

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud

Maestría en Desarrollo Humano



La relación de la calidad de vida y el sentido de pertenencia en trabajadoras de una institución educativa confesional

TRABAJO RECEPCIONAL que para obtener el **GRADO de MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO**

Presenta: Lic. María Guadalupe Guerra Santana

Asesora: Mtra. Tania Karina Magdaleno Hernández

Tlaquepaque, Jalisco a 16 de junio de 2023

RESUMEN

La propuesta de este trabajo es reconocer el sentido de pertenencia que experimentan seis mujeres que trabajan en una institución educativa confesional y cómo esto genera bienestar laboral e impacta su calidad de vida. Se trata de una investigación cualitativa en la que se realizan entrevistas fenomenológicas para ahondar, desde su percepción, en su historia, experiencias y significados. Desde el decir de las entrevistadas se destaca la trascendencia de sentir pertenencia al lugar de trabajo pues genera satisfacción, aceptación y conexión, elementos constitutivos del bienestar laboral (Novelo, 2018). Se detecta la importancia de considerar el concepto calidad de vida en lo laboral y su influencia en los distintos entornos, entendida como el estado de satisfacción general que incluye intimidad, expresión emocional, seguridad, productividad y salud (Ardila, 2003). Se corrobora la importancia que tienen para una mujer tanto sus proyectos personales, como su familia y obtener equilibrio entre sus roles.

Palabras clave: bienestar laboral, sentido de pertenencia, mujeres trabajadoras, calidad de vida, equilibrio de roles.

INDICE

RESUMEN	2
I. INTRODUCCION	5
1.1. Implicación personal	10
II. JUSTIFICACIÓN Y PERTINENCIA DEL TEMA-PROBLEMA PARA EL DESARROLLO HUMANO	11
2.1. Objetos del desarrollo humano	12
2.2. Pregunta de intervención y propósito	14
III. PROBLEMATIZACION.....	15
3.1. Población	16
3.2. Categorías de problematización	18
3.3. Detección de necesidades	25
IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	27
4.1. Marco conceptual	28
4.2. Identificación con la institución e integración en el trabajo	36
4.3. La satisfacción laboral y la motivación como impulso en el logro de objetivos	38
4.4. El ambiente laboral: la importancia e influencia en el cuidado y el desarrollo de la persona	41
4.5. Y para ampliar la perspectiva del tema a investigar	44
V. METODOLOGÍA.....	49
5.1. Presentación general del problema	49

5.2. Categorías para la investigación	50
5.3. Pregunta de investigación	50
5.4. Propósito general de la investigación	51
5.5. Fundamentación teórico-metodológica	51
5.6. Técnica de recogida de evidencias	52
5.7. Guía de entrevista	54
5.8. Referente empírico	56
5.9. Características de la muestra	57
5.10. Método de análisis	58
5.11. Consideraciones éticas	59
 VI. PRIMEROS HALLAZGOS: RELATO REFLEXIVO DE LA INVESTIGACION	 62
6.1. Relato descriptivo	62
6.2. Hallazgos principales en las entrevistas	67
 VII. RESULTADOS	 73
7.1. Las razones para ponerse la camiseta y su impacto.	74
7.2. La satisfacción laboral y personal para generar equilibrio, bienestar y desarrollo en una mujer trabajadora	83
 VIII. CONCLUSIONES	 102
8.1. Una propuesta de estudio	106
8.2. Revisión del proceso	106
8.3. Un recorrido por lo que ha sido cursar la maestría en Desarrollo Humano	107
 IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	 109
 ANEXOS	 116

I. INTRODUCCION

Ser una empresa en donde la gente desea emplearse y permanecer, e identificarse con sus objetivos y valores, es una meta que buscan ciertas organizaciones. Sincronizar esta intención del empleado y de la empresa, es algo deseable, pero a veces no fácilmente alcanzable, ya que no siempre los empleados se sienten parte de la empresa si no perciben y experimentan que dicha organización les ofrece bienestar e interés. Si se ponen en consideración las necesidades de seguridad y desarrollo, así como los intereses y retos de una mujer en el siglo XXI que quiere laborar en una organización que le ofrezca todo esto, surge entonces la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que provoca sentido de pertenencia y calidad de vida en una mujer trabajadora?

Para responder a dicha pregunta, se parte del análisis de la experiencia significativa de la historia laboral, desde cada perspectiva personal, se encontraron experiencias beneficiosas, hubo aceptación, respaldo, reconocimiento y en consecuencia bienestar, tanto como experiencias desalentadoras que llegaron a causar frustración, desilusión, estrés por la falta de apoyo y dificultades constantes. De esta manera, surge el interés de abordar el tema de la satisfacción laboral, la importancia del sentido de pertenencia, cómo se logra vivir esa sensación de conexión y de aceptación en el entorno laboral, cómo influye para mejorar las relaciones interpersonales y la manera en que repercute para incrementar la calidad de vida.

Al revisar literatura del tema, se obtienen pistas, se devela más información a este respecto al tener contacto con una persona experta en el tema, se plantea una hipótesis acerca de la importancia que tiene el hecho de que una mujer trabajadora se desempeñe en un ambiente laboral que propicie su bienestar, donde se sienta identificada con los valores de la empresa y con el equipo del que forma parte.

Se considera que una empleada permanece en su trabajo una gran parte del día, por ello es que este tema de investigación cobra importancia, pues abona a que las personas puedan mirar su estilo de vida y sus agendas, para revisar si realmente se viven en su trabajo de una manera satisfactoria y así encuentran equilibrio en su vida, al dedicar tiempo tanto a su vida laboral como personal y atender a su necesidad de estar en un ambiente seguro donde adquieran estabilidad, respaldo y oportunidades para desarrollar sus capacidades y sus potencialidades.

Ante lo descrito, se considera pertinente conocer la voz de por lo menos 5 personas que trabajan en una institución educativa confesional para compartir sus experiencias laborales y así detectar sus vivencias y la significación del tema en esta población, se suma una sexta participante en la segunda etapa de entrevistas. Se define la educación confesional como “aquella que presupone la declaración explícita de una institución de enseñanza por un credo y/o religión, que impregna las elecciones metodológicas, pedagógicas e incluso administrativas, de estas organizaciones” (Blog UAP, s/f, parr.1).

Para este propósito, se decide llevar a cabo una investigación cualitativa y la realización de entrevistas fenomenológicas, como resultado se obtienen las percepciones y sensaciones transmitidas por las entrevistadas, mismas que sin ser intencionado el género femenino como población objetivo, se sumaron a este proyecto. Así pues, se genera información para revisar, se clasifica en cinco categorías a analizar en un primer momento (durante la fase de problematización): 1) identificación con la institución e integración en el trabajo; 2) la vivencia de una muestra de cinco mujeres trabajadoras en una institución educativa confesional acerca de lo que ésta le ofrece para su desarrollo; 3) la satisfacción laboral y la motivación como impulso para el logro de objetivos; 4) el ambiente laboral, la importancia del cuidado de la persona, y 5) el valor de la estructura, estabilidad y respaldo que reciben los empleados.

Se parte de la aseveración de que el trabajo es una forma de satisfacer las necesidades básicas de las personas, sin embargo, juega un papel fundamental en su desarrollo, brinda la oportunidad de interactuar con otros

individuos, es un espacio para desarrollar la creatividad, para descubrir las habilidades y potencialidades de las personas y además contribuye a tener una vida más productiva.

Lo que se pretende aportar desde el Desarrollo Humano es lo siguiente: detectar la pertenencia a un grupo como un espacio importante que conecta a las mujeres con un propósito común y metas compartidas con la empresa para la que trabajan que les permiten crecer y desarrollarse. Las mujeres al trabajar en sí mismas por medio de la reflexión logran entender mejor sus emociones y las de los demás, enriquecen así la interacción con el otro al responder de manera empática; visibilizar los intereses personales y ayudar a encontrar significado en lo que se hace.

Desde lo social, el presente trabajo da cuenta y aporta lo siguiente: el crecimiento y desarrollo integral de una mujer nutre también a la comunidad de la que forma parte, hace evidentes necesidades y desafíos que enfrenta una mujer trabajadora para atenderlos e identifica factores que influyen para incrementar su bienestar, como construir una cultura de valores, de servicio, solidaridad y confianza para mejorar el equilibrio de roles que se refleja en una mejor calidad de vida en las mujeres, y abona de esta forma a la reconstrucción del tejido social.

Este trabajo contiene los siguientes apartados:

a) Pertinencia para el Desarrollo Humano: aquí se consideran las principales razones para llevar a cabo dicha investigación y las aportaciones que se pretende brindar, se consideran dos objetos del Desarrollo Humano: Calidad de Vida y Bienestar Laboral.

b) Implicación personal: en este apartado comparto mis vivencias, favorables y desfavorables en el área de trabajo, reconozco las experiencias y diferencio los distintos escenarios, lo que me lleva a tener interés en el bienestar laboral y todo lo que existe alrededor.

c) Problematicación: en esta parte se desarrolla el tema-problema a trabajar. Se toma en cuenta la importancia que el trabajo tiene para la mayoría de las personas y el tiempo que se dedica a éste. Se plantea realizar una investigación para identificar las características que promueven que una empleada se sienta parte de la empresa para la que trabaja al adquirir estabilidad, desarrollo y satisfacción. Este trabajo es producto de una investigación cualitativa en la que se consultan fuentes de información especializadas, se realizan entrevistas fenomenológicas a empleadas de una institución educativa para indagar en sus experiencias laborales. Se desarrollan categorías a estudiar y se detectan las necesidades que a partir de esto surgen.

d) Propósitos, objetos del D.H. y preguntas de intervención: el propósito de este trabajo es dar cuenta de las particularidades que contribuyen a que las personas vivan su trabajo de una manera más satisfactoria, para incrementar el equilibrio en sus diversos roles y obtener así una mejor calidad de vida. Se consideran dos objetos del Desarrollo Humano: calidad de vida y bienestar laboral. Todo esto con la intención de contestar la pregunta: ¿qué es lo que genera bienestar laboral y sentido de pertenencia que se refleja en una mejor calidad de vida?

e) Fundamentación teórica: en esta sección se recupera información, aportaciones y puntos de vista de diferentes autores relacionados con el tema a investigar. Se indaga también en trabajos de obtención de grado y en otras investigaciones vinculadas a este tema.

f) Metodología: el presente trabajo es una investigación cualitativa, ya que es una herramienta para explorar y profundizar mediante la escucha, la manera de vivirse en el ámbito laboral y personal de las mujeres participantes. El método elegido es el fenomenológico ya que se deriva de la investigación cualitativa y su finalidad es centrarse en el otro y comprender su propio mundo, esta interacción produce conocimiento y devuelve resultados para diseñar proyectos. Se utiliza una guía de entrevista y se toman en cuenta las consideraciones éticas como confidencialidad, anonimato, centralidad en la persona y se firmó un consentimiento informado.

g) Primeros hallazgos, relato reflexivo de la investigación: en esta sección se da cuenta de la investigación, se describe la manera de llevar a cabo las entrevistas fenomenológicas, en un espacio de confianza, de confidencialidad; se relata el proceso de interacción y diálogo entre las colaboradoras y la facilitadora, las actitudes de la entrevistadora y la intención de que la experiencia sea de beneficio para la entrevistada.

h) Resultados: después de revisar las evidencias empíricas se analiza la información compartida por las trabajadoras, sus experiencias, vivencias y se define la última versión de las categorías. En la primera categoría se reconoce la trascendencia que tiene el hecho de que las trabajadoras se sientan parte de algo, integradas y aceptadas en el lugar donde laboran. Se identifica el valor que le otorgan las participantes al ambiente laboral y el cuidado que se les da a las personas en la institución donde trabajan. En la segunda categoría el centro es la vivencia de las colaboradoras y la responsabilidad para obtener equilibrio entre sus diversos roles: qué hacen, cómo se organizan para acomodar sus circunstancias, para obtener bienestar y mejorar su calidad de vida.

i) Conclusiones: el sentido de pertenencia y la calidad de vida se relacionan, ya que al sentirse la mujer trabajadora aceptada e integrada a la institución para la que labora, genera sensaciones y sentimientos de satisfacción y bienestar general que se reflejan en una mejor calidad de vida. Es importante considerar la subjetividad en el concepto de calidad de vida, ya que depende de los significados que cada individuo le otorga.

Implicación personal

He trabajado en diferentes empresas y he desempeñado varios puestos; han sido numerosas experiencias laborales, algunas positivas y satisfactorias y otras negativas, llenas de frustración.

Me di cuenta de que en un ámbito laboral donde no se percibe interés en las personas porque no existe la consideración, ni respaldo, ni oportunidad de desarrollo, hay falta de sensibilidad y tacto, la situación se torna desalentadora, estresante, no hay sensación de pertenencia a la empresa, todo esto origina un clima tenso afectando la salud física y emocional.

En los lugares donde me he sentido valorada, escuchada, en un ambiente cálido, el buen ánimo y la motivación surgen; el nivel de compromiso y solidaridad hacia la organización crecen, hay orgullo de ser parte de la empresa.

Reconocer estas vivencias y diferenciar estos distintos escenarios me llevaron a interesarme por el tema del bienestar laboral y todo lo que se genera a su alrededor.

El trabajo es una parte importante en la vida de un gran número de mujeres, es su forma de sustento además de brindar la oportunidad de interactuar con otras personas, de sentirse útiles, de ser productivas, de fomentar su autonomía, de tener planes a futuro. También se considera el valor de reconocer y visibilizar ellas mismas sus necesidades, la manera de enfrentar sus propios desafíos para identificar qué acciones influyen en su bienestar, en su equilibrio entre trabajo y vida personal y así realizar movimientos o cambios concretos en caso de ser necesario, para mejorar su calidad de vida.

Por estas razones se estima que identificar lo que incrementa el bienestar laboral y calidad de vida aporta al Desarrollo Humano por tratarse de algo tanpreciado y significativo en la vida de muchas mujeres, su trabajo.

II. JUSTIFICACIÓN Y PERTINENCIA DEL TEMA-PROBLEMA PARA EL DESARROLLO HUMANO

Se considera que esta investigación es factible para el Desarrollo Humano si se toma en cuenta el valor que para la mujer tiene el trabajo, ya que brinda la oportunidad de utilizar y desarrollar sus habilidades, contribuye a su crecimiento personal, a tener un propósito de vida, proporciona libertad financiera que genera confianza y contribuye a su bienestar general y el de su alrededor.

Se consultó a una persona experta en la materia, que ocupa la Jefatura de Desarrollo Humano integrada al área de Recursos Humanos en una empresa, ella considera que dada la importancia que tiene todo lo que se hace desde el Desarrollo Humano, que implica el crecimiento y la realización de las personas en las diferentes dimensiones de su vida incluida el área laboral, tiene impacto en la sociedad y provoca cambios que se generan en el entorno de la gente.

Comenta también la importancia que un líder puede tener en una organización, plantea que hay líderes que abonan a generar sentido de pertenencia en los empleados por medio de acciones como respeto, empatía, comunicación, sensibilización y apoyo.

Si se parte de que en las personas existen actitudes que pueden desarrollarse, como congruencia, aceptación, comprensión y que tienen la capacidad innata a la tendencia actualizante, esto puede desembocar en una calidad laboral y personal más satisfactorias. Evidentemente esto se desarrollaría de la mejor manera en un ambiente adecuado, con un clima de confianza. Así lo refiere Lafarga (2005), una persona que tiene las condiciones necesarias y suficientes para su desarrollo, en un ambiente físico indispensable para promover la armonía de los seres humanos entre ellos y con la naturaleza, genera las condiciones sociales en las cuales el hombre se desarrolla y crece. Maslow (2019) también comparte esa propuesta, señala que cuando una persona vive en un contexto ambiental donde se siente completamente segura y

libre de amenazas, tiende de forma espontánea al desarrollo como el amor y la creatividad.

Respecto al desarrollo de la presente investigación se identifican algunas aportaciones sociales como:

- El crecimiento y desarrollo de las potencialidades de las mujeres les brinda seguridad para trabajar por sus metas y nutre también a la comunidad de la que forman parte, ya que pueden ser un ejemplo inspirador, compartir experiencias y conocimientos, brindar mentorías, realizar actividades de voluntariado.
- El cuidado de las relaciones con la gente por medio de una autocrítica constructiva, considerar la paciencia, la amabilidad, respeto y habilidad de comunicación; estas acciones influyen de manera positiva en los demás.
- Reforzar la construcción de una cultura de valores, de servicio, solidaridad y confianza en su entorno y así mantener conexiones significativas con amistades, familiares y colegas.
- Trabajar en el autoconocimiento, ser consciente, administrar mejor el tiempo para disminuir el estrés y la sensación de estar abrumadas para mejorar el equilibrio de roles.

Objetos del Desarrollo Humano

Este tema de investigación tiene el propósito de contribuir a que las mujeres reconozcan las vivencias en su trabajo y en su vida cotidiana, que les permiten lograr el equilibrio en su vida. Detectar si dedican tiempo tanto a su vida laboral como personal y atender a su necesidad de estar en un ambiente seguro donde obtengan estabilidad, respaldo y oportunidades para desarrollar sus capacidades y sus potencialidades. Resignificar su valor, su trabajo y sus logros, y generar una reflexión alrededor de su estado de satisfacción. Ruiz (2009) y López (2017) mencionan:

[...] la satisfacción laboral es una actitud fundamental que el colaborador muestra frente al trabajo y es un predictor del comportamiento humano ante el ámbito laboral y personal. Además, es considerada como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Es por ello por lo que hoy en día se busca que los colaboradores asimilen la cultura organizacional a la que pertenecen y se logren identificar con ella, de tal forma que permanezcan estables ahí dentro de la organización. Ahí la importancia de gozar con un alto sentido de pertenencia dentro de la organización, ya que las nuevas actividades que se generan dentro de ella podrán ejecutarse con mayor agrado y no como una carga u obligación. (Pérez y Campana, 2020, p. 78)

Para realizar esta investigación se considera importante dar una mirada a dos objetos del Desarrollo Humano: el bienestar laboral, que brinda una sensación de satisfacción y comodidad y la calidad de vida, que se manifiesta cuando se cubren las necesidades que cada ser humano considera más importantes en todos los ámbitos, personal, profesional, familiar, para tener un balance y equilibrio entre estos.

Para Ardila (2003), calidad de vida es un estado de satisfacción general que se desprende de la realización de las potencialidades de la persona. Incluye aspectos subjetivos como la intimidad, la expresión emocional, la productividad personal y la salud objetiva.

Respecto al bienestar laboral desde el Desarrollo Humano plantea Novelo (2018) que el trabajo enmarca aspectos como la construcción de una forma de vida y sustento económico. Satisfacción de saberse creativo y productivo. Búsqueda de valoración, respeto, reconocimiento desde el desempeño efectivo que redunde en una sensación de confianza en el propio potencial. Se puede decir que es una cuestión de autorrealización.

Pregunta de intervención y propósito

Con este trabajo se pretende contestar la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo está relacionada la calidad de vida de una mujer con el sentido de pertenencia a la institución educativa confesional donde labora?

El propósito general de la investigación es el siguiente:

Reconocer en las experiencias de las entrevistadas, la presencia o ausencia de los elementos, situaciones o acciones, que las hacen sentir pertenecidas a la institución en que laboran y lo que esto influye en su calidad de vida tanto laboral como personal.

III. PROBLEMATIZACION

Se parte de la premisa de que hay distintas experiencias laborales, con diferentes tipos de empleadores; lugares en los cuales las vivencias señalan bienestar laboral y organizaciones en donde sucede todo lo contrario y se encuentra frustración al desempeñar el trabajo.

Si se atiende a la necesidad de trabajar en un ambiente seguro, favorable, con un clima de confianza y respeto, al considerar el número de horas que comúnmente dedica una empleada a su jornada laboral, surge el interés de realizar una investigación con el objetivo de identificar qué es lo que promueve que un colaborador o colaboradora se sienta parte de la empresa para la que trabaja y adquiera la estabilidad necesaria para desarrollar sus capacidades y sus potencialidades e impulse su bienestar y calidad de vida.

Para dar respuesta a ello, se lleva a cabo la consulta de fuentes de información especializadas como páginas de internet, revistas científicas. Entrevistas fenomenológicas a 6 trabajadoras de una institución educativa para dar cuenta de sus experiencias al profundizar en sus vivencias y desmenuzar la información para clasificarla en categorías a analizar y concluir contestando la interrogante: ¿cuáles son los componentes que generan bienestar, satisfacción de sus necesidades, sentido de pertenencia y, por lo tanto, calidad de vida?

En este apartado se describe la investigación efectuada con la intención de plasmar su contexto al considerar el valor de las vivencias de las personas entrevistadas. Se presenta la metodología y referente teórico que sirven como base para obtener, integrar y organizar información y respuesta a la pregunta planteada en el párrafo anterior.

Para problematizar, primero se define el tema de interés, se le da sentido, se identifica el objetivo principal para buscar respuestas y analizar situaciones y necesidades.

Respecto a la definición de problematizar, Sánchez (1993) lo plantea así:

[...] es un proceso cuyo producto es el planteamiento del problema. Dentro de esa lógica, se describe el proceso mismo de la problematización y se señalan los pasos de su enseñanza.

En una primera parte se hacen señalamientos sobre el saber-hacer de la problematización, en cuanto proceso guiado por la imaginación creadora y la audacia conceptual. En una segunda parte se discuten varios procedimientos por rutinas y series de operaciones para problematizar. Por último, se presenta una canasta de procedimientos generales, de consejos o recomendaciones, relativos a la problematización en el campo científico de la educación. (p.1)

Población

La población con la que se desarrolla la investigación preliminar para la problematización, Son mujeres de edades entre 30 y 52 años, a las que se les contacta por medio de una convocatoria, informándoles el objeto de estudio e invitándolas a participar para llevar a cabo el desarrollo del citado trabajo. Son empleadas de tiempo fijo con jornadas laborales de 8 horas en una institución educativa confesional. Sus características sociales, culturales y económicas, así como su entorno son diferentes en cada una de ellas, sus áreas, puestos, encargos y actividades son diversos, lo que es de gran utilidad para recibir sus experiencias respecto a lo que se vive en las distintas áreas y niveles de la institución. Cabe señalar que la variable de género no estaba considerada inicialmente.

Las participantes colaboran en todo momento de la entrevista, se percibe confianza en ellas ya que comparten sus experiencias, sus percepciones, significados y la manera de vivir su trabajo. Dichas entrevistas transcurren de manera fluida, se realizan virtualmente debido a las condiciones de salud por la pandemia, la duración de éstas fue de entre cincuenta y 90 minutos.

Árbol problema

Con este gráfico se pretende mostrar los principales puntos desarrollados en esta investigación preliminar, así como las diferencias que pueden existir en los diversos escenarios laborales y los efectos que generan las emociones y sensaciones vividas por las mujeres trabajadoras en los entornos organizacionales de acuerdo con los diferentes autores.



Figura 1. Esquema del árbol problema.

Categorías de problematización

Como parte de la realización de esta investigación, con el fin de escuchar sus experiencias y entender cómo se viven en el ámbito laboral y sus repercusiones en otras áreas de su vida, se realizan entrevistas a trabajadoras de una institución educativa confesional con el interés de indagar lo que son para ellas estas experiencias, al mismo tiempo que se obtiene su contribución para realizar cinco categorías a estudiar y analizar.

