

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAESTRÍA EN  
PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ESTUDIO DE CASO: LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA  
CONFIGURACIÓN DE LA SUBJETIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA  
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA CONGREGACIÓN DE  
NUESTRA SEÑORA DE LA CARIDAD DEL BUEN PASTOR

**VALENCIA ARAGÓN CHRISTIAN BERNARDO**

DIRECTORA: MTR. ALEJANDRA GONZÁLEZ

QUITO, 2021

## **DEDICATORIA**

*A la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor sede Ecuador a fin de proyectarse un futuro venturoso en su porvenir y en beneficio de todo su personal y al público que atienden, luchando por un Ecuador más justo y principalmente a mis padres y abuela materna, quienes me han brindado amor incondicional infinito para el soporte y desenvolvimiento de mi esencia en el universo.*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi tutora de la presente investigación María Alejandra González por su confianza, enseñanza y apertura a fin de orientarme en el senda del conocimiento, voluntad y compromiso. A la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor y todo su personal que participó en esta investigación como rayo de luz para la consumación de los objetivos trazados en el presente estudio.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
TABLA DE CONTENIDOS .....	iii
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I .....	3
1. MARCO INTRODUCTORIO.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4. OBJETIVOS .....	6
CAPITULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	7
<b>2.1 LA SUBJETIVIDAD .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 DEFINICIONES Y CATEGORÍAS .....	7
<b>2.2. EL TRABAJO ESTRUCTURANTE DE LA PERSONALIDAD.....</b>	<b>10</b>
2.2.1. LO COGNITIVO.....	10
2.2.3. LO COMPORTAMENTAL .....	11
2.2.4. LOS AFECTOS Y LAS EMOCIONES EN LAS ORGANIZACIONES.....	12
2.2.5. EL SENTIDO DE PERTENENCIA.....	14
2.2.6. LA IDENTIDAD.....	14
2.2.6. TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM.....	16
<b>2.3. EL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN LABORAL .....</b>	<b>18</b>
2.3.1. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	18
2.3.2. LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	18
2.3.3. SOBRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU FUNCIONALIDAD.....	19
2.3.4. CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL .....	19
2.3.5. TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL.....	20
2.3.6. EL TRABAJO: SIGNIFICACIÓN Y VALOR SOCIAL.....	22
2.3.7. JERARQUIZACIÓN LABORAL Y SUBJETIVIDAD.....	22
<b>2.4. PISCOL. ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR EN EL TRABAJO ...</b>	<b>23</b>
CAPITULO 3.....	26
3. MARCO METODOLÓGICO .....	26

CAPITULO 4.....	29
4.    INFORME O ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS .....	29
CONCLUSIONES .....	41
RECOMENDACIONES .....	45
BIBLIOGRAFÍA .....	47
ÍNDICE DE ANEXOS .....	54
ANEXO 1 .....	54
ANEXO 2 .....	56

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	8
Tabla 2 .....	21
Tabla 3 .....	29

## **RESUMEN**

La presente investigación de tipo cualitativo analiza la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera (DAF) de la Congregación Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor. Para el efecto se aplicó entrevistas semi estructuradas a 7 colaboradores de la Institución, dentro de los resultados se evidenció que los procesos de identificación con la labor institucional de los colaboradores infieren y modulan su comportamiento de acuerdo a las reglas y normas establecidas dentro de la organización; los colaboradores de la institución desplazan las aspiraciones personales por sobre las acciones solidarias - que refieren a la misión y visión de la institución- en beneficio del prójimo las cuales actúan como estímulos internos para la configuración de la subjetividad, es decir prima lo institucional sobre lo individual. El tipo de cultura organizacional que funciona en la institución es de tipo cultura Clan y Jerárquica, debido a su gran similitud con la estructura familiar, resultado que se relaciona al valor de la -virtud- en la que se da mayor preponderancia a elementos subjetivos, desarrollo personal y oportunidades de aprendizaje sobre lo material, en este sentido se subestiman algunas condiciones que complican y condicionan la condición laboral como es el caso de la inconformidad de los colaboradores respecto al salario, por citar un ejemplo, sin embargo los aprendizajes que se conjugan dentro de la institución a manera de experiencias, inciden sobremanera en la subjetividad de los individuos, pues refleja los modos de hacer, sentir y pensar que tienen los colaboradores, por tanto la subjetividad de los colaboradores evidencia una transformación o incidencia en el entendimiento sobre ellos mismos y sus interrelaciones dentro del ambiente y su entorno social determinado por una cultura organizacional.

## **ABSTRACT**

This qualitative research analyzes the impact of organizational culture on the employee's subjectivity of the Administrative and Financial area of the Religious Congregation Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor. For the effect, Semi-structured interviews were applied to 7 collaborators of the Institution, within the results, it was evidenced that the processes of identification with the institutional work of the collaborators infer and modulate their behavior according to the rules established inside the organization; the institution's collaborators displace personal aspirations over solidarity actions that -refer to the mission and vision of the institution- in favor of the neighbor, which act as internal encouragement for the configuration of subjectivity, that is, the institutional prevails over the individual. The type of organizational culture that was evidenced in the institution is Clan and Hierarchical culture, due to its great similarity with the family structure, It is the result that is related to the value of the -virtue- in which there is a greater preponderance to subjective elements, personal development and learning opportunities over the material, thus Some conditions that complicate and condition the labor condition are underestimated, such as the disagreement of employees with regard to the salary, to cite an example, nevertheless, the learning that is combined within the institution as experiences, greatly affects the subjectivity of individuals, as it reflects the ways of doing, feeling and thinking that collaborators have, therefore, the subjectivity of the collaborators shows a transformation or incidence in the understanding of themselves and their interrelationships within the environment and their social environment determined by an organizational culture.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO INTRODUCTORIO

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La configuración de las sociedades contemporáneas, caracterizada por los constantes cambios políticos, sociales, económicos y tecnológicos, inciden en sobremanera al estilo de vida de las personas, en este sentido las organizaciones no son ajenas a dichos cambios pues cada vez más, se evidencia problemas complejos de distinta índole como los factores financieros o desestabilización política, los cuáles afectan a las organizaciones y por ende a la sociedad en general.

Bajo este contexto, las organizaciones se acoplan a las realidades latentes para poder sobrevivir, cada una cumple su papel dependiendo de su horizonte, sin embargo, en la senda de su desarrollo, estas instituciones se caracterizan por su cultura y por ende en su marca identitaria la cual incide en su personal. En este sentido el significado de cultura organizacional permite analizar que existe una incidencia significativa direccionado hacia los colaboradores, puesto que se recalca la existencia de un vínculo sinérgico entre empleado y organización por lo que se resalta comportamientos, actitudes, pensamientos y sentimientos por parte de su personal, por lo tanto, existe una relación directa en la subjetividad de estos colaboradores.

La Congregación Religiosa Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor sede Ecuador es una Institución de benevolencia y ayuda social en beneficio de niños, niñas y mujeres en estado de vulnerabilidad, su orientación y acción está enmarcado a través de valores altruistas. Por ello, al ser una institución enfocada en el beneficio del prójimo, resultó novedoso adentrarse en la influencia que ejerce el tipo de cultura organizacional en la configuración de la subjetividad de los colaboradores dentro del entorno laboral, considerando que el trabajo es estructurante de la personalidad, puesto que permite construir relaciones de filiación, pertenencia e identidad, expresados en sentimientos, emociones e intereses, los cuales se constituyen en la base reguladora de la personalidad y por lo tanto, el trabajo para el individuo permite desarrollar el pensamiento e incide en el desarrollo cognitivo de los individuos.

Al respecto, se aborda cuatro ejes de estudio que estructuran la presente investigación en función de los objetivos planteados para el desarrollo de la misma.

Como primer eje de estudio teórico, se aborda el concepto de subjetividad enfocado en su categoría social e individual, posterior a ello, el estudio de la subjetividad se orienta al ámbito laboral dentro de las organizaciones, aludiendo de esta manera el segundo eje de estudio relacionado al trabajo como estructurante de la personalidad en donde se pone en mención la importancia del desarrollo cognitivo, lo comportamental, lo afectivo, lo emocional y la identidad de los colaboradores dentro de una organización. Como tercer eje de estudio recavado, nos referimos a la importancia del trabajo y la organización laboral enfocada en los conceptos de estructura organizacional, el trabajo como valor social y la relevancia de la cultura organizacional y su incidencia en el comportamiento humano dentro de las organizaciones. Finalmente, como último eje de estudio teórico abordado nos encauzamos en el estudio de la psicología organizacional y el bienestar a fin de entener los continuos procesos de transformación en las organizaciones las cuales promueven el desarrollo organizacional y su bienestar a fin de alcanzar condiciones laborales seguras y agradables tanto personal como social.

En este sentido, la presente investigación tiene como base la metodología cualitativa con el objetivo de analizar e interpretar la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la DAF. En función de lo antes referido y con el levantamiento de la información obtenida a través de la realización de entrevistas semiestructuradas a 7 colaboradores, se procedió a realizar el análisis de resultados correlacionando la teoría e interpretando los datos obtenidos por cada entrevistado, para ello se trabajó con codificación abierta, axial y selectiva, por lo que se utilizó unidades de análisis que permitieron conocer más de cerca las percepciones de los colaboradores respecto de su experiencia laboral.

Esta investigación facilitará y aportará al conocimiento de las estructuras ya establecidas desde el ámbito de la cultura organizacional y su incidencia en la experiencia, sentimientos, pensamientos y emociones que han tenido los colaboradores en base a los roles y responsabilidades cotidianas que ejercen día a día se puede decir que la presente investigación aporta a la comprensión de la subjetividad de los colaboradores y pretende abrir nuevas discusiones alrededor del que hacer de la psicología organizacional.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El propósito de esta investigación se enfoca en analizar la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera (DAF) de la Congregación Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

Los beneficiarios del presente trabajo serán principalmente el personal que forma parte de la DAF de la Congregación Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor puesto que los resultados de la investigación facilitarán conocer a profundidad características de la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de sus colaboradores. Por otro lado, desde la perspectiva del investigador, éste desarrollará habilidades teóricas y metodológicas que faciliten la construcción y transformación del conocimiento orientado a la Psicología Organizacional, así también como ampliar la capacidad y sensibilidad de apreciar los fenómenos humanos y socioculturales, mismos que facilitarán el alcance de los objetivos propuestos en esta disertación.

En este sentido, la presente investigación tiene como base la metodología cualitativa con el objetivo de analizar e interpretar la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la DAF. La herramienta a utilizarse será a través de entrevistas semi estructuradas entre 5 a 10 de sus funcionarios, las cuales posiblemente arrojen resultados donde la subjetividad de los colaboradores evidencie una transformación o incidencia en el entendimiento sobre ellos mismos y sus interrelaciones dentro del ambiente y su entorno social determinado por una cultura organizacional.

Finalmente, la investigación planteada resulta factible realizarla debido a que facilitará y aportará al conocimiento de las estructuras ya establecidas desde el ámbito de la cultura organizacional de la DAF y su incidencia en la experiencia, sentimientos, pensamientos y emociones que han tenido sus colaboradores en base a los roles y responsabilidades cotidianas que ejercen día a día.

## **1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿De qué manera incide la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

### **Objetivos específicos**

-Determinar el tipo de cultura organizacional que prevalece en la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

-Conocer cuáles son las características en las que se expresa la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

Una vez especificado el marco introductorio de la presente investigación, se procede a detallar el marco teórico que se vinculará con los objetivos propuestos para el desarrollo del estudio.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 LA SUBJETIVIDAD**

##### **2.1.1 DEFINICIONES Y CATEGORÍAS**

El concepto de subjetividad se lo define como el componente inherente entre los procesos simbólicos y emocionales que surge a través de la experiencia social e histórica de los seres humanos (Leontiev, 1975; Stetsenko, 1995, citado en González-Rey, Mitjás-Martínez , & Bezerra, 2016).

La subjetividad se establece en escenarios sociales, históricos y culturales determinados, la cual surge a raíz de las experiencias y significados que se manifiestan en el día a día de las personas y su entorno. Estas experiencias son el resultado de producciones subjetivas paulatinas que desembocan en el inconsciente del individuo y que se divulga y trascienden la realidad de cualquier evento vivido por parte de una persona (González-Rey, Mitjás-Martínez , & Bezerra, 2016).

Castro & Cárcamo, (2012); Yeager et al., (2013) citado en Castro, Krause y Frisancho (2015), consideran a la subjetividad como el conjunto de teorías que son supuestos y representaciones individuales de cada persona respecto a ellas mismas y su entorno; permitiéndolos explicar, justificar, interpretar y juzgar sus relaciones interpersonales y experiencias vividas.

Desde la perspectiva de Floralba Cano (1988) la subjetividad como objeto de estudio se enfoca en la naturaleza misma del ser humano e intenta comprender su realidad a partir de la significación e interpretación de un hecho psicológico representado en una situación particular de la vida cotidiana, por lo que se entiende como la significación de la experiencia vivida y edificada por el sujeto (Cano, 1988 citado en Orejuela & Ramírez, 2011).

En este sentido, cuando hacemos referencia a la subjetividad, esta alude a los modos de hacer, sentir, pensar, que tienen los individuos en distintos momentos de su vida cotidiana desde el ámbito de su existencia y su interpretación del mundo, para lo cual se puede atestiguar que “la subjetividad es formada por todo lo que nos rodea, todo lo que

interiorizamos y lo que exteriorizamos, está compuesta por nuestro pasado, nuestro presente y unido a ellos nuestro futuro.” (Pereyra, 2016)

Finalmente, en cuanto al origen del concepto de subjetividad, éste se remonta a los autores Vygotsky, Rubinstein y González quienes lo determinaron como un concepto categórico y a su vez desarrollaron los indicadores de análisis desde el ámbito de la psicología, por lo que según González (2000, citado en Palomino-Leiva & Arteaga-Gómez 2013) menciona los siguientes:

Tabla 1

*Indicadores de análisis del concepto de subjetividad.*

Indicador	Descripción de indicador
Sentido subjetivo	Se entiende al sentido subjetivo como una manifestación compleja del sujeto, “que incluye lo emocional y lo simbólico de su psique, y que se produce en sus relaciones y acciones dentro de un contexto social y cultural” (p.37).
Subjetivación diferenciada	Se refiere al producto y resultado de las interacciones que “se desarrollan en las múltiples realidades de los sujetos inmersos en una localidad, organización, comunidad, región o sociedad” (p.37).
El sujeto	Es entendido como la cualidad específica del individuo en la producción de su subjetividad, inmerso en configuraciones individuales y sociales a través de las interacciones que mantiene el individuo.

*Nota.* Esta tabla de elaboración propia, muestra la descripción de los indicadores de análisis del concepto de subjetividad,

Una vez establecidas las definiciones y aportes respecto a la subjetividad y con la finalidad de obtener un mayor entendimiento del tema, es preciso mencionar que la subjetividad se manifiesta y se expresa a través de los sentidos, pensamientos, sensaciones y percepciones que tiene un individuo respecto a su realidad, es decir, existe

un proceso de configuración de representaciones individuales de cada persona para sí mismo y su entorno.

Si bien, se habla de subjetividad individual, es importante mencionar que la subjetividad no tiene específicamente un componente individual y social ya que esa fragmentación reduciría su comprensión, sin embargo y con fines didácticos se ha dividido en dos componentes para el presente trabajo.

### **Subjetividad social**

Desde el enfoque de Bourdieu (1991, citado por De la Garza, 1998 en Orejuela Gómez & Ramírez , 2011), la subjetividad social es entendida como el sistema de relaciones constituidas en los significados y sentidos subjetivos estructurados en el individuo, que caracterizan lo social, por ende se la entiende como la construcción de significados colectivos y de acuerdo a González-Rey (2009, citado por Esguerra, Morales, & Molina, 2011), "establecidos en una sociedad y que se interrelacionan con las personas que componen la misma"(p.25).

En tal virtud, el concepto abordado respecto a la subjetividad social ilustra la constitución y construcción de significados estructurados en el individuo, mismos que se encuentran enmarcados en la sociedad y en las relaciones interpersonales que conjugan la realidad del día a día.

### **Subjetividad individual**

Por otro lado, la subjetividad individual se refiere a “como la persona se define y comprende a sí misma, a la vez que le otorga un sentido al papel que tiene ella en el mundo y las interacciones que se desarrollan dentro del mismo” (González-Rey, 2009, citado por Esguerra, Morales, & Molina, 2011, p.24), es decir la construcción de esta categoría de subjetividad se configura a través de las interacciones del individuo con su contexto, siendo el resultado de la subjetividad social, "en cuanto ésta se encuentra determinada socialmente pero ajustada singularmente por cada sujeto de acuerdo con su particular historia personal y social” (Bourdieu,1991, citado por De la Garza, 1998 en Orejuela Gómez & Ramírez , 2011).

Por lo tanto, la subjetividad individual refiere a las interacciones del individuo respecto a su contexto y ambiente en donde se desarrolla por lo que se encuentra estructurada de acuerdo a la percepción del individuo en base a su entorno.

Finalmente, una vez establecidos los conceptos respecto a la subjetividad social e individual, vale la pena recalcar que como lo menciona González Rey (2012):

La subjetividad social e individual mantienen relaciones recursivas, cuyas expresiones y efectos colaterales que son simultáneos y diferentes para cada uno de esos sistemas, pasan a ser constituyentes de ambos a través de sentidos subjetivos diferentes. Las acciones de la persona y sus formas de expresión en los escenarios en que se desarrolla su vida social, son procesos constituyentes de las configuraciones de la subjetividad social en esos escenarios, sin embargo, esa subjetividad social permanentemente se desdobra en efectos que están más allá del control y la intencionalidad de las personas, y que se configuran subjetivamente de diferentes formas en ellas, más allá de sus representaciones conscientes (p.14).

## **2.2. EL TRABAJO COMO ESTRUCTURANTE DE LA PERSONALIDAD**

### **2.2.1. LO COGNITIVO**

Al referirnos al trabajo como estructurante de la personalidad, la teoría cognitiva del desarrollo humano enfocada en el contexto del trabajo y de las organizaciones nos facilita explicar y comprender las distintas formas de funcionamiento y configuración de los procesos mentales desarrollados por los colaboradores de una determinada organización de acuerdo con sus funciones y responsabilidades. (Castillo, 2007)

El enfoque cognitivo, “pretende explicar el aprendizaje humano como un proceso integral en el que entran a funcionar mecanismos mentales complejos como la comprensión, el análisis y la propia aplicación del saber en un contexto social” (Arboleda, 2005, citado en Orozco, 2009).

El procesamiento de la información desde la psicología cognitiva se centra en la incidencia que el procesamiento de nuevos conocimientos tiene sobre la conducta del individuo por lo que el nuevo aprendizaje captado es comparado y analizado con el esquema de la estructura cognitiva del sujeto y sus conocimientos aprendidos previamente. (Orozco, 2009).

En este sentido, los procesos cognitivos del individuo inciden en sobremanera en la toma de decisiones de los sujetos, direcciona los afectos y sostiene los comportamientos de acuerdo al contexto en el que se desenvuelva el sujeto. Lo cognitivo se configura como la manera de pensar respecto a nosotros y los demás, lo que hacemos, sentimos y captamos del exterior, por lo que existe una incidencia en el comportamiento humano a través de una dialéctica constante entre ser, hacer, pensar y sentir.

### **2.2.3. LO COMPORTAMENTAL**

Al referirnos a lo comportamental en el ámbito de las organizaciones, esta es entendida como la manera de proceder de los individuos a través de su comportamiento, en este sentido Davis y Newstrom (2005, citado en Roselia, 2016) definen al comportamiento organizacional como “el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas (tanto en lo individual como en grupo) actúan en las organizaciones. Esta disciplina pretende identificar medios para que actúen más eficazmente” (p.105).

El comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones facilita y contribuye el análisis por parte de los directivos al momento de estudiar las conductas de sus colaboradores, las relaciones interpersonales y las dinámicas de funcionamiento de los distintos grupos de trabajo que conforman una organización (Roselia, 2016).

Así también, abordando el ámbito del comportamiento humano en las organizaciones, Amorós (2009 citando en Morejón, 2018) establece que el comportamiento organizacional procede a indagar y analizar la incidencia que tiene la organización, el grupo y el individuo a fin de mejorar y promover un desarrollo adecuado e integral de la organización y su principal punto de partida recae principalmente en sus empleados, su rendimiento, su productividad y el liderazgo de la gerencia.

Por consiguiente, al direccionar el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, vale la pena mencionar que el comportamiento grupal en el ámbito laboral, no tienen un desarrollo individual dentro de las organizaciones debido a que se presentan entrelazadas entre sí tanto el comportamiento individual y el grupal, distribuidos de manera formal en la estructura organizacional (Gómez, 1994, citando en Morejón, 2018).

Finalmente, lo comportamental dentro de las organizaciones ayuda a detectar situaciones particulares que se suscitan al interior de las mismas, a fin de alcanzar un beneficio máximo y orientándolas a su mejor desempeño, por ello podemos atestiguar que

el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones “se nutre a partir de contribuciones de varias ciencias como es el caso: de la política, aquella que toma aportaciones al poder; la política organizacional relacionándose con la teoría organizacional, desarrollo organizacional y la administración de recursos humanos” (Chiavenato, 2017 citado en Mrejón, 2018).

#### **2.2.4. LOS AFECTOS Y LAS EMOCIONES EN LAS ORGANIZACIONES**

Los afectos están estructurados como un aspecto constitutivo de la actividad del ser humano expresados en las distintas actividades de la vida cotidiana, misma que conforma un conglomerado de comportamientos sociales compartidos y ajustados al entorno sociocultural (Markus y Kitayama, 1994 citado en Rodríguez Hernández, Juárez Lugo , & Ponce de León , 2011).

En este sentido, los afectos son entendidos como “la experiencia psicológica más elemental a la que se tiene acceso mediante introspección y constituye el núcleo central de la emoción” (Russell & Barrett, 1999 citado en Rodríguez Hernández, Juárez Lugo , & Ponce de León , 2011, p. 194), esto debido a la capacidad sensorial del individuo que se expresa de manera positiva o negativa, por ello es preciso mencionar que los afectos son edificados psicológicamente y por ende incurren en las emociones y expresiones de comportamiento codificadas.

De esta manera, la conformación del afecto transformado en una emoción dentro de un medio se caracterizan por su constitución a través de su aparición, su crecimiento y delimitación del entorno donde se adapta y se nutre a la vez. (Bondel, 1945 citado en Rodríguez Hernández, Juárez Lugo , & Ponce de León , 2011, p. 194).

Es preciso considerar que el afecto no es un fenómeno cognitivo como tal debido a que como lo menciona Fernández, 2000 citado en Rodríguez Hernández, Juárez Lugo , & Ponce de León , (2011):

“vive en el seno de grupos más o menos bien delimitados, al interior de los cuales se ejerce una acción contagiosa donde todo estado afectivo un poco claro tiende a resonar sobre el grupo y a beneficiarse por reacción de esta resonancia, pues cuanto más socialmente adaptado es el medio más es la participación en él, y más la fuerza que adquiere la emoción (p.194).

El hecho de que las emociones sean expresiones de los seres humanos, dentro del ámbito de las organizaciones, los profesionales y técnicos de las mismas son actores sociales que modulan su comportamiento de acuerdo con las reglas y normas previamente establecidas del contexto en el que se desenvuelve el sujeto y por lo tanto, estos aspectos generan trascendencia para el manejo y funcionamiento de las organizaciones (Arregui, 2008).

Las emociones están colmadas de significaciones y sentidos vinculados a contextos socio-históricos de los cuales se puede identificar tres dimensiones distintas desde una perspectiva sociológica según Idoia Arregui (2008):

1) Dimensión normativa: alude a que las normas sociales no solo se atan a las conductas o pensamientos del sujeto, sino también a las emociones. “Las diversas culturas están plagadas de normas sociales que regulan el qué, cómo y cuánto debemos sentir y cómo se pueden o no expresar dichos sentimientos y emociones” (Arregui, 2008, p.146).

2) Dimensión expresiva: se refiere a la forma en que los actores sociales son condicionados por emociones establecidas y latentes en el medio en que se desenvuelven, pues marcan el grado en el que pueden ser expresadas para ser considerados como comportamientos socialmente aceptados.

3) Dimensión política: las distintas sanciones sociales están atadas a las emociones, así como “el entramado diferencial de acceso a los recursos que posibilita la estructura social, de tal modo que los "poderosos y los que carecen de poder viven diferentes mundos, no solo físicos y sociales sino también emocionales" (Bericat, 2000:160-162 citado en Arregui, 2008, p.146).

Es importante precisar que las distintas emociones que manifiesta el ser humano varía de acuerdo a su contexto y cultura en que se desenvuelve, así también como el aprendizaje de significados y creencias en su entorno según el valor agregado otorgado por los grupos sociales o una determinada sociedad. Por ello, se entiende que los individuos son culturalizados por medio de distintos medios culturales y relaciones sociales interpretadas de manera individual por cada sujeto, produciendo de esta manera una programación cultural cargada de significados (Calhoun y Solomon, 1996; Hansberg, 2001 citado en Rodríguez Hernández, Juárez Lugo , & Ponce de León , 2011).

### **2.2.5. EL SENTIDO DE PERTENENCIA**

Al referirnos a la pertenencia, según el Diccionario de la Real Academia Española (2020), el término a tratar es considerado como el “hecho o circunstancia de ser parte de un conjunto, como una clase, un grupo, una comunidad o una institución”. En tal sentido, relacionado al ámbito de las organizaciones, el sentido de pertenencia representa el vínculo e identificación que tiene un individuo respecto a la organización de trabajo de la cual es parte.

Por otra parte, desde la perspectiva de Hagerty, Williams, Conye y Early (1996, citado en Dávila de León & Jiménez García , 2014) “el sentido de pertenencia es considerado un elemento importante para la salud mental y el bienestar social, que se asocia al funcionamiento psicológico y social” (p.275).

Desde otro enfoque, el sentido de pertenencia es entendido como la manifestación de valores comunes que representan la identidad organizacional, mismos que refuerzan la cohesión reflejada en el compromiso de los empleados hacia con la organización (López, 2017). Por ello, es fundamental para las organizaciones generar la capacidad de fomentar en los miembros de la organización una determinada identidad marcada en base a su cultura.

### **2.2.6. LA IDENTIDAD**

Al referirnos a la identidad, vale la pena aclarar que desde la óptica del presente estudio el concepto de identidad se lo puede abordar desde dos perspectivas. La primera enfocada desde el ámbito de las organizaciones, misma que se refiere al conjunto de características específicas y esenciales de una institución que articula y se relaciona con los públicos internos y externos a través de un proceso comunicacional, en el que se fomente un discurso plasmado de significados relacionados a la representatividad distintiva denominada “marca” (Murillo, 2014 citado en Egas Cruz & Yance Jácome , 2018).

En cuanto al concepto de identidad en base a una aproximación mayor al ámbito de los individuos, recae en una perspectiva cultural y como menciona Giménez (2004, citado en Vera & Valenzuela , 2012) desde lo conceptual, la identidad no puede encontrarse separada de la noción de cultura y por lo tanto desde este enfoque según Cepeda (2008), la identidad es entendida como el “sentimiento de pertenencia a un colectivo social que posee una serie de características y rasgos culturales únicos, que le hacen diferenciarse del resto y por lo que también es juzgado, valorado y apreciado” (p.254).

Para Giddens (2002, citado en Vera & Valenzuela , 2012) desde el inconsciente del Yo a través de su identidad, el individuo intenta construir sistemáticamente y reflexivamente una narrativa personal a fin de poder auto-comprenderse y mantener un control sobre su propia vida y su devenir.

En este sentido, desde el individuo al fomentar una narrativa personal, la identidad según Castells (2003, citado en Vera & Valenzuela , 2012), es la construcción de las percepciones y sentidos que atienden uno o varios atributos culturales categorizados según su prioridad de acuerdo al individuo y su autodefinición por lo que según Colhoun (1994, en Castells, 2003, citado por) los sentidos y la experiencia se amalgaman y constituyen en el constructo de identidad, estableciendo una distinción en el Yo y el Otro, por lo que saber quiénes somos y de donde proviene el conocimiento es una construcción y no un descubrimiento, el cual no se encuentra separado por completo del conocimiento del otro, por ello, desde un enfoque sociológico de acuerdo a (Jenkins, 2004 citado en Vera & Valenzuela , 2012) la identidad viene a ser interpretada como el entendimiento de quienes somos y quienes son los demás y de manera sinérgica el entendimiento de los otros que tienen de sí mismo y de los demás.

Desde esta perspectiva, según de la Torre & Tejada (2007, citado en Vera & Valenzuela , 2012) manifiestan:

Al reflexionar sobre quiénes somos, la imaginación psicológica nos remonta hasta esa dimensión en la que nos enfrentamos a nosotros mismos, nuestro Yo, un sustrato biológico, familiar, educativo y social que llegamos a experimentar fenomenológicamente como una parte de nosotros mismos, como nuestra marca indeleble a través de momentos y circunstancias, y que trasciende nuestros pensamientos y sentimientos (p.273).

Por consiguiente, vale la pena precisar la importancia del trabajo como estructurante de la personalidad, siendo así que a través de los distintos procesos ejecutados dentro de una organización por parte de los colaboradores, estos se articulan y configuran la subjetividad individual dentro de un ambiente social en la se adquiere expresiones particulares formadas gracias a los sentidos, las cuales se evidencian a través de procesos cognitivos y afectivos que constituye el comportamiento del individuo, por ello, tal como lo menciona Maceo & Montero (2016) los procesos cognitivos:

permiten el reflejo de la realidad que nos rodea, es decir, las percepciones, las representaciones, el pensamiento, la memoria, la atención; y los afectivos van a darnos la manera en que ese reflejo de la realidad nos afecta, cómo es vivenciada por cada ser humano, aportando en consecuencia, energía, activación e intensidad al comportamiento (p.84).

En este sentido, el trabajo es estructurante de la personalidad de un sujeto, puesto que permite construir relaciones de filiación, pertenencia e identidad, expresados en sentimientos, emociones e intereses, los cuales “(...) poseen expresión física y psíquica; además, son más primitivos que la cognición, constituyéndose en dicha unidad la base de la función reguladora de la personalidad “ (Maceo & Montero, 2016, p.84), por lo tanto, el trabajo permite desarrollar el pensamiento e incide en el desarrollo cognitivo de los individuos.

## **2.2.6. TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM**

La teoría de estudio abordada es relevante debido a que desarrolla un nuevo estilo de motivación laboral la cual es entendida a través de dos factores de acuerdo a Vroom, (1964 citado en Peña, 2015): primero, que la persona tiene la convicción de que las acciones que va a llevar a cabo le van a conducir a conseguir un resultado específico y segundo, dependiendo de lo llamativo que le resulte la recompensa posterior, por ello la teoría de expectativas presupone la idea de que todo individuo tendrá una conducta esforzada a fin de obtener un resultado esperado, siempre y cuando tenga las aptitudes y los recursos necesarios para ser capaz de realizar dicho fin, por lo tanto de acuerdo a Vroom, (1964 citado en Peña, 2015, p.21-22), la motivación es el resultado de las siguientes variables:

1. Valencia (V): Orientación actitudinal que cada individuo le asigna a diferentes resultados. La valencia puede tener un valor positivo (1), deseo de alcanzar algo, o negativo (-1) si corresponde al deseo de huir de algo. Este nivel de deseo es único para cada trabajador de una empresa y está altamente relacionado con el nivel de experiencia y el paso del tiempo.

2. Expectativa (E): Grado de convicción acerca de la posibilidad de que la relación entre el trabajo y el esfuerzo conduzca a un resultado determinado. Los

valores oscilan entre -1 y 1, siendo -1 la creencia nula y 1 correspondiendo a la creencia total de la conexión entre resultado y esfuerzo.

3. Medios (M): Estimación que realiza un individuo acerca de la probabilidad del vínculo entre recompensa y desempeño. El valor puede oscilar entre -1 y 1, de la creencia nula a la creencia total de la relación respectivamente.

La motivación laboral en los colaboradores surge a raíz de la combinación de los tres factores mencionados anteriormente con una variación distinta en función de la intensidad y compromiso de éstos, para lo cual se sustituye en la siguiente fórmula considerando que cada factor tiene asignado un valor entre -1 y 1 (Peña, 2015):

$$\text{Motivación} = V \times E \times M$$

Desde esta perspectiva, se debe considerar que es complejo recabar conclusiones fiables de los factores subjetivos aludidos en la teoría de Vroom a través de un valor numérico puesto que el comportamiento humano no puede ser precedido cuantitativamente.

Posteriormente, la teoría de las expectativas fue aplicado por Víctor H. Vroom, Poster y Lawler manifestando que la motivación del individuo depende de los siguientes supuestos (1964 citado en Peña, 2015, p.21-22):

1. El comportamiento depende directamente de la combinación del medio y las fuerzas que rodean a las personas.
2. Los individuos toman decisiones de manera consciente sobre su comportamiento.
3. Las personas tienen deseos, metas, objetivos y necesidades diferentes.

Dicho esto, las expectativas son parte de la subjetividad y se las puede evidenciar en connotación positiva como negativa, las cuales están inmiscuidas directamente en las percepciones de los colaboradores y en el mismo sentido, las expectativas fundamentadas en una determinada cultura organizacional, generan un papel motivacional enfocado en la intencionalidad de los colaboradores, por ello, estas fomentan una motivación dentro de los individuos generando una influencia directa a la configuración de percepciones y por ende en la subjetividad del individuo a través de vivencias emocionales a nivel individual pero con la consigna de que se ve influenciada por la experiencia social de su entorno.

## **2.3. EL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN LABORAL**

### **2.3.1. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES**

#### **INTERPERSONALES**

Al referirnos a la estructura organizacional, es importante recalcar que, para que una organización ya sea grande o pequeña, pueda diferenciarse de su competencia a fin de ofrecer servicios de calidad y de alta credibilidad, esta debe estar sustentada por una estructura debidamente planificada y adecuada al contexto en la que se desenvuelve, por ello, se entiende a la estructura de acuerdo a Gilli (2017, citado en Bastidas, 2018) como:

“la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto. Existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en su totalidad que presenta propiedades específicas como conjunto y cuando además las propiedades de los elementos dependen de los atributos específicos de la totalidad” (p.20).

Al referirnos a la estructura como un conjunto de elementos y propiedades específicas de un sistema y orientándolo en el ámbito organizacional, cada organización debe orientarse en sus necesidades y realidades de acuerdo con su contexto.

En el mismo sentido, “entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de relación y articulación entre las partes a través de los cuales una institución se organiza con el fin de cumplir las metas que se ha propuesto y lograr el objetivo deseado”(Barone 2009, p. 27, citado en Bastidas, 2018).

Para el efecto, la estructura organizacional fomenta identidad a la organización, así también como la responsabilidad y sentido de pertenencia para los colaboradores y por lo tanto, la estructura tiene un vínculo directamente en el comportamiento y por ende en la subjetividad de los colaboradores de una organización.

### **2.3.2. LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

Desde inicios del Siglo XX se ha mostrado un interés cada vez más relevante en las parcelas psicológicas del ámbito organizacional y por ende en la psicología del trabajo, por lo que a continuación se abordará el constructo de Cultura Organizacional.

### **2.3.3. SOBRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU FUNCIONALIDAD**

Parte fundamental de todo tipo de organización es su Cultura Organizacional, la cual se constituye a través de las percepciones de sus colaboradores a través de la institucionalidad de la organización generadora de un entorno de trabajo, por ello se considera a la Cultura Organizacional como un factor significativo para la sostenibilidad de la organización, la competitividad, productividad y en general todas las esferas que constituyen la organización (Celi Pinza, 2015).

Al respecto, se considera a la cultura organizacional como uno de los temas más estudiados y relevantes para promover el bienestar del trabajador por lo que se la puede definir según Schein (1988, p. 25 citado en Cuerda & Bonavía, 2017):

La cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos compartidos que un grupo aprende a medida que resuelve problemas de adaptación externa e integración interna, que han funcionado lo suficientemente bien como para ser considerados válidos y, por lo tanto, ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas (p.235).

En definitiva, la cultura organizacional es el sistema de significados y creencias compartidos que mantienen los miembros de una organización y que influye en su manera de actuar (Camisón y Dalmau, 2009).

### **2.3.4. CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

La Cultura Organizacional desde la óptica de la psicología organizacional, se caracteriza por ser un fenómeno real de alta repercusión categorizada por su aspecto social profundo en las organizaciones y entre sus características más relevantes según Luthans, (2008, citado en Rivera, 2015) son:

- La regularidad de los comportamientos observados (Interacciones entre colaboradores con un lenguaje, terminología, rituales y comportamientos específicos)
- Las normas (Cumplimiento o no de ciertas acciones en la organización)

- Los valores dominantes (comportamientos aceptados en beneficio de todos los colaboradores y la organización)
- La filosofía (políticas y creencias determinadas para el cumplimiento de responsabilidades)
- Las reglas (Directrices establecidas para el desenvolvimiento del individuo en la organización)
- El ambiente organizacional (distribución física, comunicación, interacción entre colaboradores de la organización y su percepción del entorno de trabajo).

### **2.3.5. TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Como tipos de Cultura Organizacional se ha podido destacar lo mencionado por Robbins (2013, citado en Celi Pinza, 2015) donde determina dos tipos de culturas, catalogadas como fuertes y culturas débiles. Las culturas fuertes son:

Aquellas en donde los valores fundamentales están profundamente arraigados, claramente definidos, ampliamente difundidos, que se aceptan y que se comparten extensivamente, influyendo sobre las personas. Cuantos más miembros acepten los valores fundamentales de la organización y mayor sea su adhesión a ellos, más fuerte será la cultura (p.16).

En este sentido, para poder identificar la cultura fuerte se lo puede verificar a través de unos índices que evidencien poca rotación de personal el cual reduce el abandono del trabajo por parte de los empleados. Por otro lado, la cultura débil se caracteriza por el variado comportamiento de sus colaboradores, “en donde los integrantes de la organización no perciben el apoyo de la misma, se sienten aislados, no motivados y por tanto hay un gran número de abandonos de los puestos de trabajo, y finalmente desempeño poco eficaz” (Celi Pinza, 2015, p. 16).

Por otro lado, Cameron y Quinn (2006, citado en Salas-Arbeláez, García-Solarte, & Murillo-Vargas, 2017) hacen referencia a cuatro tipos de cultura organizacional y cada una abordadas desde un enfoque respecto a la estabilidad y lo externo o interno, siendo las siguientes:

Tabla 2

*Tipos de cultura organizacional según Cameron y Quinn*

<b>Tipo de cultura organizacional</b>	<b>Descripción del tipo de cultura</b>
Jerárquica	Tipo de cultura organizacional orientado a procesos estandarizados que definen las responsabilidades de los colaboradores dentro de ambiente formalizado y con una estructura adecuada para el cumplimiento de sus responsabilidades. (Cameron y Quinn, 2006, citado en Salas-Arbeláez, García-Solarte, & Murillo-Vargas, 2017)
Clan	Caracterizada con este nombre debido a su gran similitud con la estructura familiar, este tipo de cultura organizacional resalta la gran cohesión de sus miembros, prevalece los valores como el trabajo en equipo y la promoción del compromiso del empleado hacia la organización. (Cameron y Quinn, 2006, citado en Salas-Arbeláez, García-Solarte, & Murillo-Vargas, 2017)
Adhocrática	La característica principal de este tipo de cultura radica en el desarrollo de nuevos productos y servicios para lo cual sus gerentes promueven la innovación, emprendimiento y la creatividad. La innovación conduce al éxito a las organizaciones. (Cameron y Quinn, 2006, citado en Salas-Arbeláez, García-Solarte, & Murillo-Vargas, 2017)
Mercado	Este tipo de cultura tiene una orientación enfocada a un entorno externo y se centra en procesos de transacción (ámbito competitivo e intercambio monetario) con grupos externos, los mismos que nacen a través de los vínculos con los que la organización se desenvuelve. (Cameron y Quinn, 2006, citado en Salas-Arbeláez, García-Solarte, & Murillo-Vargas, 2017)

*Nota.* Elaboración propia de tabla.

### **2.3.6. EL TRABAJO: SIGNIFICACIÓN Y VALOR SOCIAL**

El trabajo puede ser analizado desde distintas perspectivas como la antropológica, sociológica, política, histórica, económica e incluso desde la psicología; considerada como una actividad esencial, relevante e intrínseca para la vida de los seres humanos.

A lo largo de la historia y según los contextos que se han suscitado en el desarrollo de las sociedades, el concepto de trabajo ha ido permutando constantemente hasta desembocar en la época moderna donde el trabajo no solamente es asumido como un bien colectivo, sino como actividad clave para la autonomía del individuo vinculada con su capacidad de interrelacionarse con otros; por ello, cada vez su significado ha tomado un carácter central que se extiende a la vida personal y familiar, “configurando de esta manera formas de relación que permiten la transformación del mundo a través de la relación consigo mismo, con la naturaleza y con los demás” (Méda, 1995, citado en Romero, 2017, p. 122).

En este sentido, el trabajo posibilita a las personas interactuar, estructurar el tiempo y estar dentro del modelo económico de la época, por lo que el término “empleo” ha llegado a ser la forma de trabajo imprescindible para nuestra inserción en la sociedad contemporánea y uno de los pilares del modelo socioeconómico capitalista, puesto que se compone en una fuente de provisionamiento de lo materialmente necesario, así también como el abastecimiento de recursos abstractos y subjetivos para el desarrollo humano (Romero, 2017).

Por lo tanto, se entiende que el trabajo no solo se enfoca en una actividad netamente mecánica en un tiempo determinado, sino una serie de enfoques colaborativos positivos en beneficio de una actividad altruista y gratificante así también como algo motivacional que ayude a nuestro crecimiento personal.

### **2.3.7. DIVISIÓN SOCIAL DEL TRABAJO: JERARQUIZACIÓN Y SUBJETIVIDAD**

Al referirnos a la división social del trabajo, se hace alusión al conglomerado de aspectos sociales y técnicos que influyen en la productividad de los bienes y servicios de una determinada organización de manera dividida y parcializada, en este sentido, la estructura

organizacional facilita y fomenta un ordenamiento de secuencias a fin de dar cumplimiento a una actividad laboral dentro del ámbito del proceso productivo (Erbes , Roitter , & Delfini, 2011).

La división social del trabajo implica la especialización del trabajo y por ende una jerarquización a nivel institucional, al respecto, al referirnos a este tipo de estructura dentro de las organizaciones, la misma es entendida como la configuración de niveles de una estructura organizacional desde los mandos altos (accionistas, gerentes o presidentes), mandos operativos o mandos de soporte.

En este aspecto, Enrique Benjamin hace alusión a lo siguiente (2009, p.372 citado en Bastidas, 2018):

“La estructura de una organización puede integrarse con diversos niveles relacionados entre sí; es decir, las unidades administrativas deben ubicarse en una escala que permita su atención, control y supervisión, ya que a la función asignada corresponde una autoridad y responsabilidad determinadas: a mayor contacto con el público o con los bienes y servicios producidos, más baja será su ubicación en la escala, y a mayor número de tareas de planeación, coordinación y control, más alta será” (p.18).

Por lo expuesto, respecto a la división del trabajo y la importancia de la jerarquización dentro de las organizaciones, como lo menciona Erbes , Roitter , & Delfini, (2011): “El trabajador, la tecnología y los otros colaboradores (pares, superiores y maestros) constituyen un “sistema de actividad humana” y, con ello, un contexto de aprendizaje individual y colectivo” (p.108) y por lo tanto, al hacer alusión al aprendizaje individual, este representa un cúmulo de significados y experiencias que influyen directamente en la percepción del individuo, incidiendo directamente en su subjetividad.

## **2.4. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR EN EL TRABAJO**

Para esta sección, es fundamental enfatizar que desde la perspectiva de la psicología del trabajo y de las organizaciones, este campo es reconocido y destacado por su aporte en beneficio y mejora de los resultados en las organizaciones y el bienestar de los colaboradores que conciben las distintas empresas que emplean a los individuos. (Gómez M. , 2016)

Sus orígenes se remontan a finales del siglo XIX e inicio del siglo XX con escritos como *Increasing Human Efficiency in Business* según Walter Dill Scott o el de Hugo Münsterberg titulado *Psychology and Industrial Efficiency*. Ambos textos abordaron temas como el incremento de la eficiencia en el trabajo, técnicas de mercado, publicidad y procesos de selección de personal, más conocidas como “Psicología económica”, “Psicología de negocios” y “Psicología del empleo” (Koppes & Pickren, 2007, citado en Gómez, 2016 p.134).

Durante la Primera Guerra Mundial el término “Psicología industrial” tuvo gran repercusión debido a los distintos procesos que hubo para la asignación de soldados a las distintas unidades de las Fuerzas Armadas de acuerdo a sus capacidades y con el objetivo de alcanzar una mayor eficacia en los puestos que se desempeñaban durante la guerra, los test de habilidades mentales aplicados fueron, el Army Alfa y Army Beta (Gómez, 2016), posteriormente para 1924, se realizaron varios experimentos en la fábrica Hawthorne de la Western Electric con el propósito de encontrar relaciones entre iluminación y la eficacia por lo que Muchinsky explica lo siguiente (2007, p. 12 citado en Gómez 2016):

Los investigadores instalaron varios conjuntos de luces en talleres donde se producía equipo eléctrico. En algunos casos la luz era intensa, en otros casos estaba reducida al equivalente a la luz de la luna. Para la gran mayoría de los investigadores, la productividad parecía no tener relación con el nivel de iluminación. La productividad de los colaboradores aumentó, ya fuera que la iluminación se disminuyera, se aumentara o se mantuviera constante. Los resultados del estudio fueron tan extraños que los investigadores plantearon la hipótesis de que algunos otros factores debían ser responsables del aumento en la productividad (p. 135).

En este sentido, los estudios de Hawthorne (Muchinsky, 2007, citado por Gómez, 2016 ) arrojaron una gran variedad de conocimientos respecto al comportamiento humano, actitudes y sentimientos dentro del entorno laboral, así como la viabilidad de brindar un trato justo y digno a los trabajadores, más allá de un mero activo de la organización. Esto proporcionó nuevos paradigmas que llevaron a la psicología industrial a buscar un entendimiento y comprensión más profundo sobre el comportamiento humano en las

organizaciones de trabajo puesto que como resultado obtenidos en el experimento de Hawthorne surgió el concepto de relaciones humanas, considerados como parte de la escuela humanística de la administración, desarrollada por Elton Mayo, la cual explica que estos experimentos proponían resolver los sentimientos de rechazo y antipatía de los colaboradores hacia las organizaciones, así también como mejorar su productividad (Gómez, 2016).

El surgimiento de la psicología industrial y organizacional ha variado a lo largo de los años y se ha podido entenderlo a partir de conflictos armados globales, búsqueda de derechos civiles de las minorías y sobre todo ha estado inmersa en los cambios socioeconómicos que surgen en las sociedades por ello, para entender este fenómeno científico del trabajo, se define a la psicología organizacional de la siguiente manera (Gómez, 2016):

(...) rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas. Esto se complementa con la conceptualización de Dunnette y Kirchner (2005) que consideran que la psicología de la organización es el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma. Agregan que esta definición obliga a los psicólogos a estudiar las áreas de conflicto potencial entre las personalidades de los colaboradores como las demandas que hace la organización sobre ellos. Por su parte, Mastretta (2006) define la psicología del trabajo como un campo de estudio de la actitud, los procesos mentales, el comportamiento y la cognición, aplicados a la interacción humana en las actividades productivas (p.138).

Visto desde esta perspectiva, entendemos que la psicología organizacional puede abordar dos enfoques; el primero, el enfoque industrial que se direcciona y se orienta a la productividad y competencia de los individuos en beneficio de la organización y por otro lado desde el enfoque organizacional, encargada de crear y transformar estructuras de cultura que promueven el bienestar del empleado para lograr desempeñarse de manera correcta, en condiciones seguras y agradables en su entorno laboral.

## CAPITULO 3

### 3. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación tiene como base la metodología cualitativa por lo que se la llevará a cabo a través de un enfoque fenomenológico, puesto que intenta analizar la perspectiva mencionada desde el punto de vista del sujeto y su subjetividad misma que, como menciona Maceo & Montero (2016):

minimiza sus acciones y procede por medio de la interpretación. Y la fenomenología busca conocer, precisamente, los significados que los individuos dan a su experiencia; lo importante es aprender el proceso de interpretación por el que dichas personas definen su mundo y actúan en consecuencia (p.104).

Por ello, es importante analizar y entender la realidad, los significados y sentidos que se evidencian en la experiencia de los sujetos en su espacio laboral; desde esta perspectiva, el estudio se focaliza en analizar, describir, interpretar y comprender la incidencia de la cultura organizacional de Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor en la subjetividad de sus colaboradores y por ende la comprensión de los distintos sentidos y significados construidos por los mismos, considerando que en el ámbito de la cultura organizacional es imprescindible entender los significados y percepciones que le otorgan los colaboradores y que configuran la vivencia emocional a nivel individual; pero que se ve influenciada por la vivencia social.

Al respecto, en un primer momento se realizó la socialización de la propuesta de investigación planteada a los funcionarios de la DAF de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, una vez socializada la propuesta, se procedió con la selección de los interesados en participar en la investigación a fin de entregar el consentimiento firmado sobre la propuesta de estudio. En cuanto al segundo momento, consistió en realizar 7 entrevistas semi estructuradas a los colaboradores; se elaboró una guía de preguntas y se realizaron las entrevistas; posteriormente se procesó la información obtenida bajo unidades de análisis para la interpretación de los resultados.

La selección de la muestra correspondió a un tipo no probabilístico por conveniencia, que partiendo de los criterios de inclusión se contó con 7 colaboradores un hombre y seis mujeres que laboran actualmente en la Dirección Administrativa y Financiera de la

Congregación Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, que radican en la ciudad de Quito y que cuentan con un mínimo de 2 años de experiencia laboral, el rango de edad de los participantes fue de 23 y 79 años de edad.

La investigación tuvo una duración de 5 meses, se desarrolló en la ciudad de Quito, y para el efecto, se cumplieron los protocolos de confidencialidad y manejo de la información de los participantes de acuerdo con las pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud de los seres humanos (CIOMS-OMS, 2017).

El levantamiento de información tuvo una duración de alrededor de un mes; para la recolección de la información se realizaron entrevistas semiestructuradas ya que según Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz (2013):

la entrevista semiestructurada es una “conversación amistosa” entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo (p.164).

En este sentido, cabe recacar que las entrevistas promovieron una conversación reflexiva que permitiera a los participantes, por un lado, sentirse parte del proceso a medida que escuchaban y elaboraban las posiciones asumidas sobre el tema propuesto; y por otro, que les permitiera expresar “sus experiencias, sus dudas, sus tensiones, en un proceso que facilita la emergencia de sentidos subjetivos durante las conversaciones” (González-Rey, 2017, p.73).

Los ejes de análisis para el procesamiento de la información fueron:

- Sensaciones, afecto y emociones, respecto al trabajo.
- Formulación de expectativas.
- Valores institucionales e influencia en el comportamiento.
- Cultura organización y la generación de percepciones.

Conceptos que fueron desarrollados y complementados desde el análisis de la cultura organizacional ya que se entiende que las características personales y sociales de los colaboradores permiten entender como se configura la subjetividad.

La codificación de los datos se realizó en función de las siguientes unidades de análisis, de la siguiente manera: a) codificación abierta – análisis de las unidades y subunidades, b) codificación axial.- se relacionó las unidades de análisis y los ejes temáticos, conforme a las condiciones de ocurrencia o no, de las siguientes situaciones: sensaciones, afecto y emociones, respecto al trabajo; formulación de expectativas; valores institucionales e influencia en el comportamiento humano, cultura organización y la generación de percepciones, dichos factores estén implicados en los ejes de análisis, cómo describen los colaboradores estas acciones y que consecuencias generan. Y c) codificación selectiva.- se usaron códigos respecto a los temas analizados a manera de resultados de acuerdo a las expresiones a las que hicieron referencia los colaboradores para darle un mayor alcance a la significación que estos daban respecto de su experiencia.

## CAPITULO 4

### 4. INFORME O ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS

De acuerdo con los métodos empleados en la presente investigación, se procedió a estructurar la información a través de las siguientes categorías de estudio:

- Sensaciones, afecto y emociones, respecto al trabajo.
- Formulación de expectativas.
- Valores institucionales e influencia en el comportamiento.
- Cultura organización y la generación de percepciones.

Estos campos de análisis fueron establecidos en base a la relevancia de los datos y la clasificación de las subcategorías de análisis, mismas que fueron consideradas por la frecuencia que aparece en el discurso de los participantes. En el análisis se considera frases sobresalientes de los participantes, lo que se denomina códigos en vivo, que refuerza las argumentaciones en el análisis.

Los datos se obtuvieron de siete personas (seis mujeres y un hombre), cuyas edades oscilaban entre los 23 y los 79 años de edad, sus puestos laborales eran desde secretaria de la dirección hasta líder general de la Congregación, denominada Hermana Provincial. Cada uno de los participantes gozaban de una experiencia laboral de más de dos años dentro de la Dirección y por ende en la Congregación.

Tabla 3

*Matriz de participantes*

<b>Participante de la investigación</b>	<b>Denominación por género</b>
<i>Entrevistado 1 (E1)</i>	PM1 [ participante mujer uno]
<i>Entrevistado 2 (E2)</i>	PM2[ participante mujer dos]
<i>Entrevistado 3 (E3)</i>	PM3 [ participante mujer tres]
<i>Entrevistado 4 (E4)</i>	PM4 [ participante hombre cuatro]

<i>Entrevistado 5 (E5)</i>	PM5 [ participante mujer cinco]
<i>Entrevistado 6 (E6)</i>	PM6 [ participante mujer seis]
<i>Entrevistado 7 (E7)</i>	PM7 [ participante mujer siete]

---

*Nota.* Elaboración propia de tabla.

En este marco, situar la subjetividad y su importancia radica en la intersección de la experiencia singular de los sujetos vivida en el espacio social. Parte de esta experiencia vive el sujeto en el contexto laboral, como una parcela de actividades sociales, prácticas y técnicas que representan un símbolo de captación de cultura, conocimientos y experiencia por parte de los individuos; Por ello la relación de trabajo y subjetividad van de la mano generando significados particulares (Orejuela Gómez & Ramírez , 2011).

Dentro de estos significados, no se puede dejar de lado la cultura organizacional y su relación con la subjetividad, los patrones de comportamiento que se comparten e interaccionan en una organización, son entendidos como creencias que mantienen a los miembros de una organización e influyen en su manera de actuar (Camisón y Dalmau, 2009).

- **SENSACIONES, AFECTO Y EMOCIONES RESPECTO AL TRABAJO**

En este campo, se debe referir a los afectos, mismos que están estructurados como un aspecto constitutivo de la actividad del ser humano que se manifiestan en las actividades de la vida cotidiana, conformada por un conglomerado de comportamientos sociales compartidos y ajustados al entorno sociocultural (Markus y Kitayama, 1994 citado en Rodríguez Hernandez, Juárez Lugo, & Ponce de León , 2011), la expresión sobre el *“primer acercamiento a la Institución al entregar la hoja de vida y sentir patrones de confianza brindada por parte de las autoridades de la Institución”* infiere una impresión afectiva como contacto inicial, que se emplaza luego a la (E1), *“identificación personal respecto a la misión de la Institución enfocada en la ayuda a niños, niñas y mujeres desamparadas y en estado de vulnerabilidad”*(E2).

En este sentido, los afectos son entendidos como “la experiencia psicológica más elemental a la que se tiene acceso mediante introspección y constituye el núcleo central de

la emoción” (Russell & Barrett, 1999 citado en Rodríguez Hernández, Juárez Lugo, & Ponce de León, 2011, p. 194), por ello, al existir experiencias psicológicas dentro del entorno laboral, estas reflejan emociones tal como alude el entrevistado número 2 (E2) respecto a lo que representa las actividades y el trabajo que realizan en la Congregación y por ende en la Dirección: *“ayudar al prójimo en sí, a llenado todo en mi vida, es todo. Pensar en el resto, y no sólo en uno, solidaridad, altruismo...”*.

Visto de esta manera y conforme al discurso recopilado del resto de colaboradores, la sensación perceptible del entorno laboral se direcciona a un proceso de cambio con un claro interés en las posibilidades de autorrealización, siendo esta una dimensión netamente subjetiva, por ello, dentro del grupo de colaboradores se plasman significaciones de las experiencias que se constituyen como relevantes para el presente análisis, puesto que, como lo menciona Blanch, J. M. (1996, citado en Orejuela Gómez & Ramírez, 2011):

la acción de trabajar entraña connotaciones que se extienden a lo largo de los más diversos continuos bipolares (maldición- bendición, esclavitud-emancipación, alienación-realización) y que la hacen susceptible de ser vivida como castigo, vocación, derecho, deber, valor de cambio o de uso, instrumental o final (p.136)”.

Con lo expuesto y de acuerdo a la percepción de los entrevistados, existe manifestaciones susceptibles al valor de cambio respecto a la vocación que desempeñan en sus actividades dentro de la institución, generando emociones y un sentido de pertenencia, reflejado en la “identidad social y profesional, donde la institución determina al trabajador, pero donde el trabajador también determina la institución a la cual pertenece” (Orejuela Gómez & Ramírez, 2011, p.135).

Por ello, las implicaciones emocionales evidenciadas durante la recopilación de los datos, direccionan al análisis a un campo donde el sentimiento respecto al trabajo y el desempeño laboral interactúa entre sí, generando implicaciones en el sujeto desde el ámbito del bienestar psicológico y donde se busca satisfacer las necesidades de autoestima a través de las interacciones en el ambiente laboral y el resultado de las responsabilidades de los colaboradores conforme a las normas establecidas en la institución.

De este modo, el hecho de que las emociones sean expresiones de los seres humanos, dentro del ámbito de las organizaciones, los profesionales y técnicos son actores sociales que modulan su comportamiento de acuerdo con las reglas y normas previamente establecidas

del contexto del trabajo en el que se desenvuelve el sujeto y, por lo tanto, estos aspectos generan trascendencia para el manejo y funcionamiento de las organizaciones (Arregui, 2008).

- **FORMULACIÓN DE EXPECTATIVAS**

Respecto a este campo de análisis, se situará un elemento sustancial en relación al trabajo. Esta depende de dos factores de acuerdo Vroom, (1964 citado en Peña, 2015): primero, que la persona tiene la convicción de que las acciones que va a llevar a cabo le van a conducir a conseguir un resultado específico y segundo, dependiendo de lo llamativo que le resulte la recompensa posterior, por ello la teoría de expectativas presupone la idea de que todo individuo tendrá una conducta esforzada a fin de obtener un resultado esperado, siempre y cuando tenga las aptitudes y los recursos necesarios para ser capaz de realizar dicho fin; dicho esto, las expectativas se estructuran como consecuencia subjetiva y se las puede evidenciar en connotación positiva como negativa.

La afirmación *“Los que más captó la atención del nuevo trabajo fue la capacidad de poder brindar apoyo al grupo de trabajo de la Dirección debido a que puedes fluir y aportar con ideas, tu inteligencia, creatividad y el corazón que pones a las cosas, acá no vienes, vas a tu escritorio y te sienta, no, sino que ya empiezas a ver nuevas estrategias (...)”* (E2), así también como *“considerar al nuevo trabajo como un reto de aprendizaje en beneficio de los más necesitados”* (E3), coloca una expectativa de orden positivo.

Por otro lado, al inferir que *“no poder separar tu vida laboral con la vida personal debido a la carga laboral”* (E1), y situar al trabajo como obstáculo estructura una expectativa en el orden de lo negativo.

En esta línea de reflexión, