“aquí en la clínica, no tengo tensiones, porque realmente el trabajo es muy agradable, hay lo normal, que es el manejo con los pacientes, y saberlos manejar. Pero es algo inherente a la profesión...”

El nodo Tensión en el Puesto de Trabajo (5,48%), es relativamente bajo puesto que a pesar de que el trabajo es, en ocasiones, numeroso por la cantidad de pacientes y de semestres, no hay mucha indicación de tensión. Casi nula, como refieren algunos entrevistados, y con una sensación de satisfacción al ejercer lo que les gusta y estar en un muy buen ambiente laboral. Ejemplos como estos da una certeza de la tensión:

“yo antes era tiempo completo, pues por problemas de tipo personal, decidí bajar la carga, pero me siento tranquila en lo que hago”. “... este trabajo lo hago con todo el agrado posible...”.

Alguno refería sentir tensión al comprobar lo poco que dan hoy en día los estudiantes, en relación a la responsabilidad de atender pacientes, pero que con la mirada hacia adelante le hacía seguir con su trabajo y dar siempre de su conocimiento.

Figura No 25. Codificación para el Nodo de Tensión en el Trabajo



Tomado del Programa para Codificación N vivo 12, versión de prueba

Como se refiere más arriba, la tensión no es alta, 2,73 %. Se da en ocasiones, al tener que dar informes, o por la que comunican los estudiantes al final de semestre. En general, la percepción que tuve de los entrevistados fue de serenidad y tranquilidad al responder. Es el caso de uno de ellos, que es de dar resultados, aunque en ocasiones se tense pero ‘pasa la hoja’ y sigue:

“Poner límites, por el tiempo corto, sabiendo que vienen cosas, me estresa mucho el tema contra reloj,.. Saber priorizar. Miro el contexto y doy la respuesta....”.

Otra entrevista refiere respuestas similares:

“si uno asume sus responsabilidades, también sabe sus capacidades, trato de mantener todas las responsabilidades, entonces, el cansancio será relativo dependiendo de lo que se haya hecho...”.

Como se ha mencionado anteriormente, los nodos muestran la realidad del clima laboral y cómo una resultante es la satisfacción laboral. Todo confluye para un resultado así: buenas directivas, con una preocupación permanente y constante de suplir todo lo que se necesite para prestar un buen servicio, para tener a su equipo de trabajo en las mejores condiciones para ejercer con éxito sus labores de asistenciales y docentes. Algunos también como administrativos. A pesar de todo esto, incluso de la carga laboral, la percepción es muy buena y por ende, la satisfacción.

Puedo decir, como mi experiencia, fue muy enriquecedor en mi estudio, el haber entrevistado a un equipo de trabajo tan bueno y feliz. Creo que no es muy común que todos los elementos del equipo de trabajo estén contentos con su trabajo. Y eso se refleja en el desempeño. Tanto que esta no es la primera vez que se les hace entrevista de este tipo. Existe un interés por mantener el buen desempeño y buen clima organizacional por parte del director y sus colaboradores.

8. DISCUSIÓN

La investigación en cuestión, de tipo mixto, con sus componentes cuantitativo y cualitativo, con una población perteneciente a los profesionales Optómetras, consistente en

7 mujeres y 3 hombres con rango de edad entre los 35 y 65 años de edad, con funciones de docencia, en el consultorio de optometría perteneciente a la Facultad de Optometría, en una universidad en la Ciudad de Bogotá, D.C., durante el año 2019. Con la total colaboración y participación de su equipo de trabajo, el director de la facultad dio el aval para poder entrevistar a la totalidad de la población con estas características, lo que permitió obtener una información completa y veraz. Las investigaciones centradas en la satisfacción laboral, la mayoría, se han enfocado en sólo esta variable; de hecho, el clima organizacional, en concepto de la autora, es factor o variable inclusiva para la satisfacción, por cuanto se obtendría unos resultados más reales, y cuando se tienen en cuenta, además, la percepción como un camino para indagar y profundizar en el campo de la satisfacción en relación al clima organizacional. De hecho, investigaciones previas consultadas, algunas se centraron sobre el clima organizacional, otras sobre la satisfacción laboral y sólo algunas, sobre la parte cualitativa. Por lo que se quiso dar a esta investigación este enfoque, como complemento al cuantitativo, con las percepciones basadas en la Fenomenología, o ciencia que estudia este campo y que se puede decir, es la tendencia actualmente.

Para tal fin, de acuerdo a los resultados obtenidos con las entrevistas, de tipo cuantitativo (cuestionario para Satisfacción Laboral en salud Font – Roja), y de tipo cualitativo (cuestionario elaborado a partir del Font – Roja) con su componente fenomenológico que indaga en las percepciones, los resultados fueron enriquecedores.

Con los datos encontrados durante las pesquisas, se encontró que la satisfacción laboral y su percepción en relación al clima organizacional del personal de salud, son altamente satisfactorios en todos sus nodos o factores y se ‘respira’ en el ambiente. Es decir, la entrevistadora misma percibió ese clima y esa satisfacción, que corrobora que estas

dos variables en sus enfoques cualitativos y cuantitativos son complementarios y enriquecen el desempeño del Talento Humano, hacia una eficacia corporativa que se evidencia en buenos procesos y por qué no decirlo, en una excelente calidad en el servicio.

En razón a que es un estudio con componente cualitativo, y con la percepción (con la Fenomenología como sustento) como parte importante en el hallazgo de la información, se puede dar una cierta ‘parcialidad’ o sesgo, pues también se tiene en cuenta la percepción del entrevistador (por ser un estudio fenomenológico), pero es evidente la respuesta a los planteamientos iniciales de la investigación, tales son objetivos, general y específicos, y la pregunta inicial que, a juicio propio, está respondida con evidencias muy concisas.

Dicho de otra manera, este estudio se puede replicar a otros campos, no sólo el de la salud, sino a nivel general de participación empresarial. Es más, se sugirió a la parte directiva el poder replicarlo a otras dependencias o facultades de la universidad, que son diversas a las ciencias de la salud. Por otro lado, da para nuevas preguntas o planteamientos que serían muy interesantes para que con pensamiento crítico se enriquezca el campo de la satisfacción laboral y el clima organizacional con sus componentes cuantitativos y cualitativos con un nuevo potencial también altamente enriquecedor como es el campo de las percepciones que todavía o aún está poco explorado.

9. CONCLUSIÓN

- Es importante considerar, en la nueva manera de dirigir las empresas de salud o que tienen que ver con salud, la satisfacción laboral en relación al clima organizacional en referencia a la percepción dentro del concepto de la

Fenomenología, o ciencia de las sensaciones perceptibles, como nuevo paradigma en la manera de liderar las empresas no solo de salud.

- La Satisfacción Laboral está íntimamente ligada al buen clima organizacional. Se diría que son variables dependientes. Como se refleja en el análisis cuantitativo que arrojó una satisfacción del 80 % para muy de acuerdo y 20 % para de acuerdo.
- El total codificado para el análisis cualitativo del 30 %, el nodo con mayor proporción fue el Nodo de Satisfacción Laboral con un 27, 53 %. Lo que corrobora y constata los resultados en el análisis cuantitativo.
- El Nodo de menor proporción fue el de Exceso de Trabajo, dentro del análisis cualitativo, de 1, 11 %. No porque no tengan mucho trabajo, sino porque la satisfacción prima sobre el cansancio. Como diría un(a) entrevistado(a):

“un buen ambiente laboral hace que uno salga satisfecho y no salga agotado”.

- El ‘Nuevo Paradigma’ de la Fenomenología como parte constitutiva en las percepciones de la Satisfacción Laboral anidada al Clima Organizacional, pone en consideración el nuevo liderazgo en las organizaciones de Salud que quieran ir a la vanguardia nacional y mundial.



10. BIBLIOGRAFÍA

A Qualitative Research Methods: A Health Focus. Liamputtong Rice Pranee. Ezzy Douglas. South Melbourne (Australia). Oxford University Press, 1999. En: <https://pdfs.semanticscholar.org/6455/3eeb64d62e2ff1bb501bcf360c1b024fa140.pdf#page=47>

Away from Home: A Qualitative Exploration of Health Experiences of Nigerian Students in a U.K. University. Alloh, Folashade T. Tait, Desiree. Taylor, Claire. Bournemouth University, United Kingdom. Journal of International Students. Vol 8. Issue 1 (2018). Pp 1-20. En: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1166769>
<http://bdbiblioteca.universidadean.edu.co:2055/eds/detail/detail?vid=0&sid=2eeec938-db35-4f18-8b17-ca47ec4b1c4b%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=EJ1166769&db=eric>

Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un Centro Oncológico de Bogotá. Contreras, Françoise. Espinosa, Juan. Hernández, Fernanda. Acosta, Natalia. Revista Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Vol. 30 (3). 569-590. 2013 informe de investigación. Grupo de Investigación en Perdurabilidad Empresarial (Universidad del Rosario) y Grupo de Investigación Psicología, Salud y Calidad de Vida (Universidad Santo Tomás). **Universidad del Rosario, Bogotá (Colombia). ***Universidad Santo Tomás, Bogotá (Colombia). Correspondencia: Calle 14 n° 6 - 25, Universidad del Rosario, Bogotá (Colombia) françoise.contreras@urosario.edu.co .En: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n3/v30n3a07>

Clima organizacional y Satisfacción Laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Chiang, Margarita. Salazar Botello, C. Mauricio. Huerta Rivera, Patricia. Núñez Partido, Antonio. Universum. V. 23. Vol. 2. Talca 2008. mchiang@ubiobio.cl, mauricio@ubiobio.cl, phuerta@ubiobio.cl, Anup@cee.upco.e s En: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de baja complejidad. Obrequé Huenchuan, Andrea. Escuela de Salud Pública. Universidad de Chile. 2015. En: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obrequé+Huenchuan.pdf;jsessionid=0D35FCE0AE84

Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Bustamante-Ubilla MA, Lapo-Maza MC, Grandón Avendaño ML.

Revista Gerencia y Políticas de Salud. Universidad Javeriana. Salud. 2016; 15(30): 126-141. Correo electrónico: mabu@utalca.cl; tmaria.lapo@cu.ucsg.edu ; mgrandon@utalca.cl; <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyaps15-30.ccco>

Concepto de percepción, en: <https://concepto.de/percepcion/>

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015. Huaman Cucho, Guisela Giovanna. Ramos Cunya, Judith. Tesis de grado para obtener el Título de Licenciatura en Enfermería, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. En:

<http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo I. Chiang Vega, Maria Margarita. Salazar Botello, Carlos Mauricio. Núñez Partido, Antonio. Revista Theoria. Vol 16 (2). mchiang@ubiobio.ch;

mauricio@biobio.ch; Anup@cee.upco.es. Pág 61-96. 2007. Proyecto de Investigación, Universidad de Bio Bio, Concepción, Chile. ISSN 0717-196X. En : <https://www.redalyc.org/html/299/29916206/> Clima organizacional y Satisfacción Laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum. V. 23. Vol. 2. Talca 2008. Chiang, ¹Margarita. Salazar Botello, C. Mauricio. Huertas Rivera, Patricia. Núñez Partido, Antonio. mchiang@ubiobio.cl, mauricio@ubiobio.cl, phuerta@ubiobio.cl, Anup@cee.upco.es En: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Clima Organizacional en una Dirección de Salud Municipal. González Burboa, Alexis. Manríquez, Camilo. Venegas, Macarena. Revista Ciencia & Trabajo. Vol. 16, No 51. Santiago, Dic / 2014. ISSN 0718-2449. Departamento de Obstetricia y Puericultura. Facultad de Medicina, Universidad de Concepción Chacabuco esquina Janequeo s/n. Casilla 160-C. Concepción, Chile e-mail: alexisgonzalez@udec.cl. Tel.: +560412204926. En: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300005

Condiciones de trabajo Saludables, análisis de los estudios realizados en Colombia y Europa en el periodo 2002-2012. Leal Mejía, Carolina. Rojas Farfán, Sandra Patricia. Universidad El Rosario. Facultad de Administración. Maestría en Administración en Salud. PDF.

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4316/52516974-2013.pdf;jsessionid=8D37CA6E5BAB5CD5B14071216A6BBE87?sequence=1>

Código Sustantivo del Trabajo.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Desarrollo a escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Max-Neef, Manfred. Colaboraciones de Antonio Elizalde y Martí Hopenhayn. En: http://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana.pdf

Definición de trabajo.

En: <http://www.gerencie.com/definicion-de-trabajo-segun-el-codigo-sustantivo-del-trabajo.htm>

Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas, Asunción, Paraguay Noguera Arzamendia JRI. Samudio, M.

Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 12(1) junio 2014: 14-25. Correo electrónico: jacintorneguera@gmail.com. En: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf>

Estudio Fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales. La mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital General de Santa Bárbara de Soria. Lapeña Moñux, Yolanda. Universidad de Alicante, España. 2012. Revista Dialnet. En:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=64902>

Evaluación de la Satisfacción Laboral Enfermera en las unidades de hospitalización del Hospital San Agustín. Gómez Menendez, Arey. Universidad de Oviedo. Centro Internacional de Posgrado. Master Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos. 20 de Mayo de 2015. En:

<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/31306/3/Menendez.pdf>

Estrategias Cualitativas más usadas en el Campo de la Salud. Carmen de la Cuesta Benjumea, DUE, MSc, PhD. Profesora Titular, Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Profesora Visitante, Departamento de Enfermería, Universidad de Alicante, Alicante, España. En:

http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/17054/3/FMetod_25.pdf

Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad de Cali, Colombia. Arenas Ortiz, Felipe. Andrade Jaramillo, Verónica. Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia. Acta Colombiana de Psicología 16 (1), 2013. En:

<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>

Factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el Servicio de Urgencias del Hospital San Rafael de Alajuela. Junio- Noviembre 2008. San José de Costa Rica, 2008. Apuy Arias, Lorena Ivette.

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>

5 Key Factors to Finding Job Satisfaction. The Chopra Center. Holland, Emily. In: <https://chopra.com/articles/5-key-factors-to-finding-job-satisfaction>

Gerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow. GESTIOPOLIS, Universidad de Champagnat, Licenciatura de RR-HH. Año 200-2019.

<http://www.gestiopolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/>

Generalidades del Clima Organizacional. 'An Overview of the Organizational Climate'. Iglesias Armenteros, Annia Lourdes. Sánchez García, Zenia Támara Medisur. Vol 13 No 3. Mayo-junio 2015. versión On-line ISSN 1727-897X En:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002

Inventario del Clima Laboral como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Rodríguez Salvá, Armando; Álvarez Pérez Adolfo; Sosa Lorenzo Irma; Van Der Stuyft, Patrick; Bonet Corbea, Mariano; Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología (INHEM). Ciudad de La Habana, Cuba. 2010. Correo electrónico: arsalva@inhem.sld.cu; armando.rdguez@infomed.sld.cu En:

http://www.bvs.sld.cu/revistas/hie/vol_48_2_10/hie08210.htm

Investigación cualitativa y Fenomenología en Salud. Cardozo Gómez, Marco Antonio. Pascual Ayala, Rafael. Moreno Baena, Gloria Marina. Figueroa Rubio, Maria Enriqueta. Sánchez Serrano, Carlos. Vertientes, revista especializada en ciencias de la salud. 2007. En: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/vertientes/article/view/32887>

Investigación Cualitativa tipo Fenomenológica. Correa, Susana. Campos, Hilda. Carvajal, Ana. Rivas, Kisay. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Diplomado Metodología de la Investigación. Investigación Cualitativa. República Bolivariana de Venezuela. Junio de 2013. En:

<https://hilanasuskys.blogspot.com/2013/06/investigacion-cualitativa-tipo.html>

Job Satisfaction among public health professional working in public sector: a cross sectional study from Pakistan. Kumar, R Ahmed. Shaikh, BT Hafeez, R. Hafeez, A. NCBI RESOURCES. Pubmed. En: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23298253>

Job Satisfaction in health-care organizations. Industrial Psychiatry Journal. Bathnagar, Kavita. Department of Ophthalmology, PAD, DR. D. I. Patil. Medical College, Pinri, Pune, India. Srivastava, Kalpana, Department of Psychiatry, Armed Forces, Medical Forces, Pune, Maharashtra, India. Enero-Junio 2012. En :

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3678186/>

Job Stress And Job Satisfaction Among Health Care Professionals. Joressen, Sharin L. Munir Abur – Helalah. Abdu Salam; Niaz, Khalid; Ali Al Qarni. European Scientific Journal. November 2014. Edition vol 10, No 32. No.32 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431. En: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/4549/4389>

Metodología de Investigación en Investigación Médica. La Entrevista, recurso flexible y dinámico. Díaz Bravo, Laura. Torruco García, Uri. Martínez Hernández, Mildred. Varela Ruíz, Margarita. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México.

Recepción 16 de abril de 2013; aceptación 13 de mayo de 2013. En:
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Metodología de la Investigación. Sampieri Hernández, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. 6 edición. Editorial Mc.Graw Hill. Año 2014.

Motivation and Organizational Climate. Cambridge: Harvard University Press; 1968. Litwin G, Stringer R.

New Directions in Sociology. Essays on Theory and Methodology in the 21st Century. Edited by Ieva Zake and Michael DeCedare. Pág. 195-207

Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de salud del SAMCO Instituto Carlos Pellegrini. Simon, Gladis. Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud Instituto de la Salud "Juan Lazarte". Dependiente de la Provincia Santa Fe, Argentina. 2012. En:
http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf

La Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg, Frederick. Escuela de Organización Industrial. Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. Martínez, Mabel. 201 <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

La fenomenología desde la perspectiva hermenéutica de Heidegger: una propuesta metodológica para la salud pública. Mendieta Izquierdo, Geovane. Ramírez Rodríguez, Juan C. Fuente, José A. Revista Scielo. Vol 33. No 3, Septiembre 2014. En:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n3/v33n3a14.pdf>

Percepción y atención. Una aproximación fenomenológica. BIBLID [(0213-356)14,2012,79-92]. Noviembre 22 2011. Paredes Martín, María del Carmen. Universidad de Salamanca.
revistas.usal.es/index.php/0213-3563/article/download/

Prevenir el Cansancio laboral. Paquetes instruccionales. 2012. Vasquez, Diana.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Prevenir-el-cansancio-personal-salud.pdf>

¿Qué es la ADRES? En: <https://www.adres.gov.co/La-Entidad/-Qu%C3%A9-es-la-ADRES>

Real Academia Española. Asociación de Academias de la Lengua Española. Definición de Necesidad. En: <http://dle.rae.es/?id=QKN8J5J>. 2019.

Salud Laboral, una revisión a la luz de las nuevas condiciones de trabajo. Gómez, Carolina. Revista Universitas Psicológica. Correo electrónico: icgomez@univalle.edu.co. En: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional. Neira Centeno, Giovana. Salinas Valverde, Flor Nila. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Lima, Perú, 2017. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. Jaramillo Andrade, Verónica. Gómez, Ingrid Carolina. Pensamiento Psicológico. Correo electrónico: veroanja@puj.edu.co. icgomez@univalle.edu.co.

En: <https://www.redalyc.org/html/801/80111670002/>

The Coding Manual For Qualitative Researches. Chapter Three. First Cycle Coding Methods. Pág. 45-145. Chapter one. An introduction to Codes and Coding. Pág 1-29.

The Sage Handbook of Qualitative Research. Third Edition. Editors Denzin, Norman K. Lincoln, Yvonna S. Chapter 27. The Interview. From Neutral Stance To Political Involment. Fontana Andrea. Frey, James H. Pág. 695-722.

Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. García Hernández, Yessica. Martínez García, María Dolores. Rivera López, María Isabel. Gútierrez Frago, Griselda. Correo electrónico: ygarcia@itesa.edu.mx; maria_martinez1078@uaeh.edu.mx; risa2519@otmail.com; ggutierrez@itesa.edu.mx. En: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

Satisfacción Laboral del Personal de Salud. Revista Medigraphic Artemisa. Tepic, Nayarit, México. Año 2007. García Ramos, Martina. Luján López, María Elena. Martínez Corona, María de los Ángeles. Correo electrónico: garama15@hotmail.com; En: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>

Sobre el Concepto de Percepción. Vargas Melgarejo, Luz Marina. Alteridades, vol 4, 1994. Pp 47-53. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. Distrito Federal México. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

‘Validez y Fiabilidad en Colombia del Font Roja’. Manrique, Fred. Herrera Amaya, Giomar Maritza. Mendez Fandiño, Yardani Rafael. Revista Hacia la Promoción en Salud. Volumen 24, No 2, Manizalez Julio/Diciembre. 2019. Versión impresa ISSN 0121-7577. En: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772019000200046

‘Una Propuesta destinada a complementar el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral. Núñez González, Eduardo. Estévez Guerra, Gabriel. Hernández Marrero, Pablo. Marrero Medina, Carmen Delia. Revista Gaceta Sanitaria Vol 21 No 2 Barcelona, Marzo/abril 2007. En: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008

11. ANEXOS

11.1. ANEXO 1. Cuestionario FONT ROJA para Satisfacción Laboral

	Muy deacuerdo	deacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1.En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3.La relación con mis jefes es muy cordial					
4.Sé lo que se espera de mí en el trabajo.					
5.Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca.					
6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.					
7. Al final de la jornada de trabajo, me suelo encontrar muy cansado.					
8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo.					
9.Tengo pocas oportunidades de aprender cosas nuevas					
10.Tengo muy poco interés por					

las cosas que realizo en mi trabajo					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12. Con frecuencia no desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.					
14. Con frecuencia tengo la sensación de que no estoy capacitada para mi trabajo					
15. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión.					
16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
17. Creo que mi trabajo es excesivo.					
18. Con frecuencia no tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
19. La estructura física de mi					

entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo.					
20. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente.					
21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
22. Los problemas personales de mis compañeros me suelen afectar.					
23. El sueldo que percibo es adecuado.					
24. Estoy convencido de que ocupo el puesto por capacidad y preparación.					
25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo.					
26. Muy pocas veces el trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño.					

11.2. ANEXO 2. Entrevista Semiestructurada a partir del Cuestionario Font Roja

12. ¿CÓMO SE COMUNICA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

13. ¿CÓMO PERCIBE SU TRABAJO EN RELACIÓN A LAS RUTINAS DEL MISMO?
14. ¿CUÁL VALORACIÓN DE SU TRABAJO HA PERCIBIDO QUE TIENEN DE USTED?
15. QUE TIPO DE TENSIÓN HA SENTIDO EN SU TRABAJO, Y PORQUÉ
16. ¿AL FINALIZAR EL DÍA COMO SE SIENTE FÍSICA Y EMOCIONALMENTE EN RELACIÓN A SU TRABAJO?
17. ¿CÓMO ES EL LUGAR DÓNDE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LABORALES?
18. ¿QUÉ LE AGRADA O DESAGRADA DEL LUGAR FÍSICO DONDE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LABORALES?
19. ¿CÓMO VE A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO EN RELACIÓN A SUS CAPACIDADES LABORALES?
20. ¿LAS CAPACIDADES LABORALES DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUÉ SENSACIONES LE GENERAN?
21. ¿CÓMO SE SIENTE ANÍMICAMENTE PARA DESEMPEÑAR SUS ACTIVIDADES LABORALES?
 - b. ¿POR QUÉ?
22. ¿CUÁLES SITUACIONES LABORALES HA SENTIDO QUE LE HAN GENERADO CARGA O TENSIÓN EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES?

11. 3. ANEXO 3. Carta al autor del Cuestionario Font-Roja para satisfacción laboral de permiso para poder utilizar el instrumento

Nota: Hasta la fecha no he obtenido respuesta del autor. Hablé con un bibliotecólogo de la Universidad El Bosque y me comento que si se referencia debidamente la fuente donde se encontro el cuestionario, no es necesario pedir permiso, desde que este en internet es porque se puede aplicar.

Bogotá, 22 de Marzo de 2019

DOCTOR

J.ARANAS

DEPARTAMENTO DE LA PSICOLOGÍA DE LA SALUD

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

SAN JUAN DE ALICANTE

Respetado Doctor

De la manera más atenta le pido me permita utilizar su cuestionario FONT ROJA PARA SATISFACCIÓN LABORAL para aplicarlo en una institución de salud en la ciudad de Bogotá, Colombia, como propuesta para mi tesis de grado sobre Satisfacción Laboral como requisito para obtener mi título de Magister en Administración en Salud con la Universidad EAN en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Agradezco su respuesta favorable a mi solicitud

De usted

Cordialmente

Mónica Quintero Arguello

Estudiante MBAS

Universidad EAN Bogotá, Colombia

11. 4. ANEXO 4. Transcripción de las entrevistas a los Optómetras asistenciales con funciones docentes en el Consultorio de Optometría de la facultad de Optometría en una universidad de Bogotá, D.C.

ENTREVISTA No 1

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Tenemos una muy buena comunicación, es una comunicación cordial, respeto,..., es una comunicación de compañerismo, con respeto, cordialidad, nos decimos lo que tenemos que decirnos, bajo ese mismo parámetro.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Digamos que cuando uno es docente, no hay tanta rutina, porque uno a veces está con un grupo, a veces con otro, con diferentes semestres; después está la parte práctica, digamos que eso ayuda a despejarse un poco que estar únicamente todo el día en el consultorio atendiendo pacientes. Eso sí se vuelve muy rutinario.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Yo creo que todos tienen una misma opinión, que tengo un buen desempeño, saco adelante las cosas, esto..., bueno, ya no tengo cargo administrativo en este semestre, durante muchos años tuve un cargo administrativo, a parte de la docencia, entonces, en este semestre, ha sido como una transición, porque habían como muchas cosas que ir resolviendo, algunas se resolvían, otras no tanto, pero digamos que en términos generales con los estudiantes, en la Clínica, me han evaluado bien los estudiantes, y por eso mismo creo que me perciben bien mis compañeros porque desarrollo bien mis actividades.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo? ¿Por qué?

Esto..., ya nos habían hecho algunas entrevistas de esto..., eh, yo llevo trabajando aquí cinco años, más o menos, eh..., y el cambio de este trabajo que tengo actualmente con el que he tenido en distintos momentos de mi vida, es muy grande, porque acá no se tiene tanta tensión, afortunadamente. Hemos tenido dos directores de programa, cada uno como es, pues, cada persona con sus cosas, pero, como usted me está preguntando actualmente, realmente no siento esa tensión. Cada uno sabe lo que tiene que hacer, lo desarrolla, a veces, toca correr con esto, esto y esto, pero uno puede desarrollar su trabajo sin tanta preocupación.

5. ¿Al finalizar el día como se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Eh..., hay jornadas de jornadas, Digamos que cuando estoy en una jornada académica, dictar clase únicamente, pues uno termina bien. Si?... Cuando estoy en una jornada de clínica, con estudiantes, con pacientes, con el movimiento de revisar al uno, al otro, hacer seguimiento, hacer retroalimentación, son jornadas pesadas, que termina uno más cansado, más extenuado, por el tipo de trabajo que se tiene.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Bueno, ya voy a hablar del consultorio. En la parte física de donde se dan las clases, son muy buenas. Nuestras instalaciones son muy buenas. Muy cómodas, son muy amplias, muy iluminadas, todo está muy bien. Los consultorios, esto, ayer se hizo un trasteo, estamos como en una transición también, Hay unos que son mucho más cómodos que otros. Estamos un poquito apretados porque nuestra población empezó a aumentar. Ya tenemos más estudiantes, y estamos tratando de acomodarnos,..., este, pues esa parte sí que podría mejorar.

B) ¿Pero eso no le produce ningún tipo de estrés?

No, porque uno estando ya ubicado en su espacio, ya hace la actividad.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Bueno, ¿nos concentramos en el consultorio?

Entrevistadora: Sí. Igual ya hablamos del lugar de clases.

Entrevistada: Y está muy bien.

Del consultorio, digamos que optometría se divide en laboratorios y en clínica.

Clínica como tal no existe. Existe el Laboratorio y tenemos más o menos seis o siete consultorios, eh,..., abiertos, es decir, no tenemos puertas, no hay una privacidad, digamos, que eso es lo que no me gusta tanto. Me gustaría poder estar cada estudiante con su paciente, ubicado en un cubículo haciendo su examen, poder entrar a hacer esa retroalimentación, me gustaría que fuera así, porque al estar todo abierto, pues ya uno se acostumbra, pero al estar todo abierto uno tiene distracciones, distrae al paciente, distrae al paciente que realiza su examen, uno no sabe qué pasa, entonces, eso como que no se vuelve tan cómodo.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Muy bien. Todos tenemos como una actividad. Somos expertos en un área específica, y cada persona que está respondiendo de su área, tiene las capacidades y responsabilidades de su área, tiene la trayectoria, tiene la experiencia, pues para hacer el trabajo bien, correcto.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo, qué sensaciones le generan?

Pues bienestar, por lo que le acabo de decir. A parte de que hay una buena relación de trabajo, pues como todo, uno tiene personas con las que tiene mayor afinidad, que con otras, pero, cada uno hace su trabajo bien.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desarrollar actividades laborales? ¿Por qué?

¡Esto! Ya de pronto, el cansancio que uno trae del hogar. Tengo mis dos hijos, el chiquito tiene tres años, entonces uno empieza desde muy temprano su día de trabajo. Eso de alguna forma afecta un poco. La intensidad cambia. Cada uno tiene un horario diferente. Tenemos una hora de ingreso diferente y de salida lo mismo, entonces, a veces yo puedo salir a las dos, porque son cinco horas; a veces salgo a las seis, pasaditas, porque estoy en la clínica con los pacientes. Digamos que anímicamente aquí muy bien. Es que uno desarrolla muchos roles, lógicamente hay un cansancio, porque uno desde las 4:30 está ahí, haciendo mil cosas, hasta 7:00, 8:30, es un poquito pesado para cumplir con todo.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Precisamente yo duré cuatro años y medio, en un trabajo administrativo, en un trabajo extramural. Los estudiantes salen de la universidad, los estudiantes van a

otros espacios a hacer su práctica. Y esto pues tiene unos controles, un seguimiento, papeleo, documentos, eh..., y ya muchos años haciendo ese trabajo, me estaba generando una carga, me estaba generando un estrés, de por sí, por eso fue el cambio, casualmente, porque quería hacer otras cosas. Puse mi consultorio privado,..., pero si me pregunta, ¿qué me estaba generando estrés? Era eso. Estaba con un cargo administrativo que ya llevaba varios años pensándolo, que sentía que me generaba mucho estrés, porque eran muchas cosas, que tenía que responder por esa actividad, a parte de mis clases, a parte de la clínica. La parte de los estudiantes que salen al mundo laboral,....., el tema de las notas, si se portó bien, no se portó bien, todas esas opiniones de excelente estudiante, o no,..., pero mire nos pasó esto, esto, esto, durante todo el semestre, eso generaba, a veces satisfacción, otras veces una ansiedad y una frustración, que uno está siendo responsable de un estudiante, que de pronto no tiene, o tiene algunas dificultades, o no se comporta bien, y pues ahí uno cómo lo puede manejar. Entonces, todo ese manejo estaba, si me generaba como un estrés, entonces decidí un cambio. Aquí aceptaron el cambio, me apoyaron como siempre, si, pues estoy con otros proyectos, entonces ese cambio estamos probándolo en este semestre.

ENTREVISTA No 2

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

La comunicación es cordial, tenemos una muy buena convivencia, permite comunicarnos de una manera muy agradable y nuestra comunicación es muy abierta, siempre basada en el respeto.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

La rutina tiene que marcarse porque de todas maneras hay una secuencia de trabajo, entonces hay una propagación. Por ejemplo, yo soy docente de teoría, y práctica clínica con los estudiantes de rotación, entonces hay que cumplir con la programación porque hay que cumplir con los programas de la universidad.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Buena. Yo me siento a gusto con mi trabajo, porque como así mi entorno es agradable, siento que mis compañeros me ven agradable a mí, tanto mis jefes como mis compañeros y mis estudiantes.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo y por qué?

Cuando siento que tengo que entregar informes, si, y son muchos a la vez, pero es algo que se maneja con darle espacios a cada uno e ir evacuando por prioridades.

5. ¿Al finalizar el día, cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Muy bien. Feliz. Me gusta mucho mi trabajo.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Agradable, iluminado, amplio, los salones son grandes, los consultorios tienen todo, los equipos que necesitamos para las consultas, y mi oficina, yo hago coordinación PAE, también, es muy agradable porque se presta para que los estudiantes se sientan en confianza y puedan contar sus cosas.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Nada. No me disgusta nada. Es una infraestructura muy bonita, me ha gustado mucho. Es más, hay actividades para niños los sábados, organizados por Bienestar Universitario, yo tengo dos hijos, 5 y 4 años, y los sábados nos venimos.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Muy bien. Todos somos reconocidos por lo que hacemos. Cada uno se encuentra ubicado en el área en el cuál ha sido especializado. Es un programa en el que, creo, que somos 19, 20 docentes. Todos contamos con maestría, excepto una persona, pero ya está cursando. Cada uno se encuentra ubicado en el área en el cuál ha tenido su formación.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Conocimiento. Son personas muy sencilla, entonces si tengo alguna pregunta en el área en que ellos trabajan, puedo abordarlos sin ningún problema, y admiro el trabajo de cada uno de mis compañeros.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales? ¿Por qué?

Muy bien. Feliz. Me gusta la universidad, me gusta el trato que recibo, me gusta lo que hago. Entonces, esto me llena de motivación para seguir trabajando y venir todos los días a seguir trabajando.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Ninguna. Cada actividad tiene su propia responsabilidad y de manera organizada se debe desempeñar cada una. Tensionada no me siento.

ENTREVISTA No 3.

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Mi comunicación con mis compañeros es respetuosa, es una comunicación en el momento, digamos que si tenemos algo, como una dificultad, tratamos de hablarlo todo en el momento. Nos decimos las cosas de una manera respetuosa.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Mi trabajo, gracias a Dios, es muy dinámico. Yo por ejemplo, manejo tres temas muy distintos. Unas que son horas cátedra, otros que son el manejo de pacientes en clínica, y otro, en otras áreas que son más de oficina. Entonces, toda la semana estoy en algo distinto. Si estoy en un aula de clase, o estoy en el área de clínica, o estoy en un espacio de trabajo diferente, si no estoy por fuera haciendo brigadas. Entonces es muy dinámico.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Mis compañeros, yo creo que, me perciben porque soluciono. Que me ponen una tarea y que la soluciono. Me muevo. Las cosas las hago rápido. Creo que es la característica cuando nos reunimos y hablamos y me dicen: “lo que pasa es que si a ti te ponen X cosa eres muy recursiva para organizar y para sacarlo adelante”, creo que me ven así.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo y por qué?

La tensión realmente la he sentido ahora último. Por una nueva actividad que me pusieron de unas nuevas horas que me dieron en docencia de servicio, porque estamos en proceso de acreditación, entonces me pidieron una cantidad de trabajo que tengo que tenerlo antes de cierto tiempo y este es el momento de tensión que he tenido. De lo contrario, mi trabajo es muy tranquilo.

5. ¿Al finalizar el día cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

En relación a este trabajo, yo me siento cansada, porque tengo una jornada dura, prácticamente de 7 a 6, pero tengo una ventaja que vivo cerca y al medio día puedo ir a mi casa y descansar un rato, y eso es algo bueno. Emocionalmente me siento bien. Yo en mi trabajo me siento muy contenta. Soy muy feliz en mi trabajo.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Como ves, son varios espacios, y la universidad está cada vez más empeñada en darnos mejores espacios, para la cantidad de personas que manejamos y creo que son óptimos.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Hoy en día nada. Como te decía la vez pasada, anteriormente nosotros estábamos en un espacio de clínica que no era adecuado. Pero en estos momentos, el espacio es muy bueno. Todo está en orden. Nada me disgusta.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Creo que todos nos destacamos en algo. ¡Si! Tenemos las mismas capacidades. Tenemos Maestrías, Doctorado, o Especializaciones, todos están muy bien formados académicamente, y todos son personas muy agradables. Tenemos una relación muy bonita. Todos son Seres Humanos. Entonces, yo creo que el Doctor, el Director del programa, se ha preocupado porque su equipo de trabajo sea conformado por seres humanos, y entonces, creo que todos estamos en las mismas capacidades.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Lo que te decía ahorita. Muy buenas. Que todos se destacan en algo. Tenemos de todo. El docente, por ejemplo, un compañero mío que es especialista y maneja muy bien el Segmento Anterior. Tenemos la que es dura en Baja Visión. Tenemos a la que es dura en Lentes de Contacto. Tenemos al de Cuidado Primario. Aquí tenemos un equipo multidisciplinario maravilloso.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales?

Anímicamente me siento muy bien porque emocionalmente estoy muy bien. A mí de una u otra forma, mi tema emocional afecta un poco mi labor. Entonces, como emocionalmente estoy tranquila, y porque mi trabajo me genera mucha tranquilidad, me siento anímicamente perfecta.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Lo que te comentaba ahora último, y anteriormente, ni siquiera lo que me generaba carga era el anterior trabajo que no había renunciado. Ya renuncié. Ese sitio me generaba una tensión muy grande, y ya no la tengo. De pronto que me pongas tiempos: “tienes que tener esto ya”. Eso me genera cargas. Pero en ocho años que llevo en la institución, me ha tocado ahora, anteriormente no me había tocado nunca. Sino que como estamos en este proceso (acreditación), es más o menos así.

ENTREVISTA No 4.

1. ¿Cómo se comunican con sus compañeros de trabajo?

Pues el medio de comunicación, siempre, por lo general es verbal. Aunque evidentemente dependiendo del tipo de comunicación, puede ser escrito a través del correo, o vía WhatsApp. Socializamos de manera verbal comunicándonos de persona a persona.

¿Pero digamos a nivel cualitativo, cómo es, buena, mala,...

Siempre muy cordial, siempre muy respetuosa, siempre de una manera muy amena, por decirlo así. Nosotros, a manera muy personal, puedo evidenciar, el principio de que es un ambiente muy de familia, muy familiar, y siempre nos saludamos, de manera muy cordial, muy amena, como si fuéramos amigos, evidentemente cabe resaltar dependiendo de lo que se vaya a tratar. De una manera muy cordial, muy familiar.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Digamos que la rutina, no es tan rutina. Nosotros tenemos unas actividades programadas dependiendo de las categorías que tengamos y de las actividades que tengamos para esa categoría. Yo soy instructora asistente de la práctica clínica y soy la Coordinadora de la Práctica Clínica y tengo cátedra en 5to semestre y una actividad por Bienestar Universitario para promoción de No consumo de Sustancias Psicoactivas. Entonces digamos que rutinas como tal, de pronto el tema horario de que uno ya sabe cómo es su programación durante la semana. Pero las actividades siempre son cambiantes. No siempre estamos con los mismos estudiantes, no siempre las actividades se corresponden, digamos que es lo habitual, en la práctica clínica, pues lo asistencial, pero los pacientes son diferentes, a veces se pueden atender más niños, otras veces no, más pacientes adultos, geriátricos, umm..., dentro de la coordinación eso es cambiante, dependiendo de lo que tengamos pendiente o lo que haya que hacer. Eso hace que no sea una rutina muy marcada, sino que es muy dinámica. Rutina no es, al menos yo no lo percibo así. Es muy dinámico lo que se hace. Y dentro de la clase, pues por lo mismo. Si. Yo puedo tener una clase estructurada, pero el día que me

encuentro el grupo que está como preocupado, o que está fatigado, porque mi clase es lunes 7 de la mañana, 7 a 9 de la mañana y es Neurofisiología de la Visión, pues empezar la semana con Neurofisiología de la Visión, a veces no resulta muy fácil. Entonces, yo siempre pregunto, ¿cómo están? ¿Qué tal el fin de semana? Y algunos me dicen “no, estuvo terrible, tuvimos mucho que hacer”...Entonces de inmediato tengo que pensar en plan B porque la estructura como la tenía pensada posiblemente no me resulte tan satisfactoria porque ellos están cansados, o están pendientes de otra cosa. Llamarles la atención para que estén en Neurofisiología, pues hay que hacer unos ajustes para que ellos estén más partícipes de la actividad, no se duerman, no se distraigan, o no se me vayan por otro lado. En la actividad que tengo con Bienestar, con primer semestre, ellos tienen actividades agendadas, pero no la saben hasta que se desarrollan, entonces, la única que la sabe soy yo. Depende del grupo, por lo general, el grupo es muy participativo,....

¿A nivel de clínica, cómo lo ve?

La clínica es muy dinámica, realmente. Los estudiantes saben cuáles son sus rotaciones, en que franja la tienen, con qué instructor la tienen, pero digamos, que ellos ya saben cuál es el protocolo de atención. Cuando de pronto algún componente está como disperso, pues obviamente uno tiene que adecuarse a ese componente que está disperso e indicarle que está pendiente de algo, o que esté pendiente del tiempo, porque el punto crítico es el manejo de los tiempos, no es el mismo tiempo de atención para séptimo que para octavo semestre, o noveno. En octavo semestre ellos tienen que tener un tiempo mínimo, o máximo mejor, de atención no más de 45 minutos, pues cuando ya vamos más de una hora u hora y cuarto, ya nos preguntamos qué pasó con el manejo del tiempo. Entonces, puede

ser que el paciente sea un caso difícil, o que por la realización del examen en sí, se dejó coger del tiempo. Entonces, eso hace que uno esté como más concentrado en algún estudiante que en otro, a veces. O a veces resulta que la jornada fluye, como digo yo, con total armonía y se cumplen los tiempos, y se queda uno como sorprendido y ¡qué bueno! Cómo que rindió. Entonces resulta ser muy dinámico. Nos adaptamos al momento. Sabemos que tenemos franja de 1:30 a 6:00 de la tarde y tenemos la agenda full, o que hay algo de pacientes, y otros no agendaron y hay espacios. O hay agenda full y llegó la mitad del personal que se esperaba. Entonces, depende del día.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Tenemos relación muy cordial. Todos nos respetamos y valoramos nuestros trabajos y responsabilidades. Es un ambiente muy familiar. Pienso que me perciben como una persona responsable y pendiente de mis actividades, y las disfruto.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo?

Depende. Y tengo agenda full. Trabajo de domingo a domingo. También estudio..., entonces, fuera de las actividades que tengo en la semana, trabajo fuera en una óptica, en una compañía que lleva casi 90 años en el mercado, allí hago los días martes, y los días domingos. Y los días feriados allí también en la Óptica.

Fuera de que tengo clase los viernes de 5 de la tarde a 9 de la noche, y los sábados de 8 a 2 de la tarde, pues ya la tarde se supone que debería ser para descansar, por decirlo así, o a hacer las actividades pendientes de la universidad, en la medida de lo posible. Fuera de las responsabilidades que tengo por parte de la Maestría.

Depende del día. Yo soy como fuerte. No soy quejumbrosa. Si uno asume sus

responsabilidades, también sabe sus capacidades, trato de mantener todas las responsabilidades, entonces, el cansancio será relativo dependiendo de lo que se haya hecho. Si hay jornadas, que son fatigantes. Por ejemplo, la semana pasada tuve un congreso fuera del país, y era ponente, y pues tenía que preparar la ponencia y el viaje, y la semana pasada estaba en traslado de equipos....., a los consultorios. Entonces, fue llegar de un viaje muy largo, porque fueron 14 horas de desplazamiento, hasta Bolivia, ida y vuelta en dos días, y llegar a la actividad del trasteo, obviamente la actividad física, porque fue de un tercer piso sin ascensor, entonces eso fatiga. Y esta es la tercera semana de ese trote, por decirlo así. Esas dos semanas fueron a tope. Igual tenía que dejar cosas listas de la Maestría, antes de irme, y llegar y dejar listas lo de la Maestría. Es el manejo del tiempo, qué prioriza, como se le hace, porque si no me voy a fundir. Y además, habrá que tener tiempo para comer, y habrá que tener tiempo para dormir. Llega a ser un poco difícil en algún momento, pero sí procuro en los momentos que puedo descansar y descansar bien. Tener calidad de descanso. Trato como de desconectarme, digo, pues todo no lo puedo hacer. Voy y hago lo que priorice y ya mañana trato de sacar otro poquito, y así, porque o si no,..., porque todos los días hay trabajo. Tampoco es con el propósito de que hoy tengo que dejar todo listo, porque es muy difícil y el tiempo ya realmente no alcanza tanto como en otras épocas. Eso sí lo resiento todos los días. Yo antes me levantaba a las 4 de la mañana, y en una hora yo hacía cualquier cantidad de cosas, ahora, me levanto a las 4 de la mañana y cuando me doy cuenta ya son las 6 de la mañana, y digo, a qué hora se pasó todo ese tiempo, y hago lo mismo que hago y hago lo mismo que hacía, la sensación del tiempo, o que le rinda el tiempo, ya no se nota. Y resulta angustiante también. Las

mismas horas pero se hace menos cosas. Entonces empieza uno muy temprano y de pronto mi organismo se resiente, pero parece que está bien.

5. ¿Al finalizar el día como se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

El tema depende de la jornada. A veces, es confort total, la consulta y todo.

Cuando se acabó el tiempo. Todo está en manejar bien los tiempos. El tema es saber manejar los tiempos. Saber las responsabilidades y priorizarlas. Va a ser relativo a como uno haya descansado la noche anterior o como haya amanecido.

Porque puede tener alguna dolencia física que pueda minar el ánimo durante el día, pero normalmente no, digamos, el cansancio propio de la jornada al finalizar el día.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

El lugar es de tránsito permanente, son las clínicas. Tenemos un orden y procuramos que sea un ambiente tranquilo, que no haya un impacto importante del ruido, es un ambiente tranquilo. El ambiente es muy agradable, por la naturaleza en que está inmerso. Muy tranquilo, a no ser por el ruido exterior que a veces se presenta. Me gustaría que fuera más independiente, pero por lo demás está bien.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

El ambiente me agrada mucho. Me desagrada, de pronto, que tuviéramos más espacio para poder trabajar más cómodamente. Quisiera que tuviéramos espacio con cada estudiante en su consultorio, con su equipo y su paciente, tener una infraestructura mayor de manera de poder decir “La Clínica de Optometría” que es nuestro objetivo, evidentemente, pero no es tanto como que desgrade. Sino que es

una meta por cumplir y todos trabajamos para lograrla. Como estamos, no estamos mal, evidentemente, podemos estar mejor, por supuesto. De pronto en el laboratorio, esto es un tema de vecindad, por ciertos olores desagradables que se filtran (está la morgue, etc.); entonces, ¿cómo amortiguamos los olores? No es tubería, sino que se filtran olores. Entonces, a veces se filtran olores de alcantarillas de la calles, por contaminación de los ductos, por la rejilla exterior, por las condiciones dadas, pero esperamos que pase pronto. Es un llamado a la paciencia. Por lo demás, no es terrible.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Todos somos personas muy capaces, idóneas en lo que hacemos. Todos somos profesionales, en capacitación y en instrucción permanente. Todos tenemos prácticamente el mismo nivel de capacitación o que algunos estamos en proceso de, también todos estamos en continuo proceso de entrenamiento, cursos de actualización, etc., en todo caso todos tenemos un nivel muy bueno.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo, qué sensación le generan?

Todos sabemos nuestras responsabilidades. Cada uno sabe bien su trabajo y existe un respeto entre todos. Como decía antes, es un ambiente muy familiar, cada uno sabe qué hacer y nos complementamos en el trabajo. Cada uno tiene su área y nos complementamos todos, pero eso sí sabiendo que el resultado depende de lo que cada uno haga con sus propias responsabilidades. Es aprender de los colegas, ofrecer el conocimiento que uno tiene. Aprender a aprender. Estar pendiente de los conocimientos de los otros, para el bien común y el aprendizaje de cada uno. Es un muy buen equipo de trabajo.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales? ¿Por qué?

Soy de buen humor y trato de que todo esté armonioso. El ambiente jovial. Sería por el nivel de disciplina que se requiere. Me gusta lo que hago. Tengo ahora mucho que hacer, pero soy una persona a quien le gustan los retos, y tengo cómo hacerlo. Especialmente con el tema de los tiempos, pero eso depende de

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

El tema del trasteo, que fue muy rápido, por lo que había que organizar el personal externo e interno. Rearmar los equipos, por lo que había que pensar rápido.

Priorizar eso sin descuidar lo otro. Ha sido fatigante, pero no es todo el tiempo, entonces no es sino el momento. También cuando hay que entregar informes, como me suelo extender, entonces no me rinde el tiempo, estoy contra el tiempo.

Me pone acelerada por los pendientes, fuera de la Maestría. Saber que hay fechas límites, pero se sabe que hay que hacerlo. Poner límites, por el tiempo corto, sabiendo que vienen cosas, me estresa mucho el tema del contra reloj. Se meten cosas y a veces hay que saber manejar el ritmo del otro. Saber priorizar. Miro el contexto y doy la respuesta. La presión no la veo necesaria cuando uno está trabajando con gente adulta y responsable. Yo sé que es lo que debemos hacer.

ENTREVISTA No 5

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Nosotros nos comunicamos verbalmente, nosotros tenemos muy buena comunicación con la mayoría de los docentes del programa, y cuando de pronto el

docente no está presente pues se envía un correo. No hay ningún problema. La comunicación con mis compañeros de trabajo es muy cordial, personalmente, muchas veces cuando tenemos alguna duda nos comunicamos por medio de correo, pero siempre hay una coordinación y comunicación muy cordial.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Acá no hay rutinas. Tenemos un equipo muy interdisciplinario y tenemos muchas actividades para hacer.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Yo creo que tienen una percepción buena. Yo soy ayuda en todas las actividades que tenemos en el programa. Creo que ellos piensan que pueden contar conmigo como ayuda para todas sus programaciones.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo, y por qué?

Ninguna tensión.

5. ¿Al finalizar el día, cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Bien. En ocasiones, cansada, especialmente al finalizar la semana, pero un buen ambiente laboral hace que uno salga satisfecho y no salga agotado.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Yo tengo dos actividades principales que es la parte de prácticas clínicas. Entonces, estoy en los consultorios que tenemos dispuestos para ello, los laboratorios que tenemos dispuestos también para ello y contamos con todos los equipos.

En la parte académica, cada salón tiene su computador, entonces uno puede desempeñar muy bien su trabajo porque no encuentra problemas con la proyección porque hay videobeam, porque no hay ningún problema. En la parte administrativa,

no hay lugar específico donde nos ubiquemos pero siempre hay computador disponible para utilizar.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Ningún lugar me desagrada. Todo está bien.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Como te decía hace algún momento, es un equipo multidisciplinario, que tenemos diferentes habilidades y destrezas para las actividades que hay que hacer acá y son muy buenos.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo, qué sensaciones le generan?

Pues uno no anda muy pendiente de lo que están haciendo los compañeros, en las actividades que tenemos desarrolladas; pero en general, considero que las capacidades laborales de mis compañeros son muy buenas y eso hace que el trabajo en equipo fluya.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales? ¿Por qué?

Bien. Yo siempre estoy bien. Independientemente de las circunstancias personales que puedan llegar a suceder en la vida de uno, o familiares, el ambiente laboral es bueno. Entonces, eso hace que uno siempre esté con energía, a no ser que se esté enfermo, pero siempre se está con energía para desempeñar las labores.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Ningún tipo de situación laboral que haya tenido me ha generado tensión.

ENTREVISTA No 6

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Realmente la parte de la comunicación con mis compañeros es buena. Nosotros tenemos la oportunidad, como somos un grupo pequeño, de vernos y de alguna manera tenemos una comunicación como muy directa. Se diría como hasta familiar. Somos poquitos, tenemos muy buena comunicación. Nos conocemos todos, nunca hemos tenido problemas, conocemos a cada persona.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Realmente en cuanto a mi trabajo, aunque llegara a tener rutinas, me parecen buenas, en cuanto a qué, primero la ventaja que la ventaja que tiene la docencia es que permite que durante todo el día uno esté en diferentes contextos, desde la parte de la práctica, desde la parte de la cátedra, o manejando la parte administrativa. Entonces digamos que la rutina tiende a ser bastante variada. Eso genera que uno esté bastante activo, y creo yo que eso es muy provechoso para que uno tenga como posibilidades de hacer diferentes actividades.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Lo que yo creo, porque de pronto uno no logra conocer muy al fondo, es que, de pronto, como la percepción que tiene es que soy una persona muy organizada, respetuosa, una persona que creo yo que cumple con sus deberes, y creo yo, que muy consagrada en la parte de mi profesión. Que me gusta lo que hago, y creo yo que ellos también lo evidencian, en muchas actividades, no propiamente dentro de la docencia, sino también dentro del ejercicio profesional.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo y por qué?

Yo creo que en general, tensión realmente no siento. Tensión es más de pronto no generada tanto por el trabajo, puede ser más que nosotros siendo académicos muchos de nosotros tenemos compromisos externos, bien sea porque estamos haciendo cursos, o porque vamos a congresos, o porque de pronto estamos estudiando. Eso hace que sume uno como más responsabilidades. Eso lo interpretaría como tensión, pero en general, que el trabajo genere tensión, pues no he tenido esa percepción.

5. ¿Al finalizar el día cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Bueno, pues yo creo que emocionalmente me siento muy bien, hago algo que me gusta, desde la parte de docencia, desde la parte clínica, realmente es algo que me apasiona, en esa parte me siento contenta. El físico, obviamente, nosotros como no estamos en un sitio de trabajo específico, donde toca subir, bajar escaleras, estar pendientes de los estudiantes cuatro horas en un sitio de práctica y estar cambiando del sitio de práctica, pues eso hace que uno tenga un cansancio físico, pero creo yo que dependiendo de las actividades que se hagan diariamente, pues hay días que son más pesados que otros.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

En general, las instalaciones son buenas. Como ya lo he mencionado tengo diferentes sitios y contextos donde yo tengo que desarrollar todas, digamos que, mis labores. En cuanto a las clases, los salones cuentan afortunadamente con todo lo básico, A nivel virtual con computador, internet. Creo que están muy bien dotados para lo que necesitamos, y la infraestructura es buena. En cuanto al sitio de práctica, digamos que también contamos con los sitios de práctica. Si tocaría mencionar algo es que algunas de los bloques, yo tengo un problema de rodilla, no tienen rampa o

ascensor, entonces a mí me toca ir despacito. Subir y bajar. Mejorar la parte de acceso a las personas que tengamos algún problema motor.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Me agrada, me parece que todo está muy completo. Las instalaciones, los salones cumplen con todo, la infraestructura, cumplen con todo. Los estudiantes así mismo se sienten en buenas condiciones. Como lo habían mencionado anteriormente, de pronto las escaleras. En cuanto a los consultorios, en general no hemos tenido problemas. Ahorita tuvimos un cambio bastante favorecedor, estábamos en una parte donde estábamos muy solos y los estudiantes y los pacientes no tenían una buena percepción. Ahora tuvimos un buen cambio y realmente fue grande. Digamos que en este momento tenemos un buen cambio en cuanto a los consultorios.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Yo creo que todos mis compañeros me parece que de alguna manera tienen totalmente todas las capacidades. Primero que todo, somos un equipo de trabajo muy variado. Cada persona desde su ámbito, aunque la mayoría somos optómetras, tenemos diferentes campos de especialidad, tenemos diferentes tiempos de experiencia, y diferentes tipos de prácticas. Eso hace que sea muy variado, y cada uno tiene diferentes competencias y capacidades que realmente favorecen al programa. En general creo yo que me parece muy buena.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Realmente las capacidades laborales de mis compañeros me generan buenas sensaciones. De satisfacción porque, como lo mencionaba, realmente pues cada uno,

primero pues que es consciente y es capaz y tiene sus competencias muy claras, segundo pues que creo que todos nos gusta la docencia, eso hace que de alguna manera, cada uno, nos destaquemos en competencias diferentes a nivel clínico. Pero diría yo que al ser diversos, obviamente, en su forma de ser, en su parte actitudinaria y aptitudinaria, cada uno es enriquecedor. Es un equipo de trabajo que se complementa.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales?

En general me siento bien. Contenta, feliz. Creo yo que estoy haciendo lo que me gusta. Bien.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Realmente que me sienta con carga....., pues de pronto no tanto con carga. Pues lo que a veces puede pasar es que uno está más acostumbrado al quehacer docente y a la parte de la práctica. De pronto cuando uno tiene responsabilidades administrativas y que de pronto lleva unos tiempos mínimos, y que a veces depende de condiciones tanto internas como externas, en el caso mío que también manejo lo de las prácticas extramurales. Puede uno sentirse a veces, digamos como angustiante, de alguna manera, pues por la parte de responsabilidad. De pronto por la parte administrativa porque depende de terceros, pero en general, diría que bien.

ENTREVISTA No 7

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

La comunicación es muy buena. Hay unos canales muy abiertos de empatía, de hecho el programa se caracteriza por un muy buen ambiente laboral y de comunicación. Es básicamente un diálogo de persona a persona, es como de 'tú a

tú'. No es un formalismo estricto, 'doctora, doctor'. No. Es un diálogo de colegas. De hermandad, de amigos. Asertiva con empatía y respeto.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

No es rutinario. Gracias a Dios tengo un trabajo que me permite que no sea rutinario. Unos días estoy en clase, otros estoy en clínicas y otros hago investigación, otros, administrativo. Otros días estoy fuera de la universidad en actividades en otras partes. Tengo la oportunidad de dictar seminarios en otras universidades, ciudades, y lo hago de una manera diversa, agradable.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo percibe que tienen sus compañeros de usted?

Pienso que es una percepción positiva, con una persona respetuosa, con un profesional idóneo, obviamente, tengo defectos y mis compañeros conocen mis defectos, pero también saben mis virtudes, pienso que entre mis defectos y virtudes prima un primer aspecto y es el que tengo una buena imagen entre mis compañeros, que soy una persona bien.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido de su trabajo y por qué?

La tensión hace referencia de pronto a cuando se tienen que entregar informes, sobre todo en la parte administrativa de gestión. Cuando son los planes de desarrollo, entregar esas evidencias. Aquí en las clínicas, yo no tengo tensiones, porque realmente el trabajo es muy agradable, hay lo normal, que es el manejo con los pacientes y saberlos manejar. Pero es algo inherente a la profesión de uno, porque uno atiende personas y a veces vienen personas malgeniadas o con diferentes tipos de problemas y que a veces los exteriorizan con uno. Entonces uno tiene que aprender a manejar esas situaciones. Eso genera tensiones pero son inherentes al trabajo. Hay otras tensiones que se pueden generar por la carga laboral

específicamente, pero que son inherentes al trabajo de uno y que tiene que aprender a manejar. Generalmente las manejo bien.

5. ¿Al finalizar el día, cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Me siento feliz, porque he hecho lo que me gusta. Físicamente me siento cansado, porque es toda la semana, y el viernes uno no quiere saber nada más. Hay que descansar y dispersar la mente en otro aspecto. Siento cansancio, por el estudio, pero cansancio normal. Mentalmente me siento feliz porque he hecho el deber cumplido. Por eso es que uno debe buscar actividades diferentes en sus espacios libres para no fatigarse. No termino frustrado, sino que termino contento.

6. ¿Cómo es el lugar donde desarrolla sus actividades laborales?

Es agradable, con espacios cómodos. Es un ambiente de trabajo positivo. Hay inconvenientes con el ruido, pero el ambiente laboral es muy bueno.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Lo único que me desagrada es el ruido. De resto me gusta mucho. A veces la gente habla muy duro y eso a veces incomoda.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Los veo con mucho respeto. Los admiro, pienso que son compañeros que se están formando en niveles de estudio superior, y yo los veo realmente como profesionales competentes, dignos e idóneos para lo que hacen.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Me generan sensaciones de satisfacción, cada vez que veo a un compañero que progresa, que tiene éxito, que tiene un premio por su labor, eso me genera felicidad, de agrado y de sensaciones positivas porque si a él le va bien, secundariamente a los demás nos va bien.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales? ¿Por qué?

Me siento bien, porque tengo un hogar bien formado, tengo hijos que me aman.

Realmente, no tengo ningún inconveniente personal que me limite a hacer mal mi trabajo.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Llenar una matriz de plan de desarrollo, es básicamente lo que me incomoda.

Porque hay que mostrar evidencias, y hay que subir porque lo evalúan. Eso es lo más difícil. De resto ninguna.

ENTREVISTA No 8

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Hasta el momento y gracias a Dios, no hemos tenido ninguna dificultad en la parte comunicativa, creo que todos tratamos de ser como muy abiertos en escuchar las necesidades o las dificultades que tengamos algunos de nosotros, lo cual facilita que los procesos sean mucho más fáciles. Por ejemplo, algunos de nosotros necesita algún cambio o tiene dificultades con algún estudiante, entonces, se hace de manera cordial. La comunicación en general, entonces, es cordial, no necesariamente el amigo, pero es cordial, y de mucho respeto.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Bueno, yo creo que a diferencia de otros trabajos, evidentemente yo tengo como la misma función, y no existe como tal la rutina. Son diferentes semestres, y como es docencia de servicio, eso lo hace muy dinámico.

No necesariamente uno llega de la misma manera a un estudiante. Entonces, no considero que sea rutina, pese a que es el mismo tipo de actividad entre comillas.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Realmente sería muy bueno saber qué concepto le tienen a uno los compañeros.

Asumo que es de una persona responsable, de una persona dispuesta a colaborar cuando necesitan alguna cosa, muy abierta, y muy receptiva a las necesidades de mis compañeros; sería algo muy subjetivo porque realmente no sé. Probablemente muy responsable y muy dedicado a lo mío.

Yo en general considero que sí (me perciben bien). Lo que decía al inicio. Puede que uno sea más cercano a unos que con otros, pero eso no quiere decir que con las personas que no está en constante comunicación uno vaya a ser apático con ellos.

Yo estoy en esa área de docencia de servicio. Interactuar con una persona más al tiempo me resulta difícil, por el tipo de horario y distribución que yo tengo en mis funciones, pero eso no hace que yo no esté abierta a lo que ellos requieran de mi parte.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo y por qué?

En los últimos meses ¡sabes que no!

Yo antes era tiempo completo, pues por problemas de tipo personal, decidí bajar la carga, pero, me siento tranquila en lo que hago.

5. ¿Al finalizar el día como se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Por cuestiones de antes, por tener tanta responsabilidad, y otros aspectos personales, me vi en la necesidad de decir: “bueno, tengo que parar un poco”, pero en general el cansancio físico pasa a un segundo plano, cuando lo que uno hace es tan a gusto. Por ejemplo, en este trabajo hago de docencia de servicio, como te decía, ese estado emocional es muy variado y es muy enriquecedor porque yo no solamente le estoy ayudando a mis pacientes sino también a mis estudiantes y doy un trato digno a todas las personas independientemente que sea una consulta para los pacientes que no tengan ningún costo económico y sean de diferente estrato socioeconómico. Pese a que tengo una jornada todo el día, de 10 horas, no se siente ese cansancio físico sino lo normal, por la gratificación que se tiene emocional.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Como te das cuenta, los martes estoy todo el día acá y los lunes estábamos yendo a unas brigadas en un colegio distrital, como es cerca, uno se va caminando.

En cuanto a la estructura (de los consultorios), cuando uno es adaptativo no le pone pero a las cosas. La Universidad, considero yo, que ha hecho un gran esfuerzo en distribuir y darle las necesidades de los estudiantes, en la medida que ha podido el programa; entonces, uno que lleva tantos años en la universidad ve su crecimiento y cómo hace el gran esfuerzo, la universidad y el programa, para brindarle a cada uno sus cosas. Yo veo que ha mejorado muchísimo y no es porque la universidad no quiera darle más cosas sino porque la misma planta física no se le da esa capacidad y trata de buscar las soluciones lo más rápido posible.

Entonces, es lo que te digo, yo que soy una persona adaptativa, yo no le veo problema con esa parte.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico dónde desarrolla sus actividades laborales?

A mí como tal, a veces se siente mucho frío, y de pronto por la tubería o algo, hay ocasiones en que hay mal olor, de la parte de la tubería, pero eso se ha controlado bastante. Y el frío, pues uno se abriga.

Los equipos también le hacen mantenimiento en lo que ellos tratan de mantener las cosas bien; los estudiantes traen sus equipos, Entonces, no le veo problema.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Mis compañeros, en general han hecho un gran esfuerzo por mantenerse actualizados, por estar, de acuerdo a lo que van a realizar, pues sus capacidades. En general, tienen buenas capacidades para desarrollar los cargos que están desempeñando.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Se parece mucho a la anterior pregunta, es cada cual está en el cargo de acuerdo a sus capacidades. Creo que están muy a gusto con sus actividades que desempeñan

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales? ¿Por qué?

Lo que te decía. Como estoy en esta parte, son muchas cosas. Me siento muy bien, muy contenta, porque lo que te decía, puedo mostrarle a mis estudiantes, el verdadero valor de su profesión y que le sirva para cuando ellos y ejerzan solos.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

En este momento, nada me ha generado carga. A veces que sienta uno que se sobrecargue en algún momento de las jornadas, pero eso no quiere decir que me genere carga o tensión. Lo que te decía antes, cuando uno hace las cosas con pasión las demás cosas como que pasan a un segundo plano.

ENTREVISTA No 9

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Es bastante buena, en realidad, como no queda tanto tiempo entre clases y todo pues más que todo es en las reuniones que hacemos de profesores. Cuando han necesitado hablar conmigo, o yo he necesitado, ha sido una buena comunicación.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Lo bueno de la docencia, es que así uno esté dando la misma clase, siempre hay algo nuevo. Los estudiantes cambian, diferentes grupos, las cosas cambian, siempre hay cambio de rutina. En los consultorios pues con cada paciente que entra es un mundo diferente, entonces no siente uno la rutina porque no siempre es el mismo paciente, entonces no hay rutina. Hay siempre algo diferente en el desarrollo de las actividades.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Afortunadamente buena, porque ellos realmente tienen la deferencia, de hablar, fuera que yo vea cierto tipo de pacientes pues con los que ha sido mi especialidad durante la mayor parte de mi carrera.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido de su trabajo y por qué?

¿Tensión? De pronto cuando hay un cierto nivel de un estudiante que por el semestre en el que está o por el conocimiento que debería ya tener y pues no lo hay, empieza uno como a pensar ¿en qué fue que se falló? O si es que hoy en día los muchachos lo que ven en segundo, se les olvida en cuarto, son cosas que cuando ya están en la práctica clínica. Uno tiene que salir adelante, y mirar en qué están fallando ellos, para poder ponerlos al día en el conocimiento de las cosas. De resto, es mirar qué es lo que ellos pueden hacer y no que salga de mí el aprendizaje.

5. ¿Al finalizar el día cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Bueno, física y emocionalmente, en las dos bastante bien. A pesar de que mis jornadas son largas y que a veces tengo que hacer desplazamientos, me siento bastante bien. Es el deber cumplido por un lado, y la satisfacción de poder trabajar y compartir el conocimiento que uno pueda tener y pasarlo a los estudiantes.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Bueno, en cuanto a los salones para dictar las clases están bien, pues los inconvenientes es que los salones sean muy pequeños para la cantidad de estudiantes que se necesita. Y en las prácticas pues obviamente estamos ajustados, somos una facultad que se está desarrollando y han ido creciendo los lugares de práctica, y con lo que tenemos, en cuanto a equipos, me siento muy bien. Por otro lado, los estudiantes también, yo dicto en otras universidades, aquí todos los estudiantes tienen los materiales para hacer una consulta completa, sin pensar que en otros lados les toca compartir o toca que la universidad se los de.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

Bueno, pues no sé si Bogotá. El frío es impresionante. Los laboratorios son lugares cerrados, el piso es muy frío, y las instalaciones, de hecho, pues igual, uno está moviéndose y todo, pero algo que pudiera molestar, eso.

Me agrada que los equipos están muy bien, están bien dotados los laboratorios, en todos los salones tenemos internet, computador, si no, tenemos televisión, tablero, entonces para uno poder dictar la clase como uno quiera está todo dado.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Es un grupo bastante capacitado, o sea, en cuanto a estudios pos gradual, (Maestrías, doctorados), y pues eso hace que esté como a ese nivel que es bastante importante que uno sepa que los estudiantes con los otros profesores están adquiriendo conocimientos. Con unas personas idóneas para poder ir enseñando. Entonces, básicamente muy bien. Me siento muy complementado con los que los otros hacen y creo que las diferencias han sido en todos estos años muy pocas.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Bueno, soy muy respetuoso de eso, y en realidad solamente si alguno de ellos llega a necesitar de le entienda en algo o que le ayude en algo, ahí estoy pendiente. Pues obviamente son responsabilidades de cada uno, y como te decía, a veces no hay tiempo. Obviamente, las personas que están tiempo completo aquí comparten mucho. Almuerzan juntos, hacen cosas juntos, están todo el día, mientras no están en clase, están en la facultad, y ahí departen. Yo dicto aquí clases y apenas término

me voy para otra universidad. Entonces no tengo esa misma coionía, y eso hace la diferencia para los que estamos de cátedra y sólo estamos unas horas.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desempeñar sus actividades laborales?

Me siento muy bien por varias razones. La primera, la universidad, de hecho la facultad, está creciendo, y cuando se está creciendo pues hay muchas cosas que se tienen que mejorar, que se pueden aportar, y eso me hace muy feliz en realidad. Las instalaciones, me queda muy cerca a mi casa, el nivel de las personas, de los estudiantes, en cada universidad, en realidad, cada grupo es muy diverso, los estudiantes..., ver la parte humana, que uno como docente debe ver, y tener una mejor comunicación. Veo esa transformación que me trae mucha satisfacción.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

12. No sé si sea un problema o no tener adaptabilidad, pero yo me acomodo mucho a las cosas. Lo más que pueda aportar a la universidad no lo tomo como una carga sino como un deber, un compromiso para dar lo mejor tanto a la universidad, a la facultad y a los estudiantes.

ENTREVISTA No 10

1. ¿Cómo se comunica con sus compañeros de trabajo?

Muy jovial. Es una comunicación muy buena; yo con ellos, con todos me llevo bien.

La comunicación es satisfactoria.

2. ¿Cómo percibe su trabajo en relación a las rutinas del mismo?

Rutinas hay en todos los trabajos, pero mi trabajo quizás porque lo aprecio, y me gusta tanto, que para mí no es rutinario. Siempre le encuentro algo atractivo, y estar con los estudiantes se me hace algo fabuloso.

3. ¿Cuál valoración de su trabajo ha percibido que tienen de usted?

Pienso yo que todos están muy agradados, o les gusta trabajar conmigo. No me gusta ser una persona problemática y no le pongo problema a nada. Trato de ser un facilitador antes de ser un complicador.

4. ¿Qué tipo de tensión ha sentido en su trabajo y por qué?

En estos momentos, ninguna, porque yo estoy pensionado, tengo unas horas aquí en la universidad, entonces, yo ya realicé todo lo que tenía que realizar, y este trabajo lo hago con todo el agrado posible el tiempo que me queda.

5. ¿Al finalizar el día cómo se siente física y emocionalmente en relación a su trabajo?

Me siento muy bien. Ni siquiera puedo decir que me siento cansado físicamente porque el trabajo no es tan agobiante, no es ni estresado. No me canso físicamente, entonces, salgo para mi casa contento.

6. ¿Cómo es el lugar dónde desarrolla sus actividades laborales?

Son consultorios en donde veo los pacientes con los estudiantes, les aclaro las dudas, les ayudo en todo lo que pueda, muy agradable.

7. ¿Qué le agrada o desagrada del lugar físico donde desarrolla sus actividades laborales?

No me desagrada nada; quizás es que a veces no tienen el número de pacientes que yo quisiera que tuvieran. A veces no tiene pacientes y eso se vuelve como un poquito tedioso. Pero en general, los consultorios son buenos y tienen lo necesario para tener una muy buena atención a los pacientes y eso me enorgullece.

8. ¿Cómo ve a sus compañeros de trabajo en relación a sus capacidades laborales?

Yo trabajo con un equipo de trabajo muy bueno, y la relación es muy buena.

9. ¿Las capacidades laborales de sus compañeros de trabajo qué sensaciones le generan?

Buenas. Personas en constante capacitación. Casi la mayoría, si no la totalidad, fueron alumnos míos. Veo que siguen preparándose. Maestrías, doctorados, diplomados, entonces en cierta forma me agrada. Veo que son personas de empuje y que se están preparando bien.

10. ¿Cómo se siente anímicamente para desarrollar sus actividades laborales? ¿Por qué?

Anímicamente me siento perfecto. Antes por el contrario yo creo que cuando ya no tenga trabajo y me tenga que retirar, eso me va a dar bastante duro, porque yo disfruto mi trabajo.

11. ¿Cuáles situaciones laborales ha sentido que le han generado carga o tensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

Honestamente, creo que no hay. Digamos que las épocas cuando estamos en examen y que estamos evaluando, quizás el estrés del estudiante se lo transmite a uno como docente. Pero en general, creo que no he sentido tensión ni carga en mi trabajo.