- 1.- Identificación con la Institución e integración en el trabajo.
- 2.- La vivencia de una muestra de 5 mujeres que trabajan en una Institución Educativa Confesional acerca de lo que ésta le ofrece para su desarrollo.
- 3.- La satisfacción laboral y la motivación como impulso en el logro de objetivos.
- 4.- El ambiente laboral, la importancia del cuidado de la persona.
- 5.- El valor de la estructura, estabilidad y respaldo que reciben las empleadas.

1.- Identificación con la Institución e integración en el trabajo

Con base en experiencias vividas y en comentarios de algunas entrevistadas se puede decir que, si una trabajadora percibe el interés en el bienestar de las personas, por parte del empleador, ellas se identifican con la Institución, se sienten orgullosas de trabajar ahí, es un lugar donde la gente trabaja cómoda, hay permanencia, mostrando disposición, compromiso y colaboración.

Brea (2017) señala:

El sentido de pertenencia es un sentimiento de identificación de un individuo con un grupo o lugar determinado. A partir de él emergen lazos afectivos que generan en la persona actitudes positivas hacia el lugar y grupo; incluyen el deseo de participar en su desarrollo y la construcción de significados [...] (p.9)

En esta categoría se identifica que las empleadas se sienten integradas e identificadas con la Institución, su modelo educativo y su filosofía, algunas se sienten parte del grupo o equipo de trabajo, se consideran necesarias y notan cuando alguien falta. Una de ellas considera que la organización es un patrón muy noble, si no se ha trabajado en otros lugares es difícil saber lo que es el mundo laboral, en la institución se respira un aire diferente.

Refieren que generalmente la gente es amable, servicial (maestros, alumnos y personal).

Alguna de ellas, no siente afinidad totalmente con su equipo de trabajo, debido a situaciones que no se atendieron a tiempo, no obstante, se siente identificada con la institución.

En esta categoría se concluye que las personas se sienten orgullosas de laborar ahí, el 100% de las mujeres han trabajado en otras empresas y distinguen su experiencia en otros empleos de lo que es trabajar en esta institución, por lo que aprecian y se dan cuenta de lo positiva que es su experiencia, aunque hay situaciones susceptibles de mejora, sobre todo referentes al personal y algunas de sus actitudes.

2.- La vivencia de una muestra de 5 mujeres que trabajan en una Institución Educativa Confesional acerca de lo que ésta le ofrece para su desarrollo

Algo de gran valía para las personas es experimentar la oportunidad de capacitarse y crecer, además de profesionalmente, en otras áreas como espiritual, emocional y física, esto abona en gran medida para mejorar su calidad de vida. De acuerdo con Ruíz (2017):

El desarrollo integral personal es un proceso en el cual el ser humano integra las distintas manifestaciones de su ser en todo lo que realiza, coordinando los diferentes aspectos de su persona y las diferentes áreas de su vida para así constituir un desarrollo integrado. Esto va de la mano

con una serie de mejoramientos progresivos y coordinados entre los diferentes aspectos o áreas de la persona, tratándose principalmente de avanzar en todos estos ámbitos en conjunto. (parr.1)

Las entrevistadas refieren obtener beneficios que suman a su desarrollo, por ejemplo, la biblioteca, los jardines, el gimnasio, actividades deportivas, el acceso a computadoras, reciben apoyo de herramientas para aprender a gestionar el estrés como las sesiones de distintos programas que existen dentro de la institución y capacitación no solamente de manera profesional sino en todas las áreas, emocional, personal, deporte, espiritual. Con base en el panorama anterior, se distinguen las opciones, si es que ellas deciden aprovecharlas, que la institución les ofrece para su desarrollo no sólo laboral, sino personal y, por lo tanto, abonar a su bienestar laboral y a su calidad de vida en general. Como lo plantea Frankl (2015):

El hombre no está completamente condicionado y determinado; al contrario, él decide si cede ante las circunstancias o se enfrenta a ellas. En otras palabras, el hombre se determina a sí mismo, no se limita a existir, sino que decide cómo será su existencia, en que se convertirá en el próximo minuto. (p. 156)

Como testimonio de ello, esta expresión de una entrevistada:

Tenemos las herramientas necesarias para estar bien, las relaciones humanas son tan diversas y cada uno se apropia de lo que les ofrecen de manera particular, la institución tiene un gran alcance y una gran apertura y disposición a ser accesible a todos, pero ya depende de cada una cómo toma las oportunidades. (Daisy, E-1, octubre 2021)

Sin embargo, hay aspectos que manifiestan les gustaría mejorar, como la oportunidad de recibir un aumento en la remuneración y reconocimiento al estudiar un posgrado, ya que se obtienen habilidades que pondrán en práctica en sus encargos y esto no se da en el área administrativa.

3.- La satisfacción laboral y la motivación como impulso en el logro de objetivos

Tener satisfacción en el trabajo puede generar un estado de ánimo favorable, trabajar en un lugar con condiciones de solidaridad, dignidad, oportunidades y armonía, brinda estabilidad e incrementa las posibilidades de que las personas desarrollen sus capacidades y sus potencialidades.

Las entrevistadas encuentran satisfacción en su trabajo y lo que éste les brinda, manifiestan tener diferentes motivaciones para trabajar como actualizarse, crecer y superarse; el reconocimiento de los alumnos; encontrar vínculos y convivir con gente valiosa que encuentran en las instalaciones, obtener una remuneración económica para cumplir proyectos personales, disfrutar de las áreas verdes, del aire que se respira y el entorno.

Locke (1976, en Chiang y Krausse, 2009), define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.27). Por su parte Chiang y Krausse (2009) refieren: “No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados” (p.27).

Las entrevistadas se expresan de la siguiente manera respecto a la satisfacción que sienten de su trabajo y sus motivaciones:

“Me gustan las cosas que hago y creo en eso, lo que me ayuda mucho a tener motivación” (Azucena, E-1, octubre 2021).

“Me siento satisfecha con mi trabajo y lo que me motiva a trabajar sobre todo son los estudiantes, trabajar con ellos y buscar estrategias de enseñanza, me parece de lo más alentador” (Hortensia, E-1, octubre 2021).

“Hay mucha gente de gran calidad humana, me gusta conocer gente y convivir, me siento a gusto y satisfecha con lo que he logrado hasta el momento” (Violeta, E-1, octubre 2021).

Hay empleadas que, aunque están contentas con su trabajo, no están conformes con su puesto y aspiran a obtener una oportunidad, por lo que se motivan a prepararse y adquirir herramientas para buscar mejores opciones laborales. También hay quién considera grande su carga de trabajo, incluso no consigue terminarla en su jornada de trabajo, aun así, se siente contenta y le gusta su trabajo.

En general a las entrevistadas les gusta lo que hacen, disfrutan sus actividades laborales y sienten satisfacción al desarrollarlas. Encuentran motivación en aprender y tener retos, desean prepararse para crecer profesionalmente.

4.- El ambiente laboral, la importancia del cuidado de la persona

Algunas personas permanecen en su trabajo varias horas durante el día, por lo que vivir un ambiente laboral cordial y considerar el cuidado de la persona, como la comprensión, tratar de generar bienestar en el otro al tener en cuenta su contexto, hace más agradable el desempeño de sus labores y se refleja en una mejor salud física y emocional de los trabajadores,

Para Pérez (2020), un aspecto de gran importancia en una empresa es el ambiente laboral, lo define como las condiciones sociales y psicológicas que se viven en la organización y afectan directamente el desempeño de los empleados; una persona además de tener cubiertas sus necesidades materiales, necesita involucrarse en un ambiente confortable para poder desarrollar sus potencialidades.

Acerca del desarrollo del potencial Rogers (1995) manifiesta:

[...] cabe afirmar que en todo organismo existe, a cualquier nivel, una corriente fundamental de movimiento hacia la realización constructiva de sus posibilidades intrínsecas. También en los seres humanos hay una tendencia natural hacia un desarrollo más complejo y completo. El término

mayormente utilizado ha sido el de «tendencia actualizadora» y se halla presente en todos los organismos vivos. (p. 35)

Las entrevistadas comparten sus experiencias y opiniones respecto al ambiente laboral que viven en la institución donde se desarrollan y expresan estar cómodas con relación a su entorno físico y a las personas con las que conviven, las condiciones y situaciones son diferentes en cada área (académica, administrativa y de servicios). Hay algunos departamentos donde se organizan dinámicas para promover la convivencia y conocerse más, y así favorecer el trabajo en equipo, con confianza y colaboración de todos, para poner en práctica la tolerancia al entender que las personas tienen otras maneras de trabajar.

“Me siento contenta, hay empleados que agradecen y valoran mi trabajo, es la parte bonita de mi trabajo.” (Jazmín, E-1, octubre 2021).

“Me parece que a los jefes les hace falta sensibilidad, atención, cuidado de la persona.” (Hortensia, E-1, octubre 2021).

“[...] rescato lo bueno, si lo pongo en una balanza, son muchísimas más las cosas buenas en cuestión de clima laboral que las malas, hay apoyo en muchas áreas cuando lo necesitamos.” (Daisy, octubre 2021, E-1).

El ambiente laboral se relaciona con la percepción de la empleada entrevistada respecto a su entorno, ya sea físico o de las personas con las que interactúa. Se identifica que, como podría esperarse, el 80% de las entrevistadas no se sienten cómodas con todas las personas de su entorno, sean compañeros o jefes, ya que no todos tienen sensibilidad, trato amable y cuidado para el otro, refieren que existen más aspectos positivos que negativos, generalmente se pueden resolver los roces que existen y el trabajo fluye, hay flexibilidad entre las personas.

El clima laboral también es cambiante, se modifica de acuerdo con las circunstancias que se viven, como los periodos donde la carga de trabajo es mayor y se experimenta un ambiente tenso hasta que pasan esos días pico de

muchas actividades laborales, de acuerdo con el decir del 80% de las entrevistadas.

5.- El valor de la estructura, estabilidad y respaldo que reciben las empleadas

El trabajo es algo fundamental en la vida de algunas mujeres, es el lugar donde se desarrollan, crecen y reciben compensaciones, ya sean materiales o emocionales, las entrevistadas manifiestan que tener la confianza de laborar en un lugar donde se percibe estabilidad, respaldo y existe una estructura, son condiciones favorables y de gran valor que generan en las empleadas tranquilidad y seguridad.

Con relación a esta categoría se considera importante definir los siguientes conceptos:

Estructura: es una configuración de los elementos que conforman un todo. Cada componente de una estructura tiene una función y forma que complementa a la que le sigue y le antecede. Es un término abstracto, orientado a la aplicación en cualquier campo en el que la organización es un recurso elemental para el buen funcionamiento del todo. (Rodríguez, 2021, parr.1)

Asimismo, en palabras de Bembibre (2010): “La noción de estabilidad es aquella que hace referencia a la permanencia de las características de un elemento o de una situación a través del tiempo, de su condición de estable o constante” (parr.1). “La palabra respaldo alude a un apoyo o garantía, tanto moral como material.” (s/a parr.1).

Estos conceptos se mencionan por las entrevistadas, externan su sentir respecto a ellos y dejan ver la importancia que tienen en su vivencia en la institución y el valor que representa para ellas. También comentan la seguridad que les brinda conocer la claridad en las reglas, procesos y planes y que el

personal en general y ellas mismas les den seguimiento, así como el hecho de sentir a la institución firme, estable, descripción en la que coincidieron la mayoría.

Se concluye que para las entrevistadas estos conceptos tienen gran importancia, ya que les permite hacer planes a futuro, consideran su permanencia en el trabajo, experimentan una sensación de seguridad, contención y comodidad.

Detección de necesidades

Después de recibir las experiencias de las entrevistadas, uno de los objetivos fue reconocer sus experiencias e identificar qué acciones se pueden realizar en beneficio de las trabajadoras para mejorar su calidad de vida y obtener al mismo tiempo permanencia, colaboración y compromiso hacia la institución.

Con relación a las empleadas se reconocen las siguientes necesidades:

Solicitar apoyo en las ocasiones que hay situaciones o trabajos de los que la persona no se puede hacer cargo, o cuando hay tareas que no sabe o domina, pedir ayuda es importante para tratar de disminuir el estrés y la sensación de saturación de trabajo.

Reflexionar respecto al ritmo de vida para identificar las responsabilidades personales, laborales y sociales para planear y organizar los tiempos y así evitar la sensación de estar abrumadas.

Por medio de la autoconciencia indagar más profundamente en las emociones y sensaciones vividas para hacerlas conscientes y atenderlas.

Al comunicarse, expresar sentimientos honestos y opiniones de manera libre, centrarse en entender que las percepciones de cada persona son basadas

en las experiencias vividas y considerar la subjetividad que existe. Tomar en cuenta la comunicación responsable que es transparente, auténtica, veraz y útil, así como hacerse cargo de lo que se expresa.

Respecto a la institución, de acuerdo con la vivencia y opinión de las entrevistadas se detectan las siguientes áreas de oportunidad:

Continuar en la congruencia del trato humano y el cuidado de las personas, en todos los puestos y mandos.

Gestionar y dar seguimiento por parte del mando inmediato a la resolución de conflictos, para mejorar las relaciones entre empleados.

Persistir en la cultura de inclusión y solidaridad que se refleja en un ambiente de trabajo más cordial y cómodo.

Mejorar la capacitación en las funciones referentes a sus cargos con el fin de que se sientan seguras al desempeñar su trabajo.

IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Al reconocer el trabajo como una parte de gran importancia en la vida de las personas por los significados que conlleva para cada una, se considera que laborar en un entorno adecuado influye en su bienestar, por lo que surge esta pregunta: ¿qué es lo que le genera sentido de pertenencia y calidad de vida a una colaboradora?

Es indispensable hacer un recorrido teórico acerca de estos temas, tanto desde la perspectiva de la problemática como de los objetos del Desarrollo Humano que se consideran en este trabajo que son bienestar laboral y calidad de vida. En dicho recorrido, se organiza la información mediante un sistema que clasifica los datos recuperados de las aportaciones y los diferentes puntos de vista de distintos autores, que tienen relación con este tema a investigar, se compara e integra la información, se describen y analizan los conceptos más importantes, se construye un marco teórico y se vincula con la realidad de la problemática encontrada.

[...] el marco teórico que puede definirse como el ordenamiento lógico y secuencial de elementos teóricos procedentes de la información obtenida de las fuentes bibliográficas fidedignas que giran alrededor del planteamiento del problema y que sirven de base y fundamentación para proponer soluciones. (Rivera, 1998, p. 1)

Como apoyo a esta investigación es importante identificar información de bibliografía y materiales que sean útiles para la revisión y análisis de conceptos y teorías, para relacionarlos con situaciones conocidas previamente, se formulan preguntas para integrar al trabajo de investigación, se agregan observaciones e interpretaciones que le den sentido al trabajo.

El proceso de teorización utiliza algunos medios disponibles a su alcance para lograr la síntesis final de un estudio o investigación. Más concretamente, este proceso trata de *integrar en un todo coherente y lógico* los resultados de la investigación en curso, mejorándolo con los aportes de los autores reseñados en

el *marco teórico-referencial* después del trabajo de *contrastación*. (Martínez, 2006, encabezado 16)

La idea de realizar este trabajo de investigación surge a partir de experiencias laborales vividas en diferentes escenarios y contextos, así como la información recibida producto de las ya mencionadas entrevistas realizadas a empleadas de una institución educativa confesional, se tiene el supuesto de que una persona cuando se siente valorada, apreciada, considerada y se vive en un ambiente laboral apropiado, genera emociones positivas que la impulsan a crecer y provoca lazos de identidad hacia la organización donde trabaja, de ahí que en apartados posteriores, se analiza la información existente para corroborarlo.

A continuación, se establece tanto el marco conceptual, como teórico referencial, que constituyen la base del presente trabajo de investigación.

Marco conceptual

Es indispensable, tomar como punto de partida, algunos conceptos básicos incluidos en el tema-problema de manera directa y adyacente. Por lo tanto, en estos segmentos se definen todos aquellos que tienen impacto referencial para el sustento teórico del tema-problema en la presente investigación.

Calidad de vida

Calidad de vida es un estado de satisfacción general derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye aspectos subjetivos como la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida. Como aspectos objetivos el bienestar material, las

relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad y la salud objetivamente percibida. (Ardila, 2003, p.161)

La noción de calidad de vida es aplicable a muchas áreas de la vida, en general, tener calidad de vida es contar con un grupo de características que hacen agradable la vida y le dan valor y significados a la existencia de cada quién, es lo contento que se está con la realidad que se vivencia y se logra con el esfuerzo personal.

A decir de Mieles y Tonon (2015), el concepto calidad de vida tiene un carácter interpretativo, ya que depende de la vida de las personas en sus contextos particulares que son referente de sus vivencias a partir de lo que para ellas es esencial por tener una vida gratificante; se observa que consiste en algo diferente para cada una; estas percepciones dependen también de patrones culturales, psicológicos, edad, género, estructura social entre otros, repercute en las diferentes apreciaciones que expresan en este sentido.

Por este motivo determinar qué es lo que produce calidad de vida no es algo sencillo de identificar, ya que está relacionado con la forma de percibir las circunstancias de manera personal, el entorno en el que se desarrolla cada individuo y la manera de verse a sí mismo es algo subjetivo, puede ser lo que genera bienestar, satisfacción, orgullo y felicidad al hacer uso de las capacidades y llevar a cabo los propios proyectos de vida.

Calidad de vida laboral

Las características de cada individuo, sus recursos y su personalidad determinan el modo de ver e interpretar las experiencias en su contexto laboral; así mismo percibe su nivel de calidad de vida laboral.

Para Agulló y Segurado (2002) desde el enfoque de la psicología social, la calidad de vida laboral se compone de dos dimensiones, que, por separado sesgarían dicho concepto, estas son: la dimensión objetiva, que se refiere a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y la dimensión subjetiva, que son los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo. La calidad de vida en el trabajo también se determina a través de los procesos de interacción social, (participación, estilo) que pueden transformar o modificar su medio de trabajo y así mismo, la calidad de vida.

La calidad de vida laboral abarca diversos elementos que abonan al bienestar en el trabajo, integra la eficacia que necesita la organización para brindar a sus empleados lo que requieren para satisfacer sus necesidades.

De acuerdo con Cañas, Casas, Lorenzo y Repullo (2002, en Patlán, 2020), la calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores la calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano.

Para Chiavenato (1995, en Patlán, 2020) la calidad de vida en el trabajo es el grado en que los miembros de una organización satisfacen necesidades personales, a través de sus experiencias en el contexto organizacional. Es un constructo que incluye aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el trabajo, afecta la productividad individual y grupal, la motivación, la adaptación a los cambios, la creatividad, la innovación y agregar valor a la organización.

Patlán (2020) concluye a partir de su trabajo de investigación teórico, que la calidad de vida en el trabajo es la percepción subjetiva del trabajador respecto a las oportunidades que le brinda la organización para satisfacer sus

necesidades, cómo son personales, laborales, profesionales, sociales, económicas y mantener un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales, se obtiene un bienestar laboral mediante un trabajo en el que se pueda desarrollar, preservar su salud y economía, en armonía con su vida personal y familiar.

Así pues, los autores anteriormente mencionados coinciden en que la calidad de vida laboral está directamente relacionada con la manera en la que el trabajador percibe su trabajo, la interacción que tiene en su entorno laboral y la manera en que puede integrar las diferentes facetas de su vida: personal, familiar y laboral.

Sentido de pertenencia

En la definición del sentimiento de pertenencia se enfatiza el sentido de la identidad, la continuidad y el reconocimiento por parte de los demás. Se podría definir como un conjunto de emociones, percepciones, necesidades y lazos afectivos que se forman a partir de las experiencias y las prácticas diarias que se realizan junto a otras personas habitualmente, en este caso, en el lugar de trabajo. *Pertenecer* es la experiencia de ser aceptado e incluido por aquellos que te rodean y por tu empresa. (Cornet, 2021, parr. 8)

Sentirse pertenecido en el trabajo puede generar un impacto positivo en el estado de ánimo de los empleados, al considerar el trabajo como un lugar seguro donde se pueden aportar ideas y sentirse tomados en cuenta al compartir experiencias que sumen a la solución de problemas, se abona de esta manera a que la organización marche mejor.

Este sentido de pertenencia influye en la configuración de la identidad laboral, siendo ésta, algo que cada persona construye, con relación a sus vivencias, experiencias y percepciones de sí misma en su entorno laboral y todos los significados que para ella tienen las interacciones en su trabajo.

Para Kirpal (2006) la identidad laboral, puede servir para entender nuestra propia relación con la vida laboral y cómo nos vemos en un futuro profesional. El trabajo es parte de la identidad de la persona y un medio para la propia realización, es uno de los vínculos más importantes para construir relaciones sociales.

Satisfacción laboral

Es otro concepto importante para mencionar en el presente trabajo, ya que tiene relación con la forma en la que un empleado se vive en su trabajo y lo afortunado que se percibe en el mismo. Ming-Shing y Su-Chao (2007, en Forero y García, 2014), opinan lo siguiente al respecto:

[...] la satisfacción laboral puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, por lo que este opera como un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de los trabajadores o empleados hacia diversos aspectos que se presentan diariamente en cada área de la organización.
(p.121-122)

Se considera la importancia de integrar información respecto al desempeño de los múltiples roles de una mujer y la manera en la que trata de tener un equilibrio entre éstos ya que es una variable que ha surgido en el proceso de esta investigación.

Las mujeres se han incorporado masivamente al mercado del trabajo, situación que hasta hace pocas décadas era totalmente desconocida. De esta manera, surge para ellas la posibilidad de un nuevo horizonte de desarrollo personal y profesional que les permite acceder a un mundo social y público al que históricamente no han tenido acceso. Esto ha provocado cambios importantes en las relaciones sociales y en la relación

entre hombres y mujeres, obligando a repensar los roles tradicionales que éstos han desempeñado a lo largo de la historia. Ejemplo de ello son los profundos cambios experimentados en la familia, que ha tenido que adecuarse a un nuevo escenario en que sus miembros ya no cumplen roles específicos de acuerdo a su sexo, sino que deben complementarse y compartir las responsabilidades familiares que les competen mutuamente. (Bilbao, 2017, p. 28)

Se establece que la familia tradicional era una unidad económica (Giddens, 2000), entonces como todo impacto de y en la economía, ésta tiene que sufrir cambios. Sin embargo, éstos se han dado más allá de lo económico, como resultado de transformaciones sociales y conceptuales. Desgraciadamente no ha habido mucha evolución al respecto en la desigualdad de roles entre la mujer y el hombre (Giddens, 2000; CEPAL, 1995). Se supone que esta desigualdad era inherente al concepto conservador de la familia tradicional, sin embargo, las cosas han cambiado en el sentido de que la mujer ha adoptado nuevos roles que se suman a los anteriores de atención de los hijos y cuidado de la casa. Con relación a esto se encuentra lo siguiente:

[...] las encuestas de uso de tiempo más actuales en la región latinoamericana [por ejemplo] confirman la distribución desigual de tareas en el interior del hogar entre hombres y mujeres, y la necesidad de desarrollar políticas de apoyo para las mujeres que trabajan y para el cuidado de niños y ancianos. (CEPAL, 1995, p. 216)

El tema de los múltiples roles desempeñados por las mujeres como se ha mencionado es una constante al realizar las entrevistas fenomenológicas, situación por la cual muchas de ellas viven una saturación de actividades.

Indagación en los trabajos de obtención de grado

En el trayecto de la búsqueda de información en algunos trabajos de obtención de grado se encontraron algunas propuestas que se relacionan con la presente investigación. Se considera que el trabajo tiene un lugar muy importante en la vida de las personas, por medio de él los trabajadores se desarrollan, hacen uso de sus habilidades, potencialidades y favorecen de esta manera a la organización y su entorno social, de ahí la importancia de promover condiciones de trabajo satisfactorias, como lo expone en su trabajo investigativo Novelo (2018), quien refiere que contar con los mínimos beneficios legales, así como acercarse a los empleados y conocer su experiencia laboral, son derechos de todo trabajador, mediante el trabajo el adulto favorece su productividad y creatividad, así como contar con condiciones que promuevan su desarrollo personal ya que cuando un empleado se beneficia también suele ser beneficioso para la empresa.

Por otro lado, Vargas (2019) aborda un tema que se considera de suma importancia:

El conflicto que se genera al no existir un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, no se puede ver desde un solo punto de vista, no es un problema sólo de quien padece el conflicto, sino también, termina siendo un problema de la empresa donde labora el sujeto, ya que las actitudes de desánimo, stress o falta de compromiso finalmente repercutirán en las relaciones con compañeros de trabajo, con el jefe, en el rendimiento, productividad de la persona y rotación del personal. (p. 48)

Y de la misma manera este asunto implica tanto al trabajador como a la empresa, ya que las consecuencias que genera dicho equilibrio o desequilibrio en su caso afectarán a ambas partes.

A continuación, los temas que abordan los siguientes autores son a propósito de tener un mayor bienestar laboral.

Para Soto (2019), por medio del autoconocimiento los individuos logran reconocer lo que les sucede en los diferentes escenarios que se viven, se consigue de esa manera asertividad al comunicar sus necesidades, se hacen responsables de sí mismos y generan relaciones más constructivas a partir de estar atentos a sí mismos, siendo congruentes con su experiencia y aceptándose al mismo tiempo que aceptan al otro.

Por lo tanto, tener conciencia de sí mismas y de la situación que viven las mujeres ya sea en el ámbito personal o laboral favorece brindar una mirada más comprensiva que aborde sus necesidades y retos específicos de acuerdo con la etapa de su vida.

Por otra parte, Ramírez (2019) coincide en la importancia de las relaciones interpersonales positivas, que para él se pueden lograr si la interacción entre ambas partes es cordial y existe una buena comunicación. Para llegar a esto es fundamental que, al presentarse un conflicto, las personas reconozcan lo que sienten y sobre todo acepten la emoción y la expresen de manera responsable.

Mier (2017) plantea que el valor de las relaciones interpersonales en cualquier ecosistema es imprescindible y fuente para el desarrollo personal, así como un impulso para el trabajo en equipo, propone gestionar las emociones por medio del modelo de ecología emocional y el enfoque centrado en la persona, brindar la posibilidad de reconocer, utilizar adecuadamente sus emociones y construir relaciones laborales más satisfactorias y armoniosas.

En conclusión, en la vida laboral existen un sinnúmero de experiencias que resultan de las interacciones con los compañeros de trabajo, alumnos, padres de familia y clientes que generan emociones, al hacer conciencia, reconocer y aceptar de lo que sucede, de las reacciones que se tienen, se puede tomar la decisión de modificar alguna actitud o tomar acciones diferentes, de una forma más positiva, en favor de construir mejores relaciones laborales.

Derivado de la problematización se cuenta con información que en un inicio se clasifica en cinco categorías a analizar. Para desarrollar el fundamento teórico se decide considerar solamente tres categorías, se integra la información correspondiente a las otras dos categorías dentro de ellas, de esta manera:

- 1.- Identificación con la institución e integración en el trabajo.
- 2.- La satisfacción laboral y la motivación como impulso en el logro de objetivos.
- 3.- El ambiente laboral, la importancia del cuidado y el desarrollo de la persona.

4.1. Identificación con la institución e integración en el trabajo

Al hablar de este tema, se menciona la importancia que para una trabajadora tiene el sentirse parte de algo, de un grupo, de un equipo, de una organización, el orgullo que significa para una empleada laborar en un lugar donde se siente integrada e identificada con los propósitos y filosofía de la organización, así como el valor y los significados que implica contar con un puesto de trabajo, como lo plantea Moreno (2009) al hablar sobre el trabajo como una fuente de salud, ya que el individuo mantiene actividad física y mental, tiene contacto social, genera relaciones interpersonales, sentido de cooperación, apoyo emocional, superación personal y sentido de pertenencia. Plantea la otra parte, cuando una persona no realiza ninguna actividad laboral, es como una fuente de enfermedades y factores de riesgo, puede padecer algún desequilibrio físico y emocional como depresión y ansiedad.

Por consiguiente, el trabajo, en un ambiente seguro y adecuado, favorece que una mujer se siente útil, productiva, defina metas, retos, la posibilidad de construir relaciones valiosas; se generan sentimientos de gratitud que influyen de una manera positiva en su estado de ánimo y hay un impacto favorable en su salud. Y por el contrario un ambiente desfavorable genera agotamiento por la lucha contra obstáculos que se presentan, insatisfacción, falta de comunicación

efectiva y de compromiso, puede tener un impacto negativo en la salud y provocar ansiedad y estrés.

Dado que el trabajo tiene un alto valor para las mujeres, cabe resaltar la importancia del sentido de pertenencia, ya que tiene relación con lo satisfecho que puede estar alguien en su empleo.

Refiere Cornet (2021) que desde que nacemos, la familia nos enseña el valor del sentimiento de pertenencia, igual en la etapa académica, la aceptación y valoración se vuelve un eje fundamental para construir la identidad. En el ámbito laboral no es diferente y es importante sentirse integrado. Los empleados con un fuerte sentido de pertenencia son más eficaces en sus puestos y se desenvuelven mejor en sus tareas, son menos propensos a dejar la empresa, la recomiendan como un buen lugar para trabajar. Para Cornet, los trabajadores deben sentirse valorados, al saber que sus propuestas son válidas y tienen el poder de generar cambios.

Así que cuando un empleado se siente parte de la organización, confía en ella y en sus metas, es más sencillo fluir con su trabajo y sus encargos, se desenvuelve e integra de una manera natural y armónica.

En las empresas existen características y atributos que las hacen únicas, identificarse con la organización para la que se trabaja es creer en ella, en su visión, en la manera en que procede y en sus objetivos, por ello es más fácil trabajar para ese propósito en conjunto, se forman relaciones de confianza entre empresa y trabajador al fomentar la cohesión.

4.2. La satisfacción laboral y la motivación como impulso en el logro de objetivos

El agrado por las actividades que se realizan en un puesto, el gusto por la convivencia con las personas, lo contento que se está con relación al trabajo, qué tanto se interesa en aportar más allá de ganar, la congruencia y la autenticidad con la que se viven las personas dentro de su ámbito personal y laboral, así como la motivación que encuentran los trabajadores en sus vivencias dentro la organización como un estímulo para conseguir sus propios objetivos, es lo que se planea abordar en esta categoría.

Hay muchas situaciones y factores que influyen para generar satisfacción en el trabajo, en lo que respecta al autoconocimiento y a la autoconciencia influyen en la convivencia con el otro. Como lo plantea Larios (2010) la autoconciencia es darse cuenta de sí, de la mente, las emociones, aspiraciones, limitaciones, de lo que siente y de lo que quiere la persona; el autoconocimiento permite darse cuenta cuando alguien se está exigiendo de más. Menciona también que la autoaceptación no es la resignación pasiva sino una búsqueda de significados nuevos en lo que la vida presenta hoy, aquí y ahora, en todo momento. Darse cuenta es una capacidad única del ser humano, así la conciencia se refleja en todos los pensamientos, en las acciones y en las palabras que le sirven para relacionarse con los demás, al tener percepciones e interpretaciones y percatarse de ello.

En definitiva, las personas al desarrollar la capacidad de darse cuenta de lo que viven, sienten o interpretan las sitúa en la conciencia, en la reflexión para poder discernir, y considerar que la percepción es selectiva y está cargada de emociones y significados que cada persona le otorga.

Con relación a la motivación es importante analizar su concepto:

La motivación es el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado, en la autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales, viene a ser el

detonante que producirá la reacción en el empleado a fin de lograr esa máxima sensación de confort que produce la realización o cristalización de la meta planteada. (Peña y Villón, 2018, p.185-186)

Así mismo, Herrera y Matos (2013) concluyen que cuando una persona tiene motivación intrínseca, que se genera desde sus motivos internos, al realizar una acción o tarea se compromete con ella, la disfruta, conserva el interés y siente una gran satisfacción.

La motivación es una forma de que las empleadas se sientan cómodas en su trabajo al tener la sensación de ser parte importante de la organización, es el resultado de sentir reconocimiento al esfuerzo realizado al desempeñar diferentes actividades por lograr una meta.

Desde la perspectiva del Desarrollo Humano, para que una persona pueda aspirar a su desarrollo, vivirse en un ambiente adecuado tanto personal como laboral es fundamental para ella, le brinda tranquilidad y facilita ver sus capacidades para sacarlas a flote, fortalece su autoconfianza con todo lo bueno que esto conlleva. A continuación, se presenta la propuesta de Maslow (2019) quien señala que cuando una persona vive en un contexto ambiental donde se siente segura y libre de amenazas, tiende de forma espontánea al desarrollo como el amor y la creatividad. Considera también que para llegar a la salud y a la autorrealización la persona debe primero satisfacer sus necesidades básicas, biológicas, de seguridad, de pertenencia y reconocimiento para tener el desarrollo de talentos y capacidades y para la actualización del yo.

Por otro lado, se estima conveniente integrar el tema de la coherencia en los seres humanos, ya que mientras más se viva este concepto, mayores son las posibilidades de tener relaciones constructivas, con mejor comunicación y comprensión entre los individuos, forman parte de la satisfacción laboral, como lo expresa Rogers (1964): "Coherencia: es una exacta adecuación entre vivencia y conciencia, pero su significado puede extenderse para incluir también la correspondencia entre vivencia, conciencia y comunicación" (p. 295).

Algunas veces para el individuo no es fácil presentarse como es en realidad por miedo a ser juzgado o rechazado, o prefiere comportarse y hacer lo que cree que esperan de él, acepta la influencia de los demás, busca validación y aceptación ya que pudiera no corresponder a lo que se vive en realidad en una organización; aquí también se habla de falta de coherencia y por esta razón se plantea lo que expresa Funk (2006) respecto a la obra de Erich Fromm referente a la orientación mercantil que significa que no se cuenta con el yo propio, con el talento, las cualidades, las necesidades, los sentimientos y los pensamientos genuinos de una persona, sino sólo lo que puede venderse, lo que es atractivo para el consumidor, lo que importa es la apariencia y la escenografía del yo falso, lo que es válido no es el auténtico ni lo real, sino lo artificial, lo que aparenta ser exitoso. La orientación mercantil lleva a la devaluación del ser, la pérdida del yo propio manifestándose en un vacío interior y un deseo permanente de adquirir, de comprar algo, por una sensación de aburrimiento extremo, por esa depresiva falta de iniciativa. Esa modalidad existencial de tener supone que compensa el sentido del ser.

A este respecto algunas personas pueden confundir lo que es la calidad de vida, con trabajar para tener, buscan más bienes materiales para satisfacer sus deseos que tal vez corresponden a los requerimientos del mundo externo, esto los puede llevar a experimentar una sensación de vacío, olvidándose de su proyecto de autorrealización.

Por último, Martínez (2013) parafraseando a Heidegger, advierte que la tarea del ser humano es convertirse en él mismo y hacer uso de sus capacidades por medio de la decisión en la elección, es decir, el hombre es proyecto en sí mismo.

Como se ha dicho antes, cabe resaltar el valor de la autoconciencia, el hecho de darse cuenta, de tener presente lo que es valioso y significativo para cada uno y de esta forma centrarse en el propio potencial y el desarrollo de las capacidades, generar satisfacción y obtener el impulso de la motivación para lograr las metas planteadas.

4.3. El ambiente laboral: la importancia e influencia en el cuidado y el desarrollo de la persona

En lo que respecta a este tema, se pretende destacar la importancia de las condiciones en las que una mujer trabajadora realiza su trabajo, se estima indispensable el trato humano, la comprensión y su desarrollo integral, se genera así compromiso hacia la organización y la promoción de un buen clima laboral, para al mismo tiempo lograr en conjunto los objetivos trazados.

Hay elementos que contribuyen a generar un buen ambiente laboral y el logro de las metas tanto de los empleados como de la organización, uno de ellos es la motivación. Plantean Herrera y Matos (2013) que la motivación extrínseca dirige a una persona a realizar una tarea o acción para lograr un resultado deseable o como instrumento para lograr un fin, como los incentivos o elementos ambientales, sociales y culturales.

También refieren Forero y García (2014) que la motivación en el orden organizacional influye en el desempeño laboral y el comportamiento que tiene el empleado es de acuerdo con su grado de motivación. Para Robbins (2004, en Forero y García, 2014) las personas motivadas expresan su buen desempeño a través del esfuerzo con el que desarrollan sus actividades, evidenciándose su identificación respecto a las metas y objetivos organizacionales. Con relación a esto, Peña y Villón (2018) plantean la importancia de que las organizaciones intensifiquen estrategias de motivación laboral, con los elementos necesarios para establecer la armonía y el equilibrio entre la organización y sus empleados, se tiene como resultado un vínculo significativo. De esta manera, el empleado experimenta la satisfacción de ser útil y valorado, crea sentido de pertenencia y genera una atmósfera de trabajo favorable, se hace grata la convivencia en el proceso social del individuo.

Se puede apreciar que los diferentes autores coinciden en la importancia de generar motivación, ya que propicia estados emocionales óptimos que repercuten tanto en la empresa como en el empleado.

Otro de los componentes que abonan para alcanzar un buen clima laboral es la comunicación, es de las principales habilidades para construir buenas relaciones en el trabajo, escuchar de una manera empática para generar confianza, ser consciente de lo que se quiere decir en realidad, organizar las ideas y lo que se desea hacer: informar, proponer, retroalimentar. A este respecto Sánchez (2014) expresa que la comunicación es el proceso mediante el cual las personas crean y envían mensajes que son recibidos, interpretados y respondidos por el otro, no es algo fácil incluso en las mejores condiciones ya que nuestra capacidad de relacionarnos y de trabajar en forma eficaz, dependen en gran parte una buena comunicación que será al enviar mensajes claros y aprender a escuchar y recibir información suficiente para comprender el mensaje que envía la otra persona.

El Desarrollo Humano está ligado a este tema, como se expone en las líneas a continuación: el comportamiento de un trabajador se relaciona con lo que experimenta, el hecho de recibir un trato de cuidado hacia su persona y reconocer su capacidad de progresar, genera un modelo de trato humano y una manera de vincularse con las personas al elegir el respeto y la cordialidad.

Así lo escribe el siguiente autor Eraso (2021):

El humanismo tiene sentido cuando se ejerce desde la preocupación hacia las personas que forman parte de la empresa y se les reconoce como seres sensibles, inteligentes y capaces de cumplir su misión y de aprender evolutivamente para mejorar sus propios resultados.

[...] La humanización implica entender que una persona a diferencia de los recursos y equipos que utilizamos en las organizaciones modificará su comportamiento, su conocimiento y su gestión de acuerdo con cada nuevo impacto, experiencia o aprendizaje. (párr. 6-7)

Así pues, vivirse de esta forma dentro de la organización genera en el individuo compromiso, sentido de responsabilidad, cooperación, se alinea su trabajo con los objetivos que persigue la empresa.

Otro de los elementos que influye en el logro del bienestar de las empleadas es la existencia de un buen líder, tener un liderazgo humanista es importante y que éste se base en la preocupación por sus integrantes. Esto propicia la construcción de conocimientos, relaciones laborales armoniosas y apertura para intercambiar y expresar ideas, como se plantea a continuación: “La empresa es una realidad humana, creada por el hombre y para el desarrollo de los hombres, sea una comunidad, una sociedad o un país” (Moreno, 2010 p. 4).

Los líderes se enfrentan al mundo llenos de confianza, con un sentido claro de su propio valor como individuos dotados de talento, dignidad y potencial para dirigir. Encuentran esos mismos atributos en otras personas y se comprometen con resolución a honrar y liberar el potencial que perciben en sí mismos y en los demás. Crean ambientes rodeados y activados por la lealtad, el afecto y el apoyo mutuo. (Lowney, 2017, p. 43)

De ahí la importancia de contar con líderes que tienen visión, integridad y empatía, capaces de inculcar valores como la comprensión, la consideración, el respeto, que inspiran y motivan a su equipo a dar lo mejor de sí mismos y a trabajar por un fin común.

Agrega Moreno (2010) que los líderes humanistas tienen las siguientes características: son personas ordinarias con disposición y voluntad de aprender el proceso de liderazgo y tienen un alto grado de autoconocimiento; enseñan con el ejemplo generan credibilidad y confianza; el liderazgo humanista dota de sentido al trabajo de las personas, los ayuda a descubrir el valor y el sentido de lo que hacen; un líder tiene capacidad de cambio, para avanzar, mejorar para ir hacia adelante, para crecer; el líder humanista se sabe prescindible y, por su

sentido de responsabilidad, prepara a fondo a aquellas personas que pueden relevarle.

Lowney (2017) coincide en cuanto a las características del líder humanista, menciona la eficacia del ejemplo de la propia vida del líder: lo que él es o hace, los principios que refleja en sus actos y destaca la congruencia en lo que hace y dice. Habla del apoyo con estímulos, la lealtad y el adiestramiento que los ayuda a dirigirse hacia la perfección.

Es preciso insistir en que para crear un ambiente de mayor satisfacción y tener la motivación para dar lo mejor de sí mismo, contar con un líder humanista, es algo que ayuda a generar esta condición. Un líder que ve en los otros capacidades y posibilidades, que confía y cree en los empleados y procura por lo tanto facilitar su evolución personal y laboral. A propósito, refiere Lafarga (2005), una persona que tiene las condiciones necesarias y suficientes para su desarrollo, en un ambiente físico indispensable para promover la armonía de los seres humanos entre ellos y con la naturaleza, genera las condiciones sociales en las cuales el hombre se desarrolla y crece, con características sociales de comprensión, afecto y honradez, impulsan y facilitan el desarrollo de los dinamismos internos del crecimiento.

Para concluir, cuando se cuenta con estas circunstancias y la mujer trabajadora obtiene un crecimiento integral, satisface sus necesidades individuales y también las necesidades de la organización, trabaja con espíritu de equipo para llegar a las metas y objetivos planteados, se logra entonces el acoplamiento de los intereses de ambas partes.

Y para ampliar la perspectiva del tema a investigar

En lo referente a los trabajos de investigación relacionados con el tema a desarrollar, se encontraron algunos que abonan a este trabajo, el primero de

ellos lo realiza González (2015) habla de la percepción respecto al sentido de pertenencia de los empleados de una empresa de comida rápida, cuyo objetivo es identificar su apreciación acerca de la satisfacción laboral y la efectividad en la comunicación entre los empleados; la población es de nueve encargados de turno, la investigación se divide en las siguientes categorías: satisfacción, comunicación, reconocimiento y promoción, trabajo en equipo, motivación e igualdad y percepción acerca de los elementos de identificación en el logo y el eslogan.

Se realizan entrevistas semiestructuradas formadas por 24 preguntas enfocadas en recolectar información con opinión de forma abierta. El diseño de la investigación se centra en las experiencias y las percepciones de cada colaborador, la información es de tipo cualitativa.

Se sustenta en que un empleado puede no identificarse con lo que hace o con la empresa si no percibe interés por parte de la organización y se forme un vínculo en el cual la persona siente satisfacción y bienestar y desea ser parte de ésta, así se genera una mejor actitud y con ello se beneficia con el cumplimiento de metas y objetivos en conjunto.

Según los resultados observados en el estudio para la empresa evaluada, el hecho de que los colaboradores se sientan parte de la empresa es un beneficio, pues ayuda a que trabajen y eleven la productividad, esto en general mantiene al personal contento.

Al revisar esta investigación se deduce lo siguiente: la motivación, el reconocimiento, la buena comunicación y el desarrollo dentro de la empresa son algunos factores que provocan que las personas se identifiquen con la organización, se sientan orgullosos de trabajar ahí y de esa manera encuentren satisfacción al realizar su trabajo.

De este trabajo se considera valioso para tomar en cuenta en la presente investigación el hecho de centrarse en las experiencias y percepciones de las

personas, así como algunas categorías como la satisfacción, motivación e igualdad y comunicación.

En la segunda investigación realizada por Vargas (2011) se menciona la forma y arquitectura organizacionales, así como la motivación y satisfacción laboral, se tiene como objetivo describir y analizar las características de la organización del trabajo, así como sus implicaciones en la satisfacción laboral de los trabajadores. La población es en una fábrica de zapatos donde se entrevistaron a 16 empleados de diferentes puestos.

Los temas desarrollados: a) Forma y arquitectura organizacionales: medios de trabajo, división del trabajo, control del trabajo, propiedad y control, métodos de remuneración, estructura para evaluar resultados. b) Motivación y satisfacción laboral: autodeterminación, expectativas en el trabajo, apoyo y reconocimiento, respeto esencial, trabajo relevante, relaciones interpersonales.

Se lleva a cabo bajo una estrategia cualitativa, empleando entrevistas semiestructuradas. El estudio se sustenta en que la motivación es un conjunto de factores que impulsan a las personas a actuar de determinado modo, supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo, se hace alusión al hecho de que el trabajo debe apoyar el desarrollo psicológico del trabajador, con la finalidad de alcanzar la autorrealización y el reconocimiento de las demás personas.

Uno de los resultados arrojados fue encontrar que si las personas se sienten motivadas y satisfechas no depende tanto de la organización del trabajo como de la manera de interactuar de las personas de autoridad con el personal operativo. También se descubrieron claras diferencias en la manera de percibir los beneficios del sistema de pago y el incentivo colectivo. Esto no es de extrañar si tomamos en cuenta la dimensión subjetiva de la naturaleza humana.

En dicho trabajo se corrobora que la manera en que las personas ven las circunstancias está determinada por sus percepciones y en los resultados se valida también que la interacción positiva y cordial con las personas (autoridad y compañeros), el ambiente laboral y el respeto a su dignidad son fundamentales para tener satisfacción en su trabajo.

Esta segunda investigación aborda temas que se consideran de interés para la ejecución de la investigación a realizar como: la autodeterminación, apoyo y reconocimiento, expectativas en el trabajo, respeto y relaciones interpersonales.

Por último, se presenta el tercer trabajo que fue llevado a cabo por Gómez (2017) que es la formulación de una intervención en calidad de vida laboral, en una empresa de aviación, que tiene como objetivo identificar los factores de motivación, determinar estrategias para mejorar el clima organizacional y analizar las variables que influyen positivamente en la calidad de vida de los colaboradores de la organización. La población son 38 colaboradores (el total de los empleados de la empresa Horizontal de Aviación en Bogotá).

Los temas desarrollados son: calidad de vida laboral, salud laboral, satisfacción laboral, entorno laboral.

Se aplica una herramienta de investigación orientada a la promoción de organizaciones saludables, en ella se logra identificar aspectos que son fundamentales como condiciones de trabajo, carga laboral, bienestar laboral, estrés, también se realizan encuestas, por la dificultad de convocatoria del personal, ya que los pilotos y copilotos no se encuentran en las instalaciones. Se realizan actividades de intervención para la mejora de la comunicación, integración y capacitación de los colaboradores como blogs de participación activa, se crea un comité de bienestar para organizar celebraciones especiales, se realizan talleres donde el personal comparte sus conocimientos técnicos

personales y profesionales de interés general creando espacios de confianza y participación, entre otros.

Uno de los sustentos de esta investigación es que el bienestar laboral, se da de forma permanente y participativa, y pretende ante todo favorecer el desarrollo integral de los trabajadores; dentro de esto se incluye mejorar la calidad de vida tanto del trabajador como de su familia, para poder aumentar los niveles de satisfacción, identificación y eficiencia en su trabajo.

El resultado presenta la pertinencia de recalcar la importancia del buen trato, un equilibrio entre las relaciones laborales y personales, la salud, la motivación, los incentivos que se necesitan para que las personas trabajen con agrado y sientan gratitud, aprecio, compromiso, dedicación por la empresa que los acoge como un segundo hogar.

En esta tercera investigación/intervención se identifican temas relacionados con el bienestar laboral, la carga y el estrés laboral, se considera incluir algunos conceptos en las entrevistas a realizar para complementar este trabajo de investigación.

Después de revisar las anteriores investigaciones e intervenciones se considera la pertinencia de tomar en cuenta algunos temas que tienen que ver con esta investigación, como motivación, igualdad, comunicación, autodeterminación, la importancia del apoyo y reconocimiento, el respeto, las expectativas en el trabajo, la carga laboral y el estrés ligados a la salud laboral, además de la importancia de centrarse en las percepciones de las personas. Lo que definitivamente es diferente en el presente trabajo es la realización de entrevistas fenomenológicas a mujeres trabajadoras, se brinda el tiempo suficiente para recibir la experiencia de cada persona y la subjetividad en la manera de vivirla, para dar cuenta de la manera de percibir las circunstancias de cada una y se complementa con temas como el autoconocimiento, la conciencia y la reflexividad.

V. METODOLOGÍA

Presentación general del problema

Si se considera la importancia de trabajar en un clima laboral positivo, donde las personas puedan desarrollarse y adquirir estabilidad, aparece el interés de investigar cuáles son las características que una empleada percibe para que sienta pertenencia a la empresa en la que trabaja y obtenga satisfacción tanto laboral, como personal.

Para lograr esto, en principio se problematiza es decir, se escoge un tema de interés, se le da sentido, se identifica el objetivo principal se buscan respuestas al analizar e indagar en diferentes fuentes de información especializadas como libros, revistas científicas, páginas de internet y así se recopila información, sumado a esto se realizan las entrevistas fenomenológicas mencionadas anteriormente, se profundiza en las vivencias y experiencias de las colaboradoras, de todo esto se obtiene información que se clasifica en categorías a analizar, se diseña un referente teórico y una metodología para integrar, organizar y presentar la información adecuadamente para de este modo contestar la pregunta de investigación.

Necesidades detectadas

Después de recibir las experiencias de las entrevistadas, hay situaciones que resultaron importantes para vivir su trabajo y desarrollo de una manera más tranquila, plena y equilibrada y son:

El trato humano y el cuidado de la persona entre todos los compañeros de trabajo.

Reflexionar respecto a cómo mejorar la actitud y la manera de reaccionar frente a situaciones que no son cómodas, en las que no se está de acuerdo o contratiempos que se presentan.

Definir desafíos personales, metas para superarse a sí mismo, aprender cosas nuevas.

Tomar en cuenta la importancia del autocuidado para promover la salud integral con hábitos saludables y brindar un espacio personal para realizar actividades de ocio.

Considerar los recursos internos como tomar decisiones y priorizar para facilitar su equilibrio de roles ya que no se pueden separar ni dejar a un lado, forman parte de su persona.

Categorías para la investigación

Para estas segundas entrevistas fenomenológicas se considera la conveniencia de entrevistar a una persona más, suman seis mujeres, como se ha mencionado son empleadas de una institución educativa confesional. Como resultado de un análisis del contenido al diseñar la segunda guía de entrevista y debido a la pertinencia del tema se estima conveniente agregar una categoría más, para orientar una indagación más profunda:

- 1- Identificación con la institución e integración en el trabajo.
- 2- La satisfacción laboral en la motivación como impulso en el logro de objetivos.
- 3- El ambiente laboral: la importancia de la influencia en el cuidado y el desarrollo de la persona.
- 4- El equilibrio entre los diferentes roles desempeñados.

Pregunta de investigación

¿Cómo está relacionada la calidad de vida de una mujer con el sentido de pertenencia a la institución educativa confesional donde labora?

Propósito general de la investigación

Reconocer en las experiencias de las entrevistadas, la presencia o ausencia de los elementos, situaciones o acciones, que las hacen sentir pertenecidas a la institución en que laboran y lo que esto influye en su calidad de vida tanto laboral como personal.

Fundamentación teórico-metodológica

La realización de este trabajo de investigación se inscribe en la metodología cualitativa. Se elige el corte cualitativo porque es una herramienta valiosa para explorar y profundizar mediante la escucha, las vivencias, experiencias y la manera de percibirse en el ámbito laboral, así como personal, de las mujeres participantes, con el fin de describir, darle sentido e interpretar los significados que le otorgan al fenómeno estudiado. Enseguida se define este concepto:

[...] entendemos la investigación cualitativa como la comprensión del significado y sentido construido por los sujetos tanto de sus ideas, pensamientos y creencias, así como de las acciones que realizan en los diferentes entornos de pertenencia. Implica un acercamiento del investigador a dichas subjetividades, para interpretar las descripciones que los individuos realizan de su ser y estar en el mundo. (Gutiérrez, 2013, p. 4)

Se considera la pertinencia de la fenomenología como método elegido, ya que se deriva de la investigación cualitativa, y su finalidad es centrarse en el otro, sin teorizar, sólo mirarlo, observarlo, conocer y comprender su mundo en su propio contexto, para Cano y González (2010), el método fenomenológico es transformar la experiencia vivida en una expresión textual de su esencia.

En los campos de la psicología, la psicoterapia y el desarrollo humano, una perspectiva fenomenológica en la construcción de nuevos conocimientos se interesa por comprender la experiencia vivida de cada

persona; es decir sus modos particulares de experimentar su relación con las personas, situaciones u objetos con los que está en interacción. (Moreno, 2014, p. 71)

La fenomenología es una manera de investigar participativamente, es una interacción entre el entrevistador y el entrevistado, produce conocimiento y devuelve resultados que son útiles para diseñar proyectos.

En la investigación cualitativa con enfoque fenomenológico, el objeto de estudio son los sujetos y la especificidad del objetivo de la investigación viene dada por el problema concreto que se quiere investigar. Desde esta perspectiva, la investigación cualitativa posee un carácter fenomenológico que expresa aquella relación dialéctica que surge en la relación entre las personas que conforman la unidad de estudio. El objetivo del acercamiento fenomenológico, desarrollado por Husserl, es adquirir una comprensión de las estructuras esenciales de estos fenómenos sobre la base de ejemplos mentales proporcionados por la experiencia o la imaginación. (Bo, Climent y Mollà, 2010, p.115)

Técnica de recogida de evidencias

Al considerar que la técnica de recogida de evidencias es por medio de la realización de entrevistas fenomenológicas, es importante considerar su concepto.

[...] podemos llamar entrevista fenomenológica a un proceso de *interacción y dialogo* entre dos personas, cuyo propósito es propiciar que la colaboradora *reconozca, describa y exprese su experiencia vivida y los significados sentidos en relación a situaciones vividas* referidas al tema de la investigación, ya sea que las viva actualmente o las recuerde, y se *exprese desde su experimentar*. (Moreno, 2014, p. 72)

Moreno (2017) menciona las características de una entrevista fenomenológica, que está basada en el experienciar del participante, la importancia de que el investigador se centre en la comprensión de significados del colaborador y la manera de ayudarlo a expresarse desde su experiencia vivida, así como la actitud conveniente si surgen temas inesperados durante la entrevista, el autor considera que es importante tomar en cuenta que la entrevista fenomenológica se trata de un diálogo que afecta a los dos participantes por lo que es importante que el entrevistador esté preparado para acompañar y escuchar al entrevistado y reconozca de qué manera le está afectando la interacción y cómo influye en su escucha y comprensión, con la intención de que sea una experiencia de beneficio para el colaborador.

Para Moreno (2017) es importante considerar ciertas características del entrevistador: estar plenamente presente, con la intención primordial de comprender la experiencia de la otra persona, aceptar y recibir sin juicios las expresiones del colaborador, estar abierto y genuinamente interesado en encontrar lo que aparezca sin buscar algo en particular, invitar amablemente a ampliar o verificar aspectos no comprendidos, tener atención plena.

Al cuidar estas características, el entrevistado se siente en confianza, valorado como persona y se genera un clima de respeto que le ayuda a compartir con libertad sus experiencias. Es importante también informarle con anticipación los temas a tratar y la finalidad de la entrevista.

Hay algunos aspectos que Moreno (2017) sugiere tener presentes durante la entrevista, considera que, una vez iniciada la conversación, el investigador siga el ritmo que marca el colaborador dentro del marco de la temática. Considera que el investigador haga invitaciones que ayuden al colaborador a explorar sus experiencias vividas, realice preguntas abiertas para ampliar algún aspecto de su experiencia. Asimismo, dar al entrevistado tiempo y pausas para atender su experienciar; propone la ampliación del tema cuándo es necesario, hacer resúmenes o repetir palabras importantes del colaborador con la intención de verificar la correcta comprensión. Sostiene que es importante pedir al colaborador describir los significados de su vivencia.

Dichas entrevistas se realizan en un espacio presencial, se ponen en práctica las actitudes básicas rogerianas, así lo menciona Barceló (2012): la empatía, que es una comprensión profunda del otro, percibiendo su mundo interior integrado por sus propios significados; la consideración positiva incondicional, que es estar dispuesto a validar la experiencia del otro, con absoluto respeto; y la congruencia, que es la actitud de ser como uno es en realidad y estar abierto a la experiencia. Esto con la intención de generar confianza en el otro y recibir sus vivencias, se profundiza y se busca promover en ellas, al escucharse a sí mismas, reflexionar respecto a sus circunstancias.

Guía de entrevista

Percepción de calidad de vida y sentido de pertenencia en las mujeres trabajadoras del siglo XXI (PREGUNTAS DE PERCEPCIÓN Y OPINIÓN GENERAL)

1. ¿Para ti qué es calidad de vida?
2. ¿Cuál crees que es el rol más importante de una mujer en el siglo XXI?
3. ¿Qué significará “equilibrar la vida” para una mujer trabajadora en estos tiempos?
4. ¿Qué significará sentirse pertenecida?

Ámbito personal

1. ¿Quién eres tú y quién has sido tú?, ¿cómo te definirías? Platícame sobre tu trayectoria personal, sobre los eventos que te hayan marcado personalmente y cómo lo hicieron.
2. Satisfacciones, dificultades y tiempos para tí: ¿Qué disfrutas hacer, tienes tiempo de hacerlo? ¿Qué odias hacer? ¿Qué te da tranquilidad? ¿Crees que te conoces, reflexionas respecto a ti misma, lo que necesitas?

Ámbito familiar y social

1. Familia de origen: ¿Qué lugar ocupabas en la familia y cómo era tu relación con ellos? ¿Qué disfrutabas? ¿De qué renegabas? Hábitos y costumbres, ¿qué cambiarías y por qué?
2. Familia actual: Integrantes, actividades, apoyos, tiempo destinado.
3. Vida social: ¿Qué tan importante para ti es relacionarte con otras personas fuera de tu familia?

Ámbito laboral

1. Afinidad con la institución: ¿Conoces la misión, visión y valores de esta institución? ¿Qué opinas de ellos? ¿Son afines a tu manera de pensar y a tus valores personales? ¿Qué es lo que más valoras de lo que te brinda la institución donde trabajas?
2. Horario y funciones: ¿Qué haces en tu trabajo? ¿Cuáles son tus funciones? ¿Cómo te sientes con lo que haces? ¿Cuál es el horario de tu jornada laboral?
3. Comodidad y fluidez con el jefe y los compañeros: ¿Cómo es la comunicación con tu jefe y con tus compañeros? ¿Recibes retroalimentación? ¿Tienes la confianza de expresar tus ideas, las toman en cuenta? ¿Con qué facilidades cuentas?
4. Percepción de su trabajo: ¿Qué te motiva en tu trabajo? ¿Qué es lo más difícil en tu trabajo? ¿Tienes lo que necesitas a nivel laboral? ¿Te sientes valorada? ¿Te sientes pertenecida?

Equilibrio entre vida personal, familiar, social y laboral

1. Tiempo y trabajo: ¿Es común que el horario de trabajo se extienda? ¿Cómo lo vives? ¿Recibes compensaciones de algún tipo? ¿En tu trabajo consideran tu vida personal y familiar, tienes apoyo para lograr el equilibrio de esas áreas incluyendo la laboral? ¿Te alcanza el tiempo para realizar todas tus actividades y desempeñar tus roles?

2. Impacto del trabajo en la vida personal: ¿Qué impacto tiene tu trabajo en tu vida privada? ¿Tu actitud o comportamiento es igual en tu trabajo, con tu familia, con tus amistades, consideras que eres la misma persona? ¿Cómo es tener múltiples roles, cómo lo logras? ¿Tienes conflictos o te sientes estresada para lograrlo? ¿Qué valor aparece más en ti o qué ámbito es prioritario para ti? ¿Son compatibles todas las áreas de tu vida? ¿Buscas el equilibrio? ¿Cómo ha sido? ¿Has renunciado a algo? ¿Has obtenido algo?

Esquema general de temas

Listado de temas para la entrevista:

- La comunicación que existe dentro de la institución.
- La motivación desde mi persona y la motivación que me mueve desde la institución (incentivos).
- La congruencia.
- El autoconocimiento y autocrítica constructiva para cuidar las relaciones laborales.
- El trabajo personal respecto a la reflexión y ser consciente, darse cuenta.
- Valoración del trabajo y retroalimentación positiva.
- Equidad en el trabajo.
- El equilibrio entre la vida laboral y personal.
- El desarrollo integral que genera un estado de satisfacción general.
- Carga de trabajo y estrés laboral.

Referente empírico

Al inicio se plantea una población heterogénea de entrevistados para llevar a cabo este proyecto, sin embargo, se limita por dificultades de tiempo y falta de acuerdos. De esta manera se decide realizar una convocatoria en una comunidad de mujeres previamente conocida, que trabajan en una institución educativa confesional y cuya principal característica es su alto nivel de participación. Se ve en esta población una oportunidad de enriquecer la

investigación, ya que son mujeres que provienen de diferentes niveles socioeconómicos y puestos, así como distintos roles desempeñados fuera de la institución.

Esta investigación como se ha mencionado anteriormente se lleva a cabo con seis mujeres que respondieron a la convocatoria. Son empleadas de tiempo fijo con jornadas de ocho horas. Sus edades oscilan entre 30 y 52 años.

Ellas colaboran en todo momento de la entrevista y comparten sus experiencias, sus percepciones, significados y la manera de vivir su trabajo, se percibe confianza en ellas. Dichas entrevistas transcurren de manera fluida, se realizan dos entrevistas, una en línea, ya que se existen dificultades por la pandemia y la segunda se lleva a cabo presencialmente en cubículos de la institución, procurando así un clima de privacidad y confianza.

Cuando se realizan las entrevistas fenomenológicas uno de los objetivos es escuchar activamente y recibir sus vivencias, se valida lo que expresan, se comprende su mundo, se utilizan respuestas de escucha como paráfrasis, reflejo, clarificaciones y síntesis, se procura su libre expresión; se tiene la percepción de que las participantes al escucharse a sí mismas, se hacen más conscientes de sus vivencias y emociones.

Características de la muestra

A continuación, se describen las características de las entrevistadas, cada una tiene un pseudónimo.

Azucena nació en Guadalajara, soltera, tiene 39 años, su nivel de estudios es licenciatura, trabaja en el área de Salud Física y Salud Integral, su antigüedad es de cuatro años.

Jazmín nació en Guadalajara, casada, tiene 36 años, tiene dos hijas de 18 y cuatro años; escolaridad bachillerato, labora en Servicios Generales, su antigüedad es de 10 años, estudia inglés.

Hortensia nació en La Barca, Jalisco, casada, tiene 52 años, tiene cuatro hijos, tres de ellos ya son independientes. Su nivel de estudios es doctorado, es profesora de tiempo fijo y coordinadora docente, su antigüedad es de 21 años.

Daisy nació en Guadalajara, casada, tiene 34 años, es mamá de un bebé de nueve meses, su escolaridad es maestría, su puesto es asistente académica, su antigüedad es de nueve años.

Violeta nació en Guadalajara, casada, tiene 30 años, no tiene hijos, su escolaridad es maestría, trabaja en el área de Servicios Escolares, su puesto es asistente, su antigüedad es de seis años.

Rosa, nació en Guadalajara, casada, tiene 44 años, tiene dos hijos de siete y 11 años, su escolaridad es licenciatura, su puesto asistente administrativa, su antigüedad es de 19 años.

Método de análisis

Al realizar el proceso de análisis se retoman las experiencias que comparten las colaboradoras en las entrevistas fenomenológicas, se eligen algunos fragmentos de las vivencias y sensaciones compartidas, se organizan con base en las categorías planteadas, con apoyo en los autores considerados para esta temática y se interpreta al mismo tiempo para elaborar así un tejido de la información obtenida.

Para continuar con este tema es valioso considerar lo siguiente:

La entrevista fenomenológica es un recurso para buscar, en el discurso de los sujetos, los significados atribuidos por ellos a su experiencia frente a una determinada situación como buscar trabajo u otras. Por ello, el

objetivo de la misma no es recopilar Informaciones o conocimientos adquiridos, sino sorprender lo vivido en el presente, a partir de la cuestión orientadora. El investigador actúa como facilitador del acceso a lo vivido, lo que es fundamental para la investigación fenomenológica. El conocimiento obtenido por la vía ideográfica es derivado de un modelo dinámico sustentado en la intersubjetividad confirmándose que, tanto el investigador como el investigado, intercambian sus puntos de vista, de manera que el uno puede estar en el lugar del otro y así entender e interpretar de manera más fidedigna la realidad presentada. (Bo, Climent y Mollà, 2010, pp.115-116)

Consideraciones éticas

Para llevar a cabo dichas entrevistas, se les solicita a las participantes firmar una carta de consentimiento informado (ver Anexo A), ahí expresan su autorización para grabar la entrevista y para utilizar la información compartida con confidencialidad y de manera didáctica en el desarrollo de este trabajo de obtención de grado. Se considera también la importancia del cuidado del anonimato de las participantes.

Al realizar las entrevistas se toma en cuenta como algo fundamental, centrarse en la persona, como lo menciona Rogers (1987), para ello, se considera la percepción del mundo interno del otro con una actitud de escucha profunda y activa y comprensión empática para recibir los significados que experimentan, mismos que son evidenciados en la aplicación de actitudes y habilidades facilitadoras.

Estas habilidades facilitadoras o respuestas de escucha las mencionan Cormier y Cormier (1996) y son:

Clarificación, es una pregunta que se utiliza después de un mensaje ambiguo con el propósito de comprobar la precisión de lo entendido del mensaje del cliente, para aclarar mensajes confusos, es necesario una mayor

especificación y también favorece la elaboración del mensaje por parte del cliente permitiendo a las dos personas esclarecer lo que se dice y siente, de otra forma puede haber información poco precisa y distorsionada.

Paráfrasis, es la repetición del principal contenido del mensaje del cliente describe situaciones y acontecimientos con el propósito de transmitir comprensión, así como ayudar al cliente a profundizar en sus ideas y centrarse en determinadas situaciones o conductas, se identifica el contenido, y se traduce con palabras propias las ideas claves del cliente para verbalizarlo, se considera que el tono de voz implica una afirmación y no una pregunta, finalmente se evalúa la efectividad por medio de la escucha de la respuesta del cliente.

Reflejo, es la repetición de la parte afectiva del mensaje del cliente, se realiza al identificar los sentimientos y emociones del cliente, es valioso observar también su conducta no verbal como su postura corporal, la expresión facial y el tono de voz ya que son indicadores de sus emociones, es importante seleccionar palabras similares que reflejen la intensidad de lo que expresa y añadir algo sobre el contexto en el que se produce el sentimiento, su propósito es transmitir comprensión, ayudar a expresar sentimientos y favorece la proximidad.

Síntesis, consiste en hacer dos o más paráfrasis o reflejos que contengan los mensajes del cliente o de la sesión con el propósito de enlazar o unir los elementos de los mensajes, se efectúa al identificar los temas y aspectos que el cliente repite con mucha intensidad, se escogen las palabras que los describen y se verbalizan en forma de síntesis y haciendo una afirmación, en algunas ocasiones el terapeuta puede sintetizar cuando el cliente está divagando, ya que es un instrumento de enfoque. En la síntesis se pueden ver implicados la repetición tanto de datos cognitivos como afectivos.

Brink y Farber (2001) realizan un resumen de las respuestas utilizadas por Rogers, siempre con autenticidad y comprensión verdadera, ofrecía un tiempo antes de la sesión para estar concentrados ambos, demostraba su

atención asintiendo con la cabeza, miraba al cliente y con un simple mmm verificaba explícitamente si realmente entendía lo que el cliente expresaba, reflejaba o devolvía como un espejo los sentimientos o pensamientos del cliente, sus reformulaciones eran repeticiones textuales, clarificaba las respuestas del cliente, Rogers formulaba algunas de sus afirmaciones en primera persona como si él fuera el paciente, para aumentar el sentido de empatía. También prestaba atención a la conducta no verbal al reconocer las expresiones más sutiles no verbalizadas de los sentimientos del cliente y reforzar así la sensación de ser visto y oído. Sus interpretaciones se dirigían a profundizar en su comprensión del mundo del cliente, en ocasiones cuando el cliente parecía querer evitar un tema doloroso lo confrontaba, ante peticiones de orientación respuesta o ayuda, Rogers le devolvía la pregunta, haciéndole ver de esta manera que sabía realmente lo que quería hacer; mantenía los silencios cuando era necesario y hacía auto revelaciones si consideraba que podrían ser útiles para el cliente.

VI. PRIMEROS HALLAZGOS: RELATO REFLEXIVO DE LA INVESTIGACION

En este apartado de la investigación cualitativa se da cuenta de la experiencia al realizar entrevistas fenomenológicas a las participantes, tanto el proceso de ellas a lo largo de las entrevistas, como de la facilitadora, se realiza un análisis integral y se incorpora la supervisión llevada a cabo en el desarrollo de esta investigación.

Relato descriptivo

En un inicio se planea llevar a cabo la investigación con empleados de otra empresa, surgieron dificultades, por lo que se vio la necesidad de cambiar de escenario.

Este trabajo se lleva a cabo con seis mujeres, que responden a una convocatoria por un medio electrónico, a través del cual se les informa el objetivo de estudio y se les invita a participar para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación. Son empleadas de tiempo fijo con jornadas de ocho horas en una institución educativa confesional. Sus edades son entre 30 y 52 años.

Ellas colaboran en todo momento de la entrevista comparten sus experiencias, sus percepciones y significados, cada una de ellas con su manera subjetiva de vivir su trabajo, con las características particulares de cada área para la que trabajan y las diferentes personalidades y estilos de liderazgo que se ejerce en cada departamento.

Un común denominador es la confianza y la disposición que proyectan, factores fundamentales para la realización de las entrevistas, que transcurren de manera fluida en un clima de privacidad y seguridad.

Cuando se realizan las entrevistas fenomenológicas uno de los objetivos es escuchar activamente y recibir sus vivencias, se valida lo que expresan, se comprende su mundo, se utilizan respuestas de escucha, se procura su libre expresión.

En las primeras entrevistas se dificulta utilizar las respuestas de escucha por la preocupación a perder la concentración y atención de lo que comparten. Se tiene la percepción de que las participantes al escucharse a sí mismas, reflexionan y adquieren más consciencia de sus vivencias y emociones.

Participantes

Se llevan a cabo entrevistas a seis participantes, son empleadas de una institución educativa confesional, cada una tiene un seudónimo para proteger su anonimato, a cinco colaboradoras se les realizan dos entrevistas, las primeras hace un año, se realizan en línea, por medio de la plataforma zoom, debido a las condiciones existentes por la pandemia. Las segundas entrevistas se realizan de manera presencial, la mayoría se llevan a cabo en un cubículo de la biblioteca, lugar que se presta para tener privacidad. Se considera la pertinencia de entrevistar a una sexta participante a la que se le realiza una entrevista y se integran las dos guías de entrevista.

Participante 1: Daisy

Proceso de la relación, se percibe a la entrevistada cómoda, presente y confiada, en algunas ocasiones se toma unos momentos para contestar, recuerda y reflexiona, su lenguaje no verbal parece congruente con sus respuestas.

Es notable desde un inicio su interés en compartir sus experiencias parece conmovida al compartir las dificultades que tiene en la relación con un familiar cercano, al recordar el fallecimiento de un ser querido. Parece disfrutar

al compartir lo que ahora es su vida como mamá, el hecho de gozar la convivencia con su bebé y se emociona al reconocer el vínculo que ha creado con él. Como facilitadora, se experimenta comodidad y confianza al ser evidente la manera en la que fluye la entrevista, hay concentración y atención, se utilizan algunos reflejos, clarificaciones, paráfrasis y preguntas abiertas en algunos momentos.

Al final comenta que se le movieron muchas emociones al recordar y compartir situaciones, hay escucha y acompañamiento en sus vivencias lo que abona para crear un ambiente de confianza. Ella se desahoga y reflexiona respecto a la relación con su familiar cercano y las alternativas para mejorarla, la satisfacción que tiene en su trabajo y la felicidad y orgullo que representa para ella el vínculo con su hijo.

Participante 2: Hortensia

Proceso de la relación, en un inicio hay nerviosismo, para esta sesión se realizan algunas modificaciones a la guía de entrevista, ya que era extensa porque estaban plasmadas varias preguntas, al dejar sólo algunas y los temas principales hay enfoque más fácilmente y comodidad con las modificaciones realizadas, las preguntas fluyen.

En esta sesión la intención es realizar la entrevista de manera más concisa, porque se tiene la sensación de que todas las participantes tienen exceso de actividades y no tienen tiempo libre, lo que se considera que no ayuda en la facilitación, ya que hay concentración principalmente en seguir la guía de entrevista, aun así, hay varios momentos de facilitación. La colaboradora desde un inicio parece enfocada, se percibe interés y seriedad en la entrevista, con disposición a contestar y compartir sus vivencias, por otra parte, hay empatía y atención al escuchar, se hacen algunas clarificaciones, paráfrasis y reflejos, existe la percepción de que falta hacer algunas más en momentos oportunos como cuando comenta estar enferma y en tratamiento médico. Se nota a la entrevistada consciente de sus vivencias, tranquila, reflexiona antes de

contestar, está centrada en sus respuestas, relajada y su lenguaje no verbal coincide con su forma relajada de estar.

Hortensia reflexiona respecto a sus experiencias laborales anteriores y comenta acerca de la importancia de buscar un lugar de trabajo en donde se sienta identificada y de alguna manera tenga la sensación de encajar. Comenta acerca de los roles que desempeña, así como el que considera más importante en esta etapa de su vida; parece que la interacción es provechosa para ella al hacer estas reflexiones acerca de su trabajo y cómo logra organizar sus tiempos en cada uno de sus roles.

Participante 3: Azucena

Proceso de la relación, en la primera entrevista, sus respuestas son muy breves, se tiene la percepción de que no habla mucho de sus sentimientos, por lo que en esta entrevista fenomenológica se experimenta nerviosismo, se pretende que pueda mirarse y poner atención a sus experiencias, las describa y así se sienta comprendida y escuchada con el fin de que haya un beneficio para ella, se percibe que está abierta a compartir sus vivencias.

Se nota a la entrevistada concentrada y enfocada, comparte sucesos difíciles de su vida, narra cómo los ha afrontado y cómo con el tiempo supera esas experiencias complicadas y ahora tiene tranquilidad en su vida, un trabajo que le gusta y disfruta. Como facilitadora la entrevista se vive de manera relajada, atenta, concentrada. Hay escucha con atención y empatía, con la intención de comprender y estar presente.

Participante 4: Rosa

Proceso de la relación, Rosa platica que tiene muchas actividades y vive apresurada con la sensación de que no le alcanza el tiempo por ser mamá y tener trabajo de tiempo completo, se le percibe relajada, concentrada y confiada, dispuesta a conversar. La entrevista fluye, se sabe que se cuenta con 70

minutos para llevar a cabo la entrevista porque ella tiene pendientes antes y después de la entrevista. Hay escucha con atención, con empatía, no hay necesidad de consultar la guía de la entrevista, algunas respuestas se dan solas y se tienen en mente las preguntas a realizar.

La entrevistada comparte experiencias laborales, comenta sobre su falta de tiempo y sus múltiples ocupaciones. Menciona no tener tiempo para ella, para llevar a cabo algunos planes personales y habla respecto a su falta de redes de apoyo para cuidar a sus hijos, aunque después reflexiona. A su decir es muy importante para ella estar presente con sus hijos y disfrutarlos, ya que siente que crecen muy rápido.

Participante 5: Jazmín

Proceso de la relación, se percibe a Jazmín tranquila y dispuesta a compartir, tiene la confianza de platicar experiencias personales, como sus planes de desarrollarse y aspirar a tener mejores oportunidades, según comenta, hace todo lo posible por lograrlo, situación en la que se da una implicación al estar en circunstancias parecidas. Respecto a esto considera que es mejor levantar la mano y no frustrarse por dicha situación.

Asegura tener el cuidado de dedicar tiempo a su familia, que es su prioridad, así como estar contenta y agradecida de tener un trabajo, es importante para ella superarse. Como facilitadora, hay atención, concentración, escucha con atención por lo que se considera que se crea un espacio de confianza, parece que ella se desahoga, hace reflexiones respecto a su vida y sus planes.

Participante 6: Violeta

Proceso de la relación, Violeta desde un inicio muestra confianza para compartir sus vivencias, comenta acerca de cómo logra ver de otra forma situaciones que antes le causaban estrés y ansiedad. Comparte que ahora se

organiza y se brinda tiempo para realizar cosas que le gustan, le hacen bien y los beneficios que obtiene, platica situaciones laborales como dificultades, logros y cómo se relaciona con sus compañeros, la entrevista fluye, Violeta parece cómoda comparte sus experiencias. Como facilitadora hay atención concentración, empatía, hay comprensión, sin juicios, con autenticidad. Al final de la entrevista comenta que se siente realmente escuchada, desahogada y está a gusto y satisfecha.

Al realizar las entrevistas fenomenológicas, en un inicio se dificulta llevar una secuencia de la guía de entrevista y tratar de abarcarla toda, además de facilitar también; se pierde un poco la concentración al consultar la guía periódicamente, esto mejora y en algunas ocasiones se logra que sea muy sutil darle continuidad a las preguntas o simplemente dentro de la conversación se toca el tema sin necesidad de preguntar, parece que esto es importante para que las entrevistadas no se sientan dentro de un interrogatorio.

Hallazgos principales en las entrevistas

Número	Seudónimo	Entrevista	Propósito	Lo que sucedió
1	Daisy	1 y 2	Indagar en sus experiencias. Descubrir que elementos o acciones son importantes para que sientan	Profundiza respecto a situaciones difíciles en la relación con un familiar y alternativas que tiene para mejorarla.
				Reflexiona respecto a la

2	Hortensia	1 y 2	pertenencia a la institución donde trabajan, generándoles bienestar laboral y	importancia de sus roles y el rol que es prioritario para ella en esta etapa de su vida.
3	Azucena	1 y 2	por consiguiente calidad de vida y al mismo tiempo lograr una facilitación propiciando que la experiencia sea de beneficio para ellas.	Indaga en su interior la importancia del cuidado de sí misma para poder apoyar a sus seres queridos.
4	Rosa	1		Reflexiona respecto a su desarrollo profesional, y dedicar tiempo a prepararse más, considera que por el momento es más importante para ella compartir tiempo con sus hijos.
5	Jazmín	1 y 2		Medita en cuanto a lo que vive en sus diferentes roles, tiene sus prioridades, está tranquila y agradecida en su trabajo, aunque busca tener

				mejores oportunidades laborales.
6	Violeta	1 y 2		Manifiesta tener desahogo con la sesión y se siente escuchada. Reflexiona respecto a la importancia del autocuidado y lo que obtiene al practicarlo.

Tabla 1. *Hallazgos principales*

En ambas entrevistas a las colaboradoras el propósito es el mismo, en la primera entrevista hay menos facilitación, en la segunda entrevista se procura profundizar en las experiencias vividas y en la facilitación. Se aborda el tema: el equilibrio entre los múltiples roles desempeñados, ya que es una característica que aparece durante los procesos de investigación en IDI II y III. En todas las entrevistas se considera haber logrado el objetivo ya que las colaboradoras comparten información valiosa para la investigación y obtienen algún provecho de la interacción, al describir y reconocer ellas sus experiencias y ser escuchadas con atención plena, con aceptación, en un espacio de confianza, las lleva a reflexionar, a desahogarse, como lo mencionan y a sentirse escuchadas sin juicios y sin recibir opiniones.

Principales Dificultades y Errores, Aciertos y Sugerencias

Principales dificultades: en las entrevistas virtuales hay fallas e intermitencias de la red, que en momentos se reestablece. Las dificultades de la presencialidad es coordinar los horarios de las participantes y cambios en la agenda de ellas, se resuelve al agendar la cita de nuevo.

Principales errores: las grabaciones se realizan en la plataforma zoom, tanto las virtuales como las presenciales, hay algunos errores técnicos como no verificar que haya espacio suficiente para grabar la sesión, situación que se resuelve al borrar algunos archivos. Otro error fue no hacer la programación de la sesión con tiempo para evitar imprevistos con la plataforma, afortunadamente se resuelve al ingresar una nueva contraseña, en ninguno de los casos se pierde información.

Principales aciertos: programar tiempo suficiente antes y después de las sesiones al considerar cualquier eventualidad, se elige un lugar donde hay privacidad para que las participantes se sientan cómodas.

Sugerencias: Verificar el funcionamiento de la plataforma a utilizar o el medio por el que se graban las sesiones. Tomar en cuenta los tiempos para evitar algún percance. Tener un reloj a la mano para estar pendiente con discreción de la duración de la entrevista y poder hacer un cierre suave, para respetar el tiempo destinado a las sesiones.

Papel como facilitadora

Al realizar las entrevistas, se muestra total disposición a escuchar atentamente, con empatía, concentración, atención, sin emitir opiniones, sin juzgar, con respeto, se considera que esto abona a generar un clima de confianza, para fomentar en las participantes la apertura de compartir sus experiencias, sentimientos y percepciones.

Estilo de facilitación

Una de las características y fortalezas como facilitadora es la empatía, la escucha atenta y sin juicio, el respeto, la aceptación, el tono de voz suave y la calidez.

Se muestra respeto y hay dificultad para hacer preguntas personales que pudieran incomodar a las colaboradoras.

En las primeras entrevistas falta concentración para escuchar y hacer uso de las habilidades facilitadoras al mismo tiempo, ésta es una de las áreas de oportunidad y la situación mejora a partir de la supervisión, la retroalimentación de las maestras y de tener consciencia de esto.

En cada entrevista hay identificación en algún punto con las colaboradoras, en algunas se da una implicación con las emociones vividas por ellas, situación que ayuda a entenderlas mejor. Generalmente esto no limita el proceso de las entrevistas, sólo hay una situación en la que hay una implicación total, en este caso si se percibe una falta de concentración para retomar la guía de entrevista, situación que mejora con la supervisión de las maestras.

Realizar una investigación desde el desarrollo humano es poner a la persona en el centro, se fomenta una relación de autenticidad, aceptación y valoración.

En la materia de Supervisión se tiene un acompañamiento en el proceso como facilitadora que ayuda a darse cuenta de las áreas de oportunidad y a identificar que sucede en cada una de las entrevistas realizadas. Se detecta la importancia de poner una intención al iniciar una entrevista y la fuerza que esto posee. Menciona Lambers (en Mearns y Thorne, 2003) supervisar es facilitar el desarrollo de la capacidad del terapeuta de estar abierto a su experiencia y pueda estar plenamente presente y comprometido en su relación con el cliente, al aceptarlo como una persona en proceso y confiar en su potencial de crecimiento y así acompañarlo en el desarrollo de su congruencia.

Carretero (2004) comenta la forma en que se realiza el trabajo de supervisión, la facilitadora expresa ante el grupo algún aspecto de su trabajo que desea revisar o comprender mejor, el grupo escucha y ayuda a encontrar alternativas, comprender más su vivencia con el objeto de mejorar la calidad en el trabajo de facilitación, mediante este espacio se busca la congruencia personal con relación a su trabajo de intervención así como ampliar la conciencia respecto a las relaciones que se establecen durante la práctica.

De esta forma el grupo también aporta, ya que cada uno logra ver e identificar situaciones que tal vez el facilitador no percibe, al compartir alternativas y puntos de vista se enriquece el proceso de supervisión.

Como facilitadora se repara en la forma de ser empática, estar para el otro sin juicios, la escucha con atención, la autenticidad. Se ponen en práctica las actitudes facilitadoras, como los reflejos, paráfrasis, síntesis y clarificaciones. Se descubre del poder que tiene la intención que se le da a cada cosa que se hace.

Algo que se considera valioso como aprendizaje son los análisis y las bitácoras que se realizan semanalmente en la materia de Supervisión. Se manifiestan las implicaciones y la identificación que existe con las experiencias compartidas por cada una de las entrevistadas.

VII. RESULTADOS

En este apartado se presentan las evidencias empíricas, resultantes de la investigación cualitativa, se sigue la fenomenología, método apropiado para el desarrollo humano que permite analizar las vivencias de las participantes, tal como se menciona en el apartado de metodología. Esta información se organiza en categorías, cabe señalar que dichas categorías evolucionan a lo largo de la elaboración de este trabajo desde la problematización dadas las necesidades que se identifican conforme se avanzaba en él. En un inicio se plantean cinco categorías.

Para llevar a cabo el fundamento teórico se acota la información y se trabaja con tres categorías, se integra en ellas la información de las dos categorías restantes.

De acuerdo con los avances y el tema, después de realizar la segunda entrevista llevada a cabo con más profundidad en las experiencias de las colaboradoras, se ve la pertinencia de integrar otra categoría relacionada con el equilibrio de los roles que desempeña una mujer trabajadora.

Para finalizar, al desarrollar los resultados de la investigación se plantean dos categorías integradas por dos subcategorías cada una, como sigue:

- 1.- Las razones para ponerse la camiseta y su impacto.
 - 1.1 Identificación y compatibilidad con la institución.
 - 1.2 El ambiente laboral: la importancia hacia el trato y cuidado de la persona.
- 2.- La satisfacción laboral y personal para generar equilibrio, bienestar y desarrollo en una mujer trabajadora.
 - 2.1 Las ventajas de sentirse satisfecha en el trabajo y en otros ámbitos.
 - 2.2 Una mirada hacia el equilibrio entre los diferentes roles desempeñados. para mejorar la calidad de vida.

7.1. Las razones para ponerse la camiseta y su impacto.

Ponerse la camiseta es una expresión que tiene un origen popular, en el fútbol. Los equipos de fútbol traen la camiseta que los distingue y el jugador que está en la cancha usa la camiseta que lo identifica como un jugador de ese equipo y le da identidad no sólo a la persona sino al equipo como tal.

Cuando hablamos de que en una organización los colaboradores tienen puesta la camiseta de la empresa nos referimos, justamente, a que la gente se identifica con la organización, con los valores de la organización, con su misión y que están, realmente, vinculados y comprometidos con ésta. (Sosa, 2020, parr. 1)

Esta frase procede del deporte y se aplica al área empresarial, para expresar identidad, compromiso, comenta el autor del post *Yo me pongo la camiseta...*:

¿Y qué representa el ponerse la camiseta? Pues piensa por un momento cuando te pones la camiseta de tu equipo favorito ¿por qué lo haces? Seguro que tu respuesta ha sido: me la pongo cuando estoy orgulloso por sus triunfos, para mostrarle mi apoyo, para animar. Me la pongo porque me siento identificado por sus colores, su himno, etc. (Bogas, 2019, párr.2)

La frase “ponerse la camiseta” desde la perspectiva que se pretende abordar en este espacio, implica qué tanto se identifican las participantes con la institución y sus propuestas, así como qué tanto se sienten cómodas y cuidadas.

Por lo tanto, en esta categoría se analiza, desde la percepción de las entrevistadas, los elementos y circunstancias que influyen para percibir integración en el trabajo, identificación y sentido de pertenencia al lugar donde laboran, y facilitar así el desempeño de sus labores, para generar bienestar, satisfacción y calidad de vida, de esta categoría se desprenden dos subcategorías. En la primera de ellas se pretende reconocer qué trascendencia tiene el hecho de que una trabajadora se sienta parte de algo, se sienta

integrada y aceptada en un equipo de trabajo y en el lugar donde labora. En la segunda subcategoría, se planea identificar el valor que le otorgan las participantes al respaldo, valoración, aprecio y en general al ambiente que viven en la institución donde trabajan.

7.1.1. Identificación y compatibilidad con la institución

En esta categoría se explora cómo percibe una colaboradora a la institución donde trabaja, en aspectos como la estabilidad, estructura y respaldo que recibe, y esto propicia las bases para tener sentido de pertenencia.

En los siguientes comentarios de las colaboradoras resalta que armonizan con la filosofía e ideales de la institución. Podría decirse que ellas se sienten cómodas e identificadas con los valores de su lugar de trabajo y perciben la misma compatibilidad de la gente que labora ahí, parece ser que es una de las razones para sentir pertenencia.

[...] estoy convencida de que quien llega aquí es como por que le llama de alguna manera la misión, la filosofía, el cuidado de la persona y todas las orientaciones fundamentales de la institución, yo sí creo en toda la cuestión humanista, en la cuestión ecológica en todo eso, sí me siento identificada. (Daisy, E-2, septiembre 2022)

Sí, me identifico con sus valores y con el modelo educativo que tienen y aunque tenemos también un modelo en nuestra área, que se ha hecho estos últimos cuatro o cinco años, si definitivamente creo que la misión, visión y la forma de ser, eso tiene algo especial. (Azucena, E-2, septiembre 2022)

En palabras de Cornet (2021), el sentido de pertenencia tiene que ver con la identidad, el reconocimiento, es la experiencia de ser aceptado e incluido y lo define como la suma de emociones, percepciones, necesidades y lazos afectivos que se forman con la convivencia habitual, en este caso, en el trabajo.

Así lo expresan las siguientes participantes: “[...] definitivamente yo sí soy fan de la institución, si me pongo la camiseta” (Daisy, E-2, septiembre 2022), “[...] estoy muy agradecida con Dios, con la institución, yo estoy casada con la institución es un lugar que amo” (Rosa, E-2, octubre 2022).

Con relación a algunas características que existen en la institución como la libertad para realizar el trabajo se nota como una de las colaboradoras aprecia ese hecho y busca explorar formas de laborar que le facilitan su desempeño y están de acuerdo con su estilo, sin la necesidad de dirección de sus superiores, esto posiblemente le da tranquilidad al percibir esa confianza depositada en ella.

Valoro la libertad de cátedra hay relativa libertad de acción, claro se entiende marcada por la responsabilidad, es algo que aprecio mucho pues yo me puedo organizar, ir sacando mis pendientes y no están sobre mi supervisando, yo puedo encontrar los caminos. (Hortensia, E-2, septiembre 2022)

La oportunidad que tienen las entrevistadas en la institución de desarrollarse en todos los aspectos es lo que más valoran las empleadas, así lo expresa una colaboradora: “En la institución hay muchas opciones, en todos los sentidos, pienso siempre en esas 3 esferas en lo intelectual lo espiritual y lo físico” (Hortensia, E-2, septiembre 2022)

A propósito del desarrollo de las personas y todos los beneficios que se obtienen comenta Muñoz, (2009), que una persona sana y desarrollada tiene la capacidad de captar los satisfactores que la vida le ofrece e incrementa así la probabilidad y la prontitud de la satisfacción de sus necesidades, deja atrás prejuicios e ideas preconcebidas de cómo deberían ser las cosas. Para ser así, se requiere tiempo, experiencia y aprendizajes significativos que le den apertura realismo y flexibilidad, hay personas a las que les falta esto y considera que la razón es que no han mantenido una actualización permanente, les ha faltado autocrítica y un entorno que les provea un buen nivel de apoyo para continuar con su desarrollo.

En las palabras que comparten las colaboradoras siguientes se percibe que tienen un sentido de identidad con la institución y con su equipo de trabajo, perciben su respaldo, lo que hace que ellas se sientan comprometidas a dar un extra para alcanzar las metas del área donde laboran y que lo hagan con gusto, esto es muy importante también para la institución ya que genera lealtad en las colaboradoras, orgullo de formar parte de la organización.

Pertenecer a un grupo de amigos siempre es saludable mentalmente, si lo relaciono con mi trabajo en este momento, pues, obviamente es esa parte de, como se dice, ponerse la camiseta y sentirte cómodo, sentir que tienes tranquilidad, sentir que tienes un buen trabajo, sentir que te apoyan y que estás dispuesto como a dar un poquito más como agradecimiento por ese apoyo, pues, sentirte cobijada por tu equipo de trabajo. (Azucena, E-2, septiembre 2022)

[...] me siento respaldada, me siento acompañada y siento la empatía de todo el equipo”. (Daisy, E-2, septiembre 2022).

En uno de los trabajos de investigación considerados para este trabajo, se hace alusión a este tema, González (2015) menciona que según los resultados observados en el estudio para la empresa evaluada, el hecho que los colaboradores se sientan parte de la empresa es un beneficio pues ayuda a que trabajen de una mejor manera y en consecuencia el personal está más contento, deduce que la motivación, el reconocimiento, la buena comunicación y el desarrollo dentro de la empresa son algunos factores que provocan que las personas se identifiquen con la organización, se sientan orgullosos de trabajar ahí.

Ese sentimiento de pertenencia, de comodidad en un grupo, de ser bienvenido, puede hacer que la persona se sienta más segura y genere actitudes positivas.

Cabe destacar la importancia de que las empleadas perciban un entorno amable, en el que sientan identificación, pertenencia, apoyo y empatía, se puedan relacionar sanamente con el otro, de esta manera el desarrollo se da de

una manera más fácil, en la siguiente subcategoría se analizan los alcances de un ambiente laboral favorable, en el que se sientan cuidadas y valoradas.

7.1.2. *El ambiente laboral: la importancia hacia el trato y cuidado de la persona*

A continuación, se describe cómo contribuye un buen ambiente laboral y el cuidado de la persona para generar integración y bienestar y fortalece a su vez el sentido de pertenencia.

Uno de los elementos que las colaboradoras mencionan en las entrevistas y que más valoran en la institución es el cuidado de la persona, se muestra empatía y consideración por los empleados, hay un trato amable y respetuoso, así lo describen a continuación:

Me gusta mucho esta perspectiva del cuidado de la persona y de salvar la proposición del prójimo, creo que es una riqueza bien importante no juzgar de entrada sino asumir lo que se nos está planteando primero y luego ya analizarlo, esas dos cosas me parecen muy relevantes.
(Hortensia, E-2, septiembre 2022)

“[...] [su jefe] ahí mostró su parte de a ver, cuidar a la persona antes de su actividad laboral, ¿no? O sea, primero cuidando siempre a la persona y bueno yo también tengo esa parte, pues vamos cuidándolo a él también” (Rosa, E-2, octubre 2022).

Cuando se perciben actitudes positivas y atenciones de las personas, eso se puede contagiar y generar más actitudes iguales. También en este siguiente párrafo se muestra cómo ella vive con agrado esa preocupación, interés y conciencia de su jefa por su bienestar integral, ya que es claro que, si no están bien los empleados en algún área de su vida, esto se refleja en el trabajo.

Mi jefa cada quince días nos da acompañamiento, de cómo vamos en el trabajo, si nos hace falta algo, o si tenemos alguna cuestión familiar que

nos esté afectando, porque es como muy, ella es muy preocupada por lo que nos está pasando, como muy cuidada, se fija mucho, pues, es que, si estás mal en una parte, en algo, te puede estar afectando aquí. (Azucena, E-2, septiembre 2022)

Otro de los elementos importantes para tener un buen ambiente laboral es la comunicación, es una de las formas de tener relaciones sanas y respetuosas. Algunas de las colaboradoras externan la confianza que experimentan al hablar de ciertas situaciones o inquietudes que se presentan, así como hacer propuestas con la confianza de ser tomadas en cuenta, en este sentido, parece que esto fortalece la expresión de las emociones, sensaciones y también de las ideas, lo comentan de la siguiente manera:

“[...] definitivamente tenemos como esa libertad, esa apertura y esa confianza de llegar y proponer cosas” (Azucena, E-2, septiembre 2022).

[...] tuve la oportunidad de conversar con nuestra directora y le externé todas mis inconformidades, y me dio algunas posibilidades para poder trabajar con esa situación y voy a ver qué sucede ya que acabo de tener la charla con ella. (Daisy, E-2, septiembre 2022)

“Me siento con total confianza de poder hablar respecto a cualquier cosa que me inquiete o cualquier idea que tenga...” (Daisy, E-2, septiembre 2022).

Aquí en este comentario se nota que con el tiempo los compañeros de trabajo logran comunicarse adecuadamente, dan valor al hecho de llevar a cabo el trabajo de la mejor manera, ya que finalmente se encuentran en el mismo barco y buscan los mismos objetivos por el bien de la institución.

Sí hay comunicación y si hay retroalimentación ha habido una trayectoria, ha evolucionado, yo pensaría que con los compañeros actualmente la comunicación es algo muy directo y franco pues estamos muy en la

misma línea de lo que se debe hacer en nuestro trabajo. (Hortensia, E-2, septiembre 2022)

Como parte del ambiente laboral y el cuidado de la persona en estos siguientes comentarios de una de las colaboradoras se muestra la apertura, la flexibilidad de un verdadero líder que tiene interés en su equipo y busca en conjunto soluciones prácticas al negociar para que las dos partes estén cómodas.

“[...] tengo un jefeazo, con una calidad enorme, con una calidad humana grandísima, un jefe de puertas abiertas, abierto siempre al diálogo...” (Rosa, E-2, octubre 2022).

No es que mi jefe no te vaya a decir nunca que no, pero va a buscar la manera de que ganes tu y que también él gane, que la institución siga funcionando, no, pero siempre como procurando que estés bien, que a lo mejor si tú haces una propuesta, a lo mejor no te va a decir a esa propuesta que sí, pero va a buscar la mejor opción, en donde no es la tuya, pero sí la opción que se acerca un poquito y no mueve tanto. (Rosa, E-2, octubre 2022)

Respecto al liderazgo y la importancia de contar con alguien para quien el bienestar de las empleadas es relevante, refiere Moreno (2010) que los líderes humanistas tienen las siguientes características: son personas ordinarias con disposición y voluntad de aprender el proceso de liderazgo y tienen un alto grado de autoconocimiento; enseñan con el ejemplo, generan credibilidad y confianza; el liderazgo humanista dota de sentido al trabajo de las personas, los ayuda a descubrir el valor y el sentido de lo que hacen; un líder tiene capacidad de cambio, para avanzar, mejorar para ir hacia adelante.

Parece que las siguientes colaboradoras tienen la apertura para aceptar comentarios de su jefa y equipo de trabajo por esas ganas e intención de darse cuenta de sus áreas de mejora y tener un buen desempeño, para aprender del error y de esta manera seguir creciendo.

Me gusta la retroalimentación, sí, porque siento que me hace mejor como en diferentes cosas o darme cuenta de cosas que me pueden faltar o si hubo algo que no les gusto y que yo nunca me di cuenta, pues ahí mejor me lo dicen, mmm ay que mejorar en eso o voy bien en esto, si claro que sí. (Azucena, E-2, septiembre 2022)

“[...] la retroalimentación, creo que es parte de aprender, de repente uno a lo mejor está distraído, no sé y a lo mejor no ve ciertas cosas, y otras personas si lo ven, entonces digo, está bien” (Jazmín, E-2, octubre 2022).

[...] hay de cierta manera como esa confianza de si a lo mejor él, con mi jefe si está fallando algo, está como muy abierta esa puerta, está fallando esto o esto otro, de mi hacia él, igual del otro lado del jefe hacia conmigo. (Jazmín, E-2, octubre 2022)

Y en relación con el impacto del ambiente laboral, para Pérez (2020) las condiciones sociales y psicológicas que se viven en la organización afectan directamente el desempeño de los empleados, una persona además de tener cubiertas sus necesidades materiales necesita un ambiente confortable para poder desarrollarse.

Las prestaciones económicas y en especie que reciben no sólo son consideradas una retribución al trabajo, sino constituyen una motivación para promover el desarrollo dentro del lugar de trabajo: “[...] lo que me motiva son las prestaciones, las becas, lo económico, la estabilidad, el ambiente y otra que está a mi alcance, todo esto de los cursos, la capacitación” (Jazmín, E-2, octubre 2022).

Acerca de las potencialidades Rogers (1995) manifiesta que en todo organismo existe una corriente fundamental hacia la realización constructiva de

sus posibilidades, una tendencia natural hacia un desarrollo complejo y completo es lo que él llama “tendencia actualizadora”. Respecto al mismo tema del ambiente laboral que favorece el desarrollo, refiere Lafarga: (2005), si una persona que tiene las condiciones necesarias y suficientes para su desarrollo, en un ambiente físico indispensable para promover la armonía de los seres humanos entre ellos y con la naturaleza, entonces se generan las condiciones sociales en las cuales el hombre se desarrolla y crece, con características sociales de comprensión, afecto y honradez que impulsan y facilitan el desarrollo de los dinamismos internos del crecimiento.

Todos estos conceptos revisados con anterioridad forman parte del ambiente laboral, el cuidado de la persona, en estas evidencias se muestra cómo las colaboradoras de acuerdo con sus percepciones viven sus circunstancias particulares, para la mayoría de ellas son experiencias reconfortantes que las llenan de confianza y tranquilidad en su lugar de trabajo.

Algunas colaboradoras comentan que hay situaciones que pudieran no ser cómodas, no obstante que la mayor parte del tiempo hay buena comunicación, pues algunas veces la información institucional no llega de manera oportuna o en ocasiones la comunicación suele no ser sincera y clara con algunos superiores. En ocasiones existe la sensación de que no se siguen los protocolos ni hay convocatorias para acceder a un nuevo puesto, como lo comparten en seguida.

“[...] a veces mis compañeros y yo comentamos que hace falta información y que tendrían que haber avisado ciertas cosas antes” (Daisy, E-2, septiembre 2022).

La comunicación con la jefa es un poco diplomática, digamos que se negocia un poco entre la perspectiva que tiene a lo mejor de las cosas y las indicaciones que son eso, cuando se dan indicaciones y a veces hay que asumirlas pues es la directora. (Hortensia, E-2, septiembre 2022)

[...] trabajar aquí te da como esa seguridad, te brinda el apoyo de cierta manera, eh, creo que, si es algo muy comfortable la institución, aunque

creo que en todas las áreas ha habido esa parte como del favoritismo, para obtener un puesto, se hacen a un lado los protocolos. (Jazmín, E-2, octubre 2022)

Hay muchas características en su lugar de trabajo para sentir pertenencia e identificación y la mayor parte del tiempo viven en un ambiente laboral agradable, en las diversas áreas se viven situaciones diferentes, las empleadas perciben que no siempre se procede conforme a la filosofía y la misión que se tiene dentro de la institución, situación que provoca incomodidad y frustración en ciertas colaboradoras. Ante esto, se evidencia la importancia del ambiente laboral, las condiciones y formas de interacción entre compañeros y líderes para “ponerse la camiseta”, y otorgar desde su experiencia, ese panorama amplio en el que cabe tanto lo óptimo como lo desfavorable.

Se recupera la vivencia de estas mujeres en cuanto a la forma en que ellas mismas se colocan, significan, así como buscan satisfacción y equilibrio en ese ambiente laboral, para lograr un bienestar integral. Por ello, en la siguiente categoría se considera valioso analizar las vivencias de las empleadas, sus percepciones y lo que desde ellas mismas hacen y les resulta útil para desempeñarse de una manera más armónica, se destacan las herramientas y actitudes que les ayudan a tener momentos de auto reflexión, introspección, para analizar las áreas de mejora y potenciar las características que consideran valiosas de su persona.

7.2. La satisfacción laboral y personal para generar equilibrio, bienestar y desarrollo en una mujer trabajadora

Esta categoría se centra en la vivencia de las colaboradoras y en la responsabilidad para tener ese equilibrio: qué hacen, cómo recurren a su creatividad, se organizan para mejorar su calidad de vida, para obtener armonía y tranquilidad.

Se explora qué componentes abonan para obtener satisfacción en el área laboral, cómo permea en otras áreas de la vida que son también una parte importante de ellas, se considera que cada persona percibe esta satisfacción de manera diferente y los elementos que la integran no son iguales para todas. Se analizan los elementos que motivan e impulsan al logro de objetivos y el desarrollo de la capacidad y potencialidad de una persona.

Es importante dar cuenta de que no obstante el esfuerzo que realizan por lograr ese equilibrio en sus roles y echar mano de herramientas y estrategias como el asertividad, poner límites y contar con el apoyo de personas como familiares, compañeros de trabajo o superiores, en ocasiones las múltiples actividades y responsabilidades rebasan sus tiempos y no les permite tener balance en las diferentes áreas de su vida.

Dentro de esta categoría, hay dos subcategorías que se analizan a continuación, la primera de ellas es respecto a la satisfacción laboral y en otros aspectos de la vida con el fin de averiguar las características que generan conformidad y contentamiento con relación a su entorno laboral y personal. Por otra parte, en la segunda subcategoría se planea sondear en las vivencias de las colaboradoras los aspectos que se requieren para que una mujer trabajadora mejore su balance en los diferentes roles que ejerce en su vida.

7.2.1. Las ventajas de sentirse satisfecha en el trabajo y en otros ámbitos

En esta subcategoría se revisa cómo viven las colaboradoras la satisfacción laboral, cómo la identifican y cómo ésta contribuye a su calidad de vida tanto laboral como personal. Cabe resaltar la subjetividad que existe en la percepción y lo que cada una de las trabajadoras considera que aporta valor, que suma y resuena con ella.

Las personas desde su conciencia y su responsabilidad buscan la forma de obtener bienestar y satisfacción, ellas tienen su manera de construir sus relaciones en todos los ámbitos, de organizar su tiempo para realizar

actividades, además de su trabajo, en su camino hacia la tendencia actualizante. Maslow (1983) expresa cómo la autorrealización es idiosincrática, ya que cada persona es diferente. La tendencia actualizante lleva a cada persona a la búsqueda de aquello que para ella es importante y le hace sentir satisfecha, e incluso, le otorga un sentido a su vida. La propia historia de vida, con sus experiencias y vivencias marca esa búsqueda, apostándole a lo ya conocido y se confía muchas veces en un discernimiento marcado por introyectos o presiones sociales, acerca de lo que debería ser y hacerse. Cuando simplemente las personas necesitan seguridad, amor y respeto provenientes de su medio ambiente, y una vez saciadas estas necesidades elementales, el desarrollo de cada persona debería determinarse más desde el interior que desde el exterior (Maslow, 1983).

Para complementar lo anterior respecto a las presiones sociales y lo que debería ser y hacerse, es importante señalar que en ocasiones no es fácil atreverse a ser auténtico por miedo al rechazo, a no pertenecer, y entonces se acepta la influencia del otro, se busca validación. Funk (2006), respecto a la obra de Erick Fromm resalta la acepción de orientación mercantil que consiste en la falta del yo propio, genuino con los pensamientos, cualidades, necesidades y sentimientos de una persona y lo que más importa es la apariencia, lo que es válido no es lo auténtico sino lo artificial lo que aparenta ser exitoso. La orientación mercantil lleva a la devaluación del ser, la pérdida del yo propio expresándose un vacío interior. Esta modalidad existencial del tener supone que compensa el sentido del ser.

Se confunde lo que es calidad de vida, con trabajar para tener, tal vez dejándose llevar por los requerimientos del exterior, olvidándose de la parte humana, del interior y del verdadero sentido de la autorrealización.

Hay cambios que buscan dicha autorrealización, sin embargo, hay otros que son forzados y aunque pretenden generar nuevas oportunidades, no responden a necesidades ni a motivaciones de la persona en sí misma, sino a requerimientos del exterior y a una preocupación mayor por el tener sobre el ser. Como es el caso de Daisy, para quien el cambio laboral que vivió fue un reto, un

proceso de mucha insatisfacción en su momento, pues impactó distintas áreas de su vida, fue una situación muy complicada; sin embargo, con el tiempo parece que llegó a tener aceptación y equilibrio.

[...] y ahora entré a este nuevo departamento que creo yo que terminó siendo para bien, pero en su momento en mi vida me movió todo, o sea en cuestión económica, en cuestión emocional, también me sacó de un área de confort, ciertamente, pero pues la vida sigue. (E-2, septiembre 2022)

No obstante, hay otras situaciones que muestran evidencias de satisfacción y autorrealización en las entrevistadas. A continuación, se mostrarán algunos argumentos con su vivencia y significación.

Respecto al crecimiento personal, en este comentario se nota cómo para la colaboradora el desarrollo personal es una de sus necesidades y al llegar a la meta de finalizar su grado académico, le genera una gran satisfacción: “Terminé el doctorado y creo que eso es una súper meta hoy estoy en una etapa de mucha satisfacción, siento que están todas las necesidades resueltas” (Hortensia, E-2, septiembre 2022)

Respecto a lo planteado se encuentra aquello que comenta Muñoz (2009), sobre cómo las necesidades tienen la función de mantenernos vivos y promover nuestro desarrollo, son motivadores de nuestras acciones y el grado de satisfacción de dichas necesidades nos mantiene saludables y la vida será más constructiva, porque indudablemente una persona satisfecha puede ser más tolerante, flexible y adaptable en circunstancias difíciles de la vida. Asimismo, para Maslow (1983), las personas sanas que tienen satisfechas sus necesidades básicas se sienten motivadas por tendencias hacia la realización de sus potencialidades, capacidades y talentos.

Lo que expresan a continuación las colaboradoras muestran los significados que para ellas representan el trabajo, los conocimientos y aprendizajes adquiridos en cualquier área de la vida, las oportunidades de

prepararse y cómo repercuten de una manera profunda en su vida al brindar seguridad, libertad, independencia, oportunidades y generan así satisfacción.

[...] ahorita no sé manejar, recientemente estoy, así como que quiero, porque lo he visto como una necesidad ahora que tengo a mi pequeñito, sí de repente digo, es que no puedo estar dependiendo de los demás o sea justo necesito autonomía, es una herramienta, ese conocimiento, me daría libertad. (Daisy, E-2, septiembre 2022)

Sé que si yo me lo propongo puedo prepararme y puedo crecer, es nada más que uno decida crecer, oportunidades creo que se dan siempre, o sea siempre se están dando y sobre todo esta parte de prepararte, donde más si estás trabajando en una institución, porque tiene todo para que crezcas, para que, si para que te formes, o sea si quieres. (Rosa, E-2, octubre 2022)

[...] trabajar creo que me da independencia, me da mmm, no sé, esa seguridad, como no sé, confort de poder darme de cierta manera un gustito o algo así, también me gusta aprender, ahorita estoy tomando algunos cursos, otro plan que tengo a corto plazo, es meterme a estudiar. (Jazmín, E-2, octubre 2022)

En la misma línea, Muñoz (2009) expresa que conforme la persona se desarrolla aumenta su capacidad de enfrentar el mundo, toma riesgos que incrementan su seguridad en sí misma, reconoce que no puede tenerlo todo, que hay limitaciones reales internas y externas, ve lo que es factible tener y sabe que su libertad es relativa.

Otro de los aspectos importantes para generar satisfacción es el autocuidado, en lo que externan las siguientes colaboradoras es claro el valor que se le da a averiguar en su interior, con consciencia y reflexión lo que va bien para ellas y es importante para generar tranquilidad.

“Sí me gusta reflexionar, cuando tengo situaciones que, si ya están como, rebasándome o algo, pues, si digo, ¡Ya! A ver ¿Cómo estás? ¿Qué quiero, qué no quiero? Si suelo hacerlo” (Azucena, E-2, septiembre 2022).

“[...] empecé a dejar mucho de lado cosas que yo disfrutaba mucho, eh por enfocarme en lo que tenía que hacer, dejé de hacer lo que quería hacer, entonces empecé a cambiarme ese ‘chip’ (Violeta, E-2, octubre 2022).

“[...] enfocarme en lo que quería y en mis objetivos fue como no sé, una iluminación. Algo que me hizo ya sentirme mucho más centrada, darme tiempo para mí misma, trabajar en mí” (Violeta, E-2, octubre 2022).

En lo siguiente que comparten las colaboradoras, da la impresión de que hay cordialidad con su equipo de trabajo ya que tienen claro que son muchas horas de interacción con ellos y están conscientes de la importancia de tener una buena relación con los compañeros de trabajo y entender el valor de ser flexible ante las diferencias de ideas del otro.

Creo que pasamos más tiempo en el trabajo que ni en casa y yo siempre les digo mi familia laboral porque pues, es la familia con la que convivo todos los días y si no haces familia, si no haces compañerismo te estás lacerando tú mismo. (Rosa, E-2, octubre 2022)

Una de las dificultades en el trabajo es que no siempre vas a empatizar, a dialogar del mismo modo. Las personas no van a pensar del mismo modo como tu piensas, pero se puede prestar al diálogo y negociamos, hay apertura. (Violeta, E-2, octubre 2022)

Algo esencial para vivirse con satisfacción en los ámbitos que se desempeñan las colaboradoras es contar con el apoyo de familiares que comparten las responsabilidades existentes, como lo expresan a continuación:

“[...] siento el apoyo de mi esposo en ese sentido siempre, de hecho, me impulsó mucho, cuando estudié la prepa, él me apoyó muchísimo” (Rosa, E-2, octubre 2022).

“[...] con mi esposo siento que estamos haciendo buen equipo y todo, todo ha fluido” (Violeta, E-2, octubre 2022).

La satisfacción, vista como algo constituido de manera integral, implica, como se ha revisado hasta aquí, tener metas y cumplirlas, rodearse de un entorno y vínculos nutricios, además de tenerlos en casa o por lo menos muy cerca, para apoyarse en ellos. En esto, se detectan elementos que permiten orientarse con más facilidad hacia el desarrollo; sin embargo, para que el equilibrio y la trascendencia existan (Maslow, 1983) expresa: es necesario que así como se recibe lo nutricional, esto mismo se otorgue a otros. Muñoz (2009) externa que en una persona sana o desarrollada existe un incremento de intereses altruistas, entonces su atención está más centrada en el otro, en encontrar un sentido de vida, en sus ideales, en colaborar para crear un mundo mejor. Como muestra de ello, una de las entrevistadas expresa una vivencia importante para ella, que viene a complementar su perspectiva de satisfacción.

Tuve una experiencia muy gratificante, mi familia y yo llevamos a una clínica café y pan para compartir, llegamos ahí a la clínica, puse mi mesita y el termo con el café y así, y ya la gente se acercaba, la verdad es que no había tenido esa experiencia si es algo que me encantó, me gustó mucho como una sensación, muy gratificante y luego más porque iban mis dos hijas e iba mi esposo, entonces fue como todo junto, estas predicando con el ejemplo y recibir el agradecimiento y por otro lado aportar con algo chiquito, un café y un pan. (Jazmín, E-2, octubre 2022)

Finalmente, se considera importante hacer alusión a Maslow (1983) al mencionar que, si bien es cierto que las necesidades de seguridad, pertenencia, amor y respeto sólo se satisfacen por los demás, del exterior, y entonces la persona debe adaptarse y ajustarse, es decir, ser flexible para acomodarse a la situación externa. Es aún más importante subrayar que, el individuo que se autorrealiza es menos dependiente, más autónomo, autodirigido y, por lo tanto, es más autosuficiente. Es notable, cómo los determinantes que le gobiernan son internos antes que sociales o ambientales, son sus propias potencialidades y

capacidades, sus talentos, sus recursos y sus impulsos creativos, su necesidad de auto conocerse, de tener conciencia de lo que desea y de su vocación, y ya que su dependencia de los demás es menor, se muestran menos ambivalentes, ansiosos, hostiles y menos necesitados de alabanza y afecto.

A propósito de lo anterior, varias colaboradoras comparten experiencias respecto a este tema, una de ellas externa una experiencia de trabajo en otra organización, donde ella percibe un ambiente laboral de mucha superficialidad, tiene la sensación de perderse a sí misma al vivir el peso del ambiente, lo que la lleva a sentir que no encaja y finalmente renunciar. Una más comenta que llega un momento en su vida en el que hace lo que creía que “debía” hacer y eso la desgasta, ahora después de trabajar en ella, en su autoconocimiento, piensa en lo que “quiere” y se enfoca en sus objetivos, además se da cuenta de que necesita menos validación y reconocimiento. Por otro lado, comparte una trabajadora lo que ha representado escucharse, reconocer la importancia de estar bien primero ella, al realizar actividades que abonan a su bienestar, para así estar para el otro y ayudar, a pesar de que algunos la consideren egoísta. En estos ejemplos se refleja el valor de confiar y buscar en el interior lo que en realidad acerca a una persona a ser ella misma, a descubrirse y descubrir lo que abona para obtener realización, independencia y plenitud.

Para concluir, cabe destacar cómo las personas encuentran por sí mismas lo necesario para vivir motivadas, satisfechas y echan mano de lo que está a su alcance para lograrlo, como se analiza en las evidencias compartidas en este capítulo, son muchas las maneras de conseguirlo, cada una tiene su forma de hacerlo, ya que la satisfacción es relativa, sea por medio del autocuidado, de la flexibilidad y comunicación en las relaciones interpersonales, al tomar las oportunidades de aprender y obtener nuevos conocimientos, reciben apoyo y en general, buscan circunstancias que impacten en una mejor calidad de vida.

En cuanto a la siguiente subcategoría, queda manifiesta la continua búsqueda de evidencias para dar cuenta de lo que suma para generar un mejor equilibrio en los papeles que desempeña una mujer trabajadora.

7.2.2. Una mirada hacia el equilibrio entre los diferentes roles desempeñados, para mejorar la calidad de vida de una mujer que trabaja

En esta subcategoría se reconoce el efecto que causa contar con condiciones de solidaridad, flexibilidad y armonía, así como la organización de tiempos y actividades para mejorar el equilibrio de los roles que desempeña una mujer que trata de enfocarse en dedicar el tiempo pactado al trabajo y priorizar en las actividades personales según su importancia, como es el caso de las seis mujeres que fueron entrevistadas. Se resalta, qué es lo que las inspira a conseguirlo y generar así bienestar en su entorno; algunas de las colaboradoras externan ese esfuerzo que realizan para dedicar tiempo de calidad a cada uno de sus ámbitos dada la importancia que tienen en su vida, generalmente este esfuerzo ayuda a mejorar el balance en sus actividades, sin embargo, muchas veces no lo logran y se sienten saturadas.

Se parte de la premisa de que, cuanto más balance exista entre los roles de una persona, más satisfacción, calidad de vida y sentido de logro obtendrán y esto se reflejará en todos sus ámbitos. Por tanto, para iniciar se considera importante recordar el concepto de calidad de vida. A decir de Mieles y Tonon (2015), éste tiene un carácter interpretativo, ya que depende de la vida de las personas en sus contextos particulares, que son referente de sus vivencias a partir de lo que para ellas es esencial en cuanto a lo que es tener una vida gratificante. En consecuencia, se observa que consiste en algo diferente para cada una y que estas percepciones dependen de patrones culturales, psicológicos, edad, género, estructura social entre otros, repercute así en las diferentes apreciaciones que expresan en este sentido.

Cabe señalar que se considera la pertinencia de integrar el tema de esta subcategoría al presente trabajo ya que aparece en varias ocasiones al platicar con las colaboradoras en la primera entrevista, en vista de ello se decide que forme parte del guion de la segunda entrevista, se toma en cuenta la relación que tiene con los objetos del Desarrollo Humano contemplados para el ejercicio de esta investigación: bienestar laboral y calidad de vida.

A continuación, se analizan los hallazgos obtenidos en las entrevistas realizadas, se muestra cómo las colaboradoras hacen uso de herramientas como ser conscientes, establecer prioridades y desarrollan hábitos saludables para tener armonía entre sus roles, algo tan importante para mejorar la calidad de vida de una mujer trabajadora.

Ahorita estoy en un punto de equilibrio en el que lo que me toca hacer de trabajo casi lo alcanzo a completar en mi jornada laboral y estoy procurando no destinarle tiempo fuera de la misma, quiero que sea un hábito no llevarme trabajo a casa. (Hortensia, E-2, septiembre 2022)

“[...] he ido aprendiendo y mis reflexiones diarias me han ido ayudando a encontrar el equilibrio” (Daisy, E-2, septiembre 2022).

“Si, trato de destinar esfuerzo y tiempo a cada rol, lo hago muy conscientemente” (Hortensia, E-2, septiembre 2022).

Equilibrar los roles de una mujer que trabaja representa un gran reto, se necesita una combinación de compromiso y organización, ellas buscan la manera de distribuir el tiempo entre todos los ámbitos de su vida, incluso el cuidado personal, para mejorar su salud física y mental, están conscientes de cuidarse a sí mismas y reducir así los efectos del estrés.

A mí me gusta hacer ejercicio y además me ayuda mucho a bajar el estrés y es como el tiempo que me brindo y que me doy; para una mamá que trabaja es sumamente complicado hacer tiempo para ella, bueno al menos para mí si es muy complicado. (Rosa, E-2, octubre 2022)

Abandoné la parte de mi salud, como por centrarme en la Violeta profesionalista, que todo saliera perfecto, una persona no sólo es profesionalista, no sólo es mamá, no sólo es, este, deportista, no sólo es espiritual, somos un todo y que, pues hay que encontrarle cabida a cada uno de esos roles, entendiendo es como creo que puedo alcanzar el equilibrio. Primero entendiéndolo y ya después como asumiéndolo. (Violeta, E-2, octubre 2022)

El hecho de reflexionar, de darse cuenta de las situaciones y circunstancias que se experimentan es un gran avance para mejorar el bienestar como lo expresa Soto (2019), por medio del autoconocimiento los individuos logran reconocer lo que les sucede en los diferentes escenarios que se viven, de esa manera con asertividad comunican sus necesidades, se responsabilizan de sí mismos para generar relaciones más constructivas a partir de estar atentos a sí mismos, por medio de la congruencia con su experiencia y se aceptan al mismo tiempo que aceptan al otro.

Con respecto a las relaciones constructivas, se aprecia lo valioso que es para Daisy tener tiempo para disfrutar las diferentes actividades, que enriquecen su vida conviviendo con su familia, sus seres queridos, ya que al parecer son un apoyo emocional que puede ayudar a enfrentar de una mejor forma los desafíos y demandas de sus diferentes roles y le ayuda a encontrar el equilibrio en sus diferentes relaciones y discernir los espacios que le dan felicidad.

Yo a la familia la valoro muchísimo no hablo de la familia nuclear, lo extendiendo a mis primos, por ejemplo, ver a mis tías me gusta mucho, me gusta ver felices a los que quiero, entonces esos espacios me dan momentos de felicidad. (E-2, septiembre 2022).

En esta época en la que es tan común que las mujeres trabajen jornadas completas, contar con la solidaridad y el apoyo de otras personas y familiares, así como la distribución de tareas y ser equipo con la pareja y con los familiares con quienes cohabitan en las distintas actividades que se realizan en casa, abona para incrementar la armonía, la equidad. Zorroza (2021) replantea que ni el hogar, ni la educación o cuidado de los hijos son tareas exclusivas de las mujeres, sino familiares, a su vez, ni hombres ni mujeres deben renunciar a impregnar y enriquecer la vida familiar y social de su forma de ver el mundo y el modo de vivir sus valores y virtudes desde la paternidad o maternidad, sin renunciar a lo que cada uno aporta para complementarse. Así lo viven y lo expresan las siguientes colaboradoras:

“Yo lo veo como que somos un equipo, la casa es responsabilidad de los dos, tenemos algunas actividades ya distribuidas y nos apoyamos entre los dos, ambos nos encargamos de la casa por completo” (Daisy, E-2, septiembre 2022).

Hemos tratado de alguna forma de hacer equipo, ahora que nació la bebé como que los tres grandes: mi hija mayor, mi esposo y yo nos echamos la mano uno y otro, y pues tratar de ponerle la atención debida a la bebé. (Jazmín, E-2, octubre 2022)

“[...] cuando decides tener hijos es importante apoyarse para que la cosa se equilibre y finalmente podamos seguir creciendo como personas, como profesionistas, como estudiantes, como lo que cada uno quiera de manera individual, como pareja y como familia” (Violeta, E-2, octubre 2022).

En la misma línea, los siguientes autores hacen referencia a los roles de la mujer en las diferentes áreas además del hogar, como el social o laboral, encuentran ahí entre otras cosas un propósito de vida y la manera de experimentar bienestar no solamente al conseguir los objetivos trazados sino en el trayecto para alcanzarlos.

La creciente participación pública de la mujer ha traído consigo la ampliación de sus intereses, conocimientos y cultura y, asimismo, su asimilación de pautas y exigencias de la vida pública. Todo ello ha generado que lo doméstico y lo privado vaya abandonando el centro y cese su monopolio sobre la vida de la mujer. Cada vez son más las que acceden al poder en espacios públicos. Se trata de mujeres que trabajan no solo por razones económicas, sino de mujeres que buscan y encuentran justamente allí, en el espacio público, una fuente importante, novedosa y atractiva de realización en la que comprometen sus proyectos vitales. (Aguilar, Valdez, González-Arratia y González, 2013, p.222).

Por su parte Bilbao (2017), de manera similar plantea el hecho de que al incorporarse al mercado del trabajo se ha abierto para las mujeres la posibilidad

de desarrollarse profesional y personalmente, lo que ha provocado cambios y ha obligado a repensar los roles tradicionales de hombres y mujeres, surgen así cambios en las familias, que han tenido que adaptarse a un nuevo escenario donde sus miembros ya no cumplen roles de acuerdo con su sexo.

En los siguientes comentarios recibidos se aprecia que se hace un esfuerzo por equilibrar los diferentes roles al establecer límites y compartir responsabilidades en el hogar, aunque no es fácil lograrlo tal como se evidencia, hay desgaste, agotamiento, sensación de que el tiempo no alcanza, que hay muchas cosas pendientes.

[...] decidí dedicarle el tiempo que le corresponde a mi trabajo, sus 8 horas, para dedicarle el tiempo que le corresponde a mí vida personal, hice esa división, aunque aún no lo he logrado totalmente porque todavía le sigo dedicando tiempo de mi vida personal al trabajo. (Daisy, E-2, septiembre 2022)

“[...] ahora he aprendido a poner límites en mi trabajo y decir yo no puedo hacerlo” (Daisy, E-2, septiembre 2022).

“[...] procuro priorizar y si hice lo prioritario y me dio la vida para hacer un pendiente más, estoy feliz” (Daisy, E-2, septiembre 2022).

Vargas (2019) menciona respecto a la conciliación de roles:

El conflicto que se genera al no existir un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, no se puede ver desde un solo punto de vista, no es un problema sólo de quien padece el conflicto, sino también, termina siendo un problema de la empresa donde labora el sujeto, ya que las actitudes de desánimo, stress o falta de compromiso finalmente repercutirán en las relaciones con compañeros de trabajo, con el jefe, en el rendimiento, productividad de la persona y rotación del personal. (p. 48)

Las siguientes entrevistadas coinciden en la importancia de estar bien en su círculo familiar para reflejarlo en su trabajo y en otros ámbitos, ya que están interconectados y se influyen mutuamente. El bienestar personal mejora las relaciones interpersonales y se pueden establecer conexiones más significativas en los planos en los que se desarrollan, puede generar motivación y mayor concentración en sus tareas. En general, ayuda a promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

También creo mucho en eso de que, eso de que dejes tus problemas en tu casa y vengas al trabajo, de repente es muy complicado, muy complejo como separar, porque, sobre todo cuando es la cuestión en tu casa, que es donde más te puede afectar, pues claro que se va a ver reflejado. (Azucena, E-2, septiembre 2022).

[...] creo que cuando se está bien desde adentro, desde ese círculo familiar, o no sé, entonces te desenvuelves muy bien por fuera, sí, porque de repente digo a veces suele pasar que tenemos problemas en casa y se refleja, justamente, no, en el trabajo. (Jazmín, E-2, octubre 2022).

Hay esmero y determinación, hacen un esfuerzo para organizar y realizar sus quehaceres y las cosas que son importantes para ellas con el fin de obtener armonía y tranquilidad en su vida como parte del autocuidado y así reflejarlo en todos sus ámbitos, dedicarle tiempo al cuidado personal puede ayudar a liberar la carga emocional de cumplir con las diversas responsabilidades de su vida.

“[...] hago lo mejor que puedo, trato de que no pase más de una semana sin que haya ido a caminar, a bailar o alguna cosa así”. (Hortensia, E-2, septiembre 2022).

“Procuro no desperdiciar tiempo, se me hace bien valioso tengo esa conciencia de que el tiempo es lo que menos podemos desperdiciar”. (Hortensia, E-2, septiembre 2022).

Es separar muy bien, cinco días a la semana, sé que voy a dedicarme a mi trabajo y si tengo oportunidad también de salir con un amigo o de cenar una noche con mi familia o X, lo hago en la noche, pero el fin de semana me dedico totalmente a hacer cosas que me gustan a mí, que sean como recreativas. (Azucena, E-2, septiembre 2022)

Como se menciona en la subcategoría anterior, a propósito de la satisfacción de necesidades, parece que en muchas ocasiones es ambigua la naturaleza de las intenciones que llevan a cumplir con ciertas metas. Por ejemplo, una de las colaboradoras participante de esta investigación lo señala:

Uno de mis roles principales es el del trabajo, el de profesionista porque, te digo que los últimos años si he entendido de que el dinero es importante, te da calidad de vida también, entonces es necesario e importante. Y el de, es que no sé cómo decirlo, pero el de ser... preocuparme por mí, cuidarme yo, es primordial para mí estar bien, porque me ayuda a estar bien en mi trabajo. (Azucena, E-2, septiembre 2022)

Parece que esta colaboradora le da importancia a cuidar de sí misma, tal vez no con la conciencia de lo valioso que es estar bien para ella porque es importante y para tener bienestar, sino coloca a su trabajo como la meta final. Es aquí donde el enfoque de las prioridades y el equilibrio resulta borroso. Se defiende el trabajo y se hacen esfuerzos para permanecer en él, quizá con la idea, de que, al depositar todo al trabajo, las satisfacciones en éste serán tales que compensarán todas y cada una de las áreas de la vida.

Es interesante observar en el caso de las colaboradoras que son madres de hijos pequeños, hay una coincidencia al indicar que su principal rol es el de mamá, ya que los niños aún dependen mucho de sus madres, por lo que cualquier facilidad o apoyo que se les presente cuenta mucho para que sea más fácil cubrir todas las facetas de su vida y tener más orden en sus quehaceres, tratan de darles tiempo a sus hijos y estar realmente presentes. Respecto a esto el siguiente autor lo expresa así:

La presión que ejerce la necesidad de conciliar las tareas profesionales y las familiares está vinculada, por ejemplo, con las tensiones (*stress*) que sufren los empleados. En general, el *stress* resultante de las obligaciones profesionales y familiares se explica de dos maneras: por un lado, por la interferencia de roles familiares y profesionales que pueden entrar en conflicto, y por otro lado, por la sobrecarga de tareas que deben ser cumplidas, lo que conduce frecuentemente a la fatiga y al agotamiento. Ambos fenómenos pueden hacer que tanto la vida familiar como la actividad profesional sean muy difíciles para los trabajadores y los empleadores pueden también padecer las consecuencias. (Ribeiro, 2004, parr.3)

Parece que al ser madres de hijos que aún no son independientes, se olvidan un poco de sí mismas, de sus proyectos y la mayoría de sus decisiones son con relación a ellos y sus necesidades ya que están constantemente preocupada por sus hijos y su bienestar. Esto puede representar un desgaste emocional, y genera una sensación de estar abrumadas y estresadas, pues hacen malabares con las demandas de sus roles y eso les provoca agotamiento.

[...] no te es suficiente el día, las horas no te son suficientes, no, en ese correr yo creo que si para mi esta opción de los horarios híbridos y de poder hacer “home office” de pronto un día o una mañana para mi es maravilloso porque al no meterme al tráfico yo ya gané tiempo y ya me dio calidad de vida porque ya avancé en tareas que tengo que hacer en la casa. (Rosa, E-2, octubre 2022)

Como se puede notar en el fragmento anterior, es sumamente interesante lo que se considera que brinda calidad de vida, dentro de este intento de equilibrar roles. Rosa lo hace al ver optimizado su tiempo para rendir más en todas las áreas de su vida. Para ella, eso es calidad de vida dadas sus condiciones actuales. Tal y como se evidencia a continuación:

“[...] desde que me volví mamá mis decisiones giran en torno a ellos más allá de mis deseos o lo que pudiera ser más beneficioso profesional o económicamente, o sea eso pasa al siguiente plano” (Rosa, E-2, octubre 2022).

Para Jazmín, la situación no es muy distinta, a pesar de que trata de minimizar su propio agobio:

[...] estoy prácticamente 10 horas fuera de mi casa, entonces llego a casa y pues es estar con las niñas, trato de estar lo más presente posible, igual trato como de aprovechar esos momentos, creo que de repente sí es como algo ajetreado y es un poquito de estrés. (E-2, octubre 2022)

Respecto a lo mencionado, se encuentra sentido en lo que expresa Muñoz (2009), al mencionar cómo en la persona sana o desarrollada en cuanto a sus necesidades se reconoce la responsabilidad de ser un satisfactor para las necesidades del otro, sus encuentros son centrales, siendo primordial la calidad en vez de cantidad.

Aunque pudiera parecer en ocasiones que las mujeres desplazan sus necesidades para satisfacer las de otros, habría que escuchar y entenderlas desde su propia fenomenología, para respetar el sentido e incorporación que les dan a las necesidades de su familia. No obstante, es un asunto que trasciende las circunstancias de las mujeres de esta investigación; ya que es bien sabido, que es un asunto de carácter social y cultural.

Definitivamente los roles que tiene una mujer no se pueden separar ni dejar a un lado al desempeñar el otro, están ligados y se influyen entre sí, están interconectados y afectan su vida en conjunto, es importante encontrar una forma de integrarlos de manera efectiva y recibir el apoyo adecuado. Son una carga pesada y una gran responsabilidad vivida a diario, como el caso de Daisy:

[...] creo que mi rol principal en este momento es el de mamá, porque alguien depende de mí, su vida depende de mí, pero no podría hacer ese sin los demás, soy un todo no me puedo dividir ni arrancar un pedazo,

pues todos los tengo que cuidar igual, todos los roles se afectan, también necesito ser trabajadora, esposa, hija, hermana. (E-2, septiembre 2022)

Lo que manifiesta enseguida Violeta es parte de lo que se comenta respecto a los roles que desempeña una mujer que trabaja tiempo completo, que es madre y sobre todo cuando los hijos son pequeños, ya que está consciente de que la maternidad implica un compromiso muy grande, ser madre requiere dedicación y existe en ella el miedo a tener un rol más que la hace pensar acerca de tomar esa decisión tan importante.

Yo estoy muy contenta con mi vida profesional, con mi vida y sé que puedo abonar un montón de ideas nuevas y no sé, soy como muy movida, y pues sí, si le tengo como el miedito al, ¿y si tengo hijos qué va a pasar con esta parte de Violeta que, con la que me siento tan bien, ¿no? Me mueve como integrarle una variable más, y qué porcentaje le quito a cada parte para alcanzar ese equilibrio ahora con ese nuevo rol. (E-2, octubre 2022)

En definitiva, se observa que las mujeres trabajadoras que ejercen diversos roles, en momentos se sienten abrumadas, con la impresión de que el tiempo no rinde. Algo que se considera que impacta al tener múltiples ocupaciones es el hecho de que, aunque las tareas domésticas son compartidas y existe una mayor implicación de los hombres en la esfera del hogar, aún se asocia la imagen femenina a las funciones de la familia.

Para mejorar su calidad de vida, una mujer que desempeña múltiples roles necesita encontrar la forma de equilibrar sus actividades, algunos puntos importantes son el respaldo, la flexibilidad y los recursos (como permisos, tiempo de compensación, el equipo necesario, instalaciones adecuadas) que la empresa brinda a las trabajadoras para facilitar su desempeño, se considera como lo menciona Ribeiro (2004), la importancia que representan las personas en cualquier empresa o institución al tomar en cuenta que generalmente forman parte de una familia y tienen sus propios requerimientos, compromisos y la necesidad de conciliar estos ámbitos.

Desde que el concepto de calidad total empezó a diseminarse por todas partes, los especialistas en los procesos productivos han ido descubriendo que no se puede alcanzar el objetivo de calidad total en la producción de bienes y servicios si los recursos humanos que forman las organizaciones no tienen una buena calidad de vida. Pero el concepto de calidad de vida de un trabajador no puede aislarse, en ninguna circunstancia, del concepto de calidad de vida familiar, por el simple hecho de que la mayoría de las personas de una u otra forma son miembros de una familia. En tal sentido, la calidad de vida familiar no puede ser entendida solamente como un concepto de bienestar económico. (parr.7)

Lograr este equilibrio, puede ser un desafío, sin embargo, se analizan diferentes aspectos que ayudan a mejorarlo, como son alianzas dentro de sus familias para obtener apoyo, compartir actividades y responsabilidades, poner límites claros en sus trabajos respecto a horarios y actividades, así como solicitar ayuda a colegas, priorizar las tareas, determinar qué actividades son más importantes y ser flexibles, adaptarse a situaciones imprevistas, organizarse para dividir sus tiempos de la mejor manera posible; practicar el autocuidado como reflexionar, utilizar técnicas de relajación, ser conscientes de sus circunstancias, realizar actividades que les gustan y disminuyen su estrés. Todo esto suma para llegar a compaginar sus tiempos y vivirse de una manera más plena y en paz para mejorar su calidad de vida.

VIII. CONCLUSIONES

El planteamiento inicial de esta investigación implica dar respuesta a la pregunta: ¿cómo está relacionada la calidad de vida de una mujer con el sentido de pertenencia a la institución educativa confesional donde labora? Sin embargo, este trabajo amplía la relación entre estas variables al exponer una diversidad de factores y de procesos que impactan y son impactados, mismos que se relatan a lo largo de este apartado y que forman parte del propósito de este proyecto, el cual es reconocer en las experiencias de las entrevistadas, la presencia o ausencia de los elementos, situaciones o acciones, que las hacen sentir pertenecidas a la institución en que laboran y lo que esto influye en su calidad de vida tanto laboral como personal.

Entre los elementos que destacan en esta investigación, en primer lugar, se encuentra el tema del género, variable que no se contempla al inicio de la definición del tema; no obstante, el acceso a una población heterogénea de entrevistados para llevar a cabo este proyecto se limita por dificultades de tiempo y falta de acuerdos. De esta manera se decide realizar una convocatoria en una comunidad de mujeres previamente conocida, que trabajan en una institución educativa confesional y cuya principal característica es su alto nivel de participación. Se ve en esta población una oportunidad de enriquecer la investigación, ya que son mujeres que provienen de diferentes niveles socioeconómicos y puestos, así como distintos roles desempeñados fuera de la institución.

Durante la primera etapa de entrevistas se observa la complejidad que existe en los distintos entornos que forman parte de la vida de estas mujeres trabajadoras, así como la perspectiva que les brinda la pertenencia a una institución para favorecer su manera de estar, lo que lleva a considerar que el término de calidad de vida evidentemente va más allá de lo laboral, segundo elemento que se encuentra con más impacto de lo que se creía. Este hecho se evidencia durante la segunda etapa de investigación, al encontrar en lo que

comparten las colaboradoras acerca de cómo su integración a la vida laboral se ha hecho compleja, ya que casi todas continúan en el papel de ser las cuidadoras de la familia, lo que genera mayor presión para lograr una conciliación entre la vida laboral y personal.

Por lo tanto, se considera que se debe tomar en cuenta de manera holística el concepto de calidad de vida, ya que todo está interrelacionado y dicho concepto se impacta con las necesidades de desarrollo, de seguridad y de satisfacción particulares, y por el simple hecho de que la mayoría de las personas forman parte de una familia, que en la cultura mexicana representa un papel fundamental para el bienestar. En el caso de lo encontrado en esta investigación, se corrobora el papel indispensable que juega para estas mujeres, que trabajan jornada completa en una institución educativa confesional, tanto sus proyectos personales como su propia familia.

Todos estos elementos y su investigación en esta población de mujeres evidencian que la relación entre la calidad de vida y el sentido de pertenencia va más allá de su entorno laboral, afecta y enriquece significativamente su vida, su contexto y su manera de estar en el mundo, esto se manifiesta en la importancia del equilibrio de roles.

Es preciso señalar que una de las limitantes encontrada en el proceso de la investigación fue la insuficiente información documental referente al tema del equilibrio de roles, pese a ser un tópico importante dada la realidad de las mujeres en el siglo XXI y así se menciona entre las participantes. Justo a partir de su decir, es que se reflexiona acerca de la importancia de reconocer que cada mujer trabajadora tiene su propia historia y desafíos, pues aunado al esfuerzo por lograr este equilibrio de roles, está la búsqueda del desarrollo de habilidades, de oportunidades, de encontrar un espacio para cuidar de sí mismas. Enfrentar y superar estos retos, ser productiva, incrementar su autonomía al adquirir la capacidad de tomar decisiones, puede ser gratificante y fortalecer su confianza, sin embargo, representa un exceso de encomiendas el lograr este equilibrio, si se parte de exigencias externas y no de un proceso de autoconocimiento y de autoconsciencia.

De ahí que es imprescindible destacar lo que ellas hacen para sí mismas con el objetivo de vivir de una manera más armoniosa y mantener un estado de paz con su entorno. Esto lo buscan por medio de la reflexión, la organización y el esfuerzo que realizan por equilibrar todos los roles que desempeñan. Se encuentra en ellas un agradecimiento al tener un empleo que valoran. Aun cuando sostienen esta intención y estas manifestaciones, hay una particularidad que se evidencia en esta investigación y es la percepción que tienen las entrevistadas de que el tiempo no es suficiente para realizar todo lo que necesitan hacer, lo que sus roles les requiere. Se sienten desgastadas, con pendientes que resolver casi todo el tiempo, sobre todo las mujeres con hijos pequeños, y tal parece que esto tiene que ver con las dobles jornadas que vive una mujer trabajadora, que, aunque manifiestan contar con el apoyo de sus parejas, parece que mantienen para sí mismas la exigencia social de ver a la mujer como la mayor responsable de las funciones internas de la familia. Aquí se pone de manifiesto la confusión que existe en el significado que se le otorga a la calidad de vida, pues se minimiza la subjetividad inherente a la satisfacción de necesidades e intereses, para colocarla en términos de productividad y eficiencia de todos los roles desempeñados.

Es necesario resaltar que los testimonios de estas mujeres confirman que la calidad de vida es subjetiva, depende de los significados que cada persona le otorga, es lo que la lleva a buscar el disfrute y la realización de sus propios proyectos de vida, conservar la salud, la tranquilidad y en equilibrio tanto en su vida personal como laboral.

Esto genera la necesidad de resignificar en las mujeres que trabajan lo que es calidad de vida a partir de su propia vivencia, al desempeñarse en varios entornos, ellas han encontrado entre otras cosas un sentido más amplio en su calidad de vida y buscan la manera de experimentar bienestar y satisfacción no solamente al llegar a las metas que se proponen sino en el proceso para alcanzarlas.

La importancia de la satisfacción en otros ámbitos, además del laboral, que a las mujeres trabajadoras de esta investigación les toma la mayor parte de

su día a día, es lo que lleva a destacar la conexión entre la calidad de vida, el sentido de pertenencia y el bienestar laboral percibidos por ellas. Se identifica que lo que favorece la obtención de ese bienestar y satisfacción en su trabajo, es la manera de vivir desde su percepción lo que les brinda el empleador, las condiciones de trabajo y las oportunidades que les otorga y que ellas aprovechan para satisfacer sus necesidades, como son, la flexibilidad para desempeñar sus distintos roles, el ambiente laboral, la estructura y la estabilidad que tiene la organización, la sensación de valía no sólo como empleadas sino como personas y eso genera permanencia, disposición, compromiso, la intención de dar un extra, de participar y apoyar para lograr metas en común. Se concluye que las participantes desde sus distintas experiencias y vivencias, la mayor parte del tiempo se sienten pertenecidas cuando se perciben valoradas y se consideran una parte importante de su equipo, hay una identificación fuerte con la institución para la que laboran, lo que posibilita aún más este sentido de pertenencia. Por lo tanto, éste va estrechamente ligado a la percepción de las empleadas respecto al reconocimiento y a la integración con la institución, esto promueve una mejor calidad de vida en general, ya que contribuye además a la satisfacción de sus necesidades básicas y de crecimiento personal.

Desde el Desarrollo Humano es de gran valor la visualización de las mujeres, incluso desde ellas mismas. Se identifican las ventajas de que se volteen a ver y poner en evidencia cómo se viven, sus circunstancias y la manera de enfrentar sus retos en los distintos ámbitos de su vida, y como mujeres trabajadoras fortalecer su sentido de pertenencia a la institución donde laboran, determinado por la claridad en su propio significado de calidad de vida de acuerdo con sus necesidades, sus intereses y sus valores, para generar una apertura que les permita reconocer con mayor facilidad y desde la satisfacción y no la carencia, todo aquello que los otros les ofrecen y lo que ellas están dispuestas a ofrecer. La presente investigación ha pretendido hacer un acercamiento a ello, al evidenciar todas estas áreas de oportunidad, sin embargo, se propone una intervención sobre éstas y otras mujeres para un alcance mayor.

Una propuesta de estudio y una propuesta de intervención

Para finalizar, es importante exponer que, al realizar este trabajo de investigación, con los hallazgos y los resultados obtenidos, se plantea una perspectiva de estudio más amplia a futuro en el campo del Desarrollo Humano para conocer la vivencia de mujeres trabajadoras en diferentes ámbitos que permita obtener más información, principalmente relacionada con la calidad de vida y el equilibrio de roles.

Con este acercamiento cualitativo se crea un precedente respecto al tema de la resignificación de la calidad de vida para las mujeres trabajadoras, es decir, mirarse, ser conscientes de sus necesidades, de su propia evolución, para así conciliar las exigencias profesionales y las responsabilidades familiares.

Asimismo, se busca generar un impacto significativo en el bienestar y en la percepción sobre su papel en el trabajo y en la sociedad, a través de una intervención desde el Desarrollo Humano, que parta de los resultados obtenidos en este trabajo.

Revisión del proceso

La experiencia en la elaboración de este proyecto ha sido enriquecedora, cada semestre tiene su estructura, su razón de ser, se da un progreso poco a poco en el cual hay vivencias, implicaciones con lo que comparten las mujeres entrevistadas, satisfacción al avanzar gradualmente en la construcción de este trabajo y aprendizajes junto al grupo y nuestra maestra, que puedo decir que me ayudó a entender, darle sentido, interpretar, analizar y organizar esta investigación, proceso durante el cual hay una sensación de contención y acompañamiento.

Como facilitadora, hubo un avance en las segundas entrevistas fenomenológicas con relación a las primeras, me sentí más segura, profundicé en las experiencias de las colaboradoras. Se generó más facilitación, estuve para ellas, escuché siendo auténtica para invitarlas a responder de la misma

manera, y así fue. Recibí de ellas confianza para compartir sus vivencias y sensaciones en los diferentes ámbitos de su vida. Considero que ellas obtuvieron beneficio al reflexionar, compartir sus experiencias y ser escuchadas.

Un recorrido por lo que fue cursar la maestría en Desarrollo Humano

Después de 30 años de haber concluido la licenciatura en Contaduría Pública ingresé a la maestría en Desarrollo Humano, me costó trabajo tomar la decisión, desde dos años antes de ingresar tenía la inquietud, me preguntaba si lograría cumplir con las exigencias de un posgrado, si tendría el tiempo suficiente para dedicarle a las clases y trabajos escolares además de tener un empleo, también me preguntaba si afectaría mi desempeño el hecho de no tener conocimientos previos relacionados con el Desarrollo Humano. Finalmente me atreví a hacerlo y me inscribí.

Cuando acudí al curso propedéutico, me di cuenta de que sería un gran reto para mí, la carrera que estudié es totalmente práctica, los trabajos realizados en la licenciatura fueron sobre todo una gran cantidad de números y casos prácticos, contabilidad, costos, finanzas, impuestos, no tenía idea de lo que era construir un trabajo académico.

En el trayecto de la maestría he pertenecido a diferentes grupos, cada uno de los integrantes con sus propias vivencias, su manera de compartir, de aportar y de apoyar, aprendí de todos y de cada uno. Me siento orgullosa de los maestros que he tenido en este caminar y profundamente agradecida por sus enseñanzas, su paciencia, su interés y su profesionalismo.

Me identifico con la frase de Dickens: “El hombre [la mujer y cualquier persona] nunca sabe de lo que es capaz hasta que lo intenta”, es algo que tiene mucho que ver con la aportación de Fromm referente a la productividad y poner en juego las capacidades. Me considero un ser en construcción, en proceso de desarrollo, ya que a lo largo de la vida siempre hay aprendizajes, cambios y crecimiento.

Ha sido una muy grata y retadora experiencia volver a las aulas, aunque una gran parte de las clases se realizaron en la virtualidad por la pandemia, también de eso aprendí, a darle valor a los medios digitales y a disfrutar más la presencialidad. Ahora que he finalizado la maestría, empiezo a sentir una gran nostalgia, se acabaron las visitas al campus, las clases, la convivencia, el café platicado, los grupos, los maestros, los compañeros. Pero queda una gran satisfacción y orgullo de haberlo logrado.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agulló T. E. y Segurado, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Aguilar, Y., Valdez, J., González-Arratia, N., y González, S. (2013). Los Roles de género de los hombres y las mujeres en México Contemporáneo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 18(2), pp. 207-2
- Ardila, R. (2003) Calidad de vida, una definición integradora. *Revista latinoamericana de Psicología*, 35(2), pp. 161-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>
- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas*, 70(212), pp. 123-160.
- Bembibre, C. (2010). Definicion ABC Estabilidad <https://www.definicionabc.com/general/estabilidad.php>
- Blog OCCMundial (2015, 12 de octubre). *Cinco estrategias para retener a tus empleados clave*. <https://www.occ.com.mx/blog/5-estrategias-pararetener-a-tus-empleados-clave/>
- Blog UAP (s/f). <https://medium.com/blog-uap/educaci3n-superior-e-institucionesconfesionales-qu3-pueden-ofrecer-a3n-estas-instituciones-a-2b400409342d>
- Bilbao, J. (2017). La sociedad actual de cambio y el rol de la mujer a las puertas del siglo XXI. *Contextos: Estudios De Humanidades Y Ciencias Sociales*, (4), 25-29. <http://revistas.umce.cl/index.php/contextos/article/view/858>

- Bo, R., Climent, C. y Mollà, R. (2010). Propuesta de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista. U.T. *Revista de Ciències de l'Educació*, 113-133. <http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut>
- Bogas, F. (25 de junio, 2019). *Yo me pongo la camiseta...* Adictos al trabajo/by autentia <https://www.adictosaltrabajo.com/2019/06/25/yo-me-pongo-la-camiseta/>
- Brea, L. M. (2017). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino* [Universidad de Guadalajara, Repositorio UDG Virtual].
<http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/963>
- Brink, B. y Farber, B. (2001). Un esquema de las respuestas clínicas de las respuestas de Rogers. En *La psicoterapia de Carl Rogers. Casos y comentarios*. Desclée De Brouwer
- Cano, A. y González, T. (2010). Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: tipos de análisis y proceso de codificación (II). *Revista Nure Investigación*, nº 45, marzo-abril.
- Carretero, M. (2004). *Estilos de gestión de un grupo de supervisión de facilitadoras del desarrollo humano en grupos de mujeres del Cerro del Cuatro*. [Tesis de maestría no publicada, ITESO].
- CEPAL. (1995) Panorama social de América Latina 2004. *Estructuras familiares, trabajo doméstico y bienestar en América Latina*. pp. 193-224
- Chiang, M. y Krausse, K. (2007). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización indicador global, sectores privado y público*

- Cormier W. Cormier S. (1996) *Estrategias de entrevista para terapeutas. Habilidades e intervenciones cognitivo-conductuales*. Bilbao: Desclee De Brouwer.
- Cornet, G. (2021). La importancia del sentimiento de pertenencia. *RRHHDigital*. <http://www.rrhhdigital.com/editorial/145564/La-importancia-del-sentimiento-depertenencia> Definición de conceptos.com. <https://deconceptos.com/general/respaldo>
- Eraso, J. (2021a, noviembre 27). Humanizar las Empresas. *Revista Empresarial & Laboral*. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/capacitacion/humanizar-empresas/>
- Forero, C. y García, M. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. <https://web-pebscohostcom.ezproxy.iteso.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=19f8a9f1-878c-4203-b805-3cd79a879d31%40redis>
- Frankl, V.E. (2015) *El hombre en busca de sentido, último: el análisis del ser humano*. México: Paidós 3ª Edición.
- Funk, R. (2006). Capítulo 3. La vigencia de la Obra de Erich Fromm. En Silva, J. (comp) *El humanismo de Erich Fromm*. Editorial Paidós México.
- Giddens, A. (2000) *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. España: Taurus. Capítulos 4. pp. 65-80
- Gómez, M. (2017) *Formulación de un modelo de intervención en calidad de vida laboral, caso horizontal de aviación*. [Trabajo de Grado, Universidad Externado de Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/D...>

- González, B. (2015). *Percepción respecto del sentido de pertenencia, símbolos y significados en un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rápida*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Saldívar, Guatemala de la Asunción]
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/GonzalezBonnie.pdf>
- Gutiérrez, I. (2013). Investigación cualitativa. Características y recursos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (8), 1-12.
- Herrera, D. y Matos, L. (2013) Desarrollo del concepto de motivación y su representación en distintas aproximaciones teóricas. En Herrera, D. (Ed.), *Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada*. (pp.17-36). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://elibro-net.ezproxy.iteso.mx/es/ereader/iteso/79339?page=18>
- Kirpal, S. (2006). Identidades laborales en perspectivas comparativas: el papel de las variables contextuales nacionales y sectoriales. *Revista europea de formación profesional*, 39, 23–49. <https://dialnet.unirioja.es>
- Lafarga, J. (2005). Mi comprensión del desarrollo humano. Las semillas, *Prometeo*, 45, pp. 7-12.
- Larios, R. (2010). *Corazón de piedra..... ¿yo?*. Editorial Triciclo.
- Lownewy, C. (2017) *El liderazgo al estilo de los jesuitas*. Ediciones Granica.
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33.
- Martínez, Y. (2013). *Filosofía existencial para terapeutas y uno que otro curioso*. Ediciones LAG.
- Maslow, A. (2019) *El hombre autorrealizado*. Editorial Kairós., 24ª. Edición

- Mearns, D. y Thorne, B. (2003). Capítulo 10. Supervisión. En *La terapia centrada en la persona: facilitación de la congruencia*. Elke Lambers. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Mieles, M. y Tonon, G. (2015) *Calidad de vida y niñez: perspectivas desde la investigación cualitativa*. Editorial Unimagdalena
<https://elibronet.ezproxy.iteso.mx/es/ereader/iteso/70097?page=1>
- Mier, A. (2017). *Desarrollo humano y ecología emocional: su incidencia en las relaciones interpersonales con el personal de mantenimiento de una institución educativa*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente].
- Moreno, C (2010), Liderazgo humanista y acción directiva. Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación Blanquerna. Universidad Ramon Llull. <http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/X/Morno.pdf>
- Moreno, H. (2009). Salud laboral: orígenes, evolución e importancia en el trabajo. *HE*, (15), 91-107.
<https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1444>
- Moreno, S. (2014). La entrevista Fenomenológica: Una Propuesta para la Investigación en Psicología y Psicoterapia. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, 20(1), 71-76.
- Novelo, P. (2018). Las condiciones laborales y el potencial humano. Una estrecha relación. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente]. <https://rei.iteso.mx/>
<https://rei.iteso.mx/handle/11117/5487>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo?: Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología Desde El Caribe*, 37(2), 43–87.

- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, L. (2020, junio 5). El feedback y el buen Clima Laboral. *Revista Empresarial & Laboral*. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/elfeedback-y-el-buen-clima-laboral/>
- Pérez, K. V., & Campana, J. M. (2020). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1). <https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.1209>
- Ramírez, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente].
- Ribeiro, F. (2004). Relaciones de género: equilibrio entre las responsabilidades familiares y profesionales. *Papeles de población*, 10(39), pp. 219-237.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140574252004000100009&lng=es&tlng=es.
- Rivera, P. (1998). Marco teórico, elemento fundamental en el proceso de investigación científica. *Tópicos de Investigación y Posgrado*, 5(4) 5.
<https://bivir.uacj.mx/Reserva/Documentos/rva200334.pdf>
- Rodríguez, D. (2021, 19 de octubre). Estructura. Concepto de- Definicion de <https://conceptodefinicion.de/estructura/>
- Rogers, C. (1964) *El Proceso de convertirse en persona*. Paidós.
- Rogers, C. (1995) *El camino del ser*. (E. Tremps, Trad.; 3ª ed.). Editorial Kairos.
 (Trabajo original publicado en 1980).

- Rogers, C. (1987). *El camino del ser*. Editorial Kairós.
- Ruíz, H. (2017, 04 de agosto) *¿Qué es el desarrollo integral personal?* Blog Huayranga.com <https://huayranga.com/desarrollo-integral-personal/>
- Sánchez, J. (2014). *Psicología de los Grupos. Teorías, procesos y aplicaciones*. Editorial McGraw-Hill.
- Sánchez, R. (1993) *Didáctica de la problematización en el campo científico de la educación*. México. Perfiles educativos.
- Sosa, R. (2020). *¿Cómo lograr que los colaboradores “se pongan la camiseta” de la empresa?* Altonivel. <https://www.altonivel.com.mx/opinion/como-lograr-que-los-colaboradores-se-pongan-la-camiseta-de-la-empresa/>
- Soto, C. (2019). *La facilitación de los procesos de comunicación en la organización. Una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente].
- Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4(7), 172–204. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200707052012000100008&script=sci_abstract
- Vargas, V. (2019). *El mundo laboral y el mundo personal: un entramado relacional*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente]. [DH 19256 Vargas Carranza Verónica 1998.pdf \(1.250Mb\)](#)
- Zorroza, M. (2021). Del feminismo al nuevo humanismo. *Cuaderno de pensamientos*, 39, pp. 13-42 <https://www.redalyc.org/journal/6937/693772641004/html/>

ANEXOS

Anexo A. Carta de consentimiento informado.

Tlaquepaque, Jal. a septiembre de 2022

Lic. María Guadalupe Guerra Santana

Presente

Por medio de la presente expreso mi consentimiento y te doy mi autorización para que lleves a cabo la entrevista que tendremos y para que sea grabada. Entiendo que el propósito de esta entrevista consiste en participar con mi opinión y mi experiencia de una investigación acerca del tema: “La relación de la calidad de vida laboral y el sentido de pertenencia en trabajadores de una Institución Educativa”. Es de mi conocimiento que dicha investigación la realizarás como parte de tu Trabajo de Obtención de Grado, de la Maestría en Desarrollo Humano, del ITESO. Entiendo también, por lo que me has dicho, que la información de la entrevista será tratada con respeto y en un marco de confidencialidad que restringe su uso para los fines antes señalados.

Atentamente

Nombre y firma

Anexo B. Entrevista semiestructurada

Datos generales.

1. ¿Dónde naciste?
2. ¿Qué escolaridad tienes?
3. Edad.
4. Estado civil.
5. Género.
6. Puesto
7. Antigüedad

Experiencia laboral.

1. ¿Cómo inició tu vida laboral?
2. ¿Cuáles fueron tus principales vivencias y aprendizajes en tus otros empleos?
3. ¿Qué te motivó a cambiar tus empleos anteriores, había posibilidades ahí?
4. ¿Tu trabajo te permitía desarrollarte en otras áreas de tu vida: ¿personal, familiar?

Trayectoria en la institución

1. ¿Desde que llegaste a la institución, cómo ha sido tu experiencia ahí, ha habido cambios, diferencias en tu vida laboral con respecto a otros empleos?
2. ¿Qué has aprendido estando aquí?

Vida familiar.

1. ¿Con quién vives?
2. ¿Dedicas tiempo a tu vida familiar, social, personal, cuánto tiempo?
3. ¿Me puedes platicar lo que haces en un día cualquiera, tu rutina?
4. ¿En un día de descanso que haces, cuál es tu rutina?
5. ¿Cómo repercute el trabajo en otras áreas de tu vida?

Motivación.

1. ¿Estas a gusto en tu trabajo, lo disfrutas?
2. ¿Qué te motiva a trabajar diariamente?
3. ¿Te sientes satisfecho?

Clima laboral.

1. ¿Cómo te sientes respecto a la convivencia con tus compañeros de trabajo, jefes?
2. ¿Sientes apoyo de tu jefe cuando hay dificultades?
3. ¿Hay apoyo y colaboración entre los empleados?
4. ¿En tu percepción cuál es el estado de ánimo que generalmente prevalece?
5. ¿Qué significa para ti tu trabajo, le suma a tu vida?
6. ¿Cómo percibes el ambiente laboral?

Desarrollo personal.

1. ¿En tu percepción, hay orientación para impulsar el desarrollo de tus habilidades y potencialidades?
2. ¿Puedes conciliar tu vida profesional y personal?
3. ¿Cuál es el sentimiento que más experimentas respecto a tu trabajo?
4. ¿Te sientes integrado en tu trabajo?
5. ¿Tienes sentido de pertenencia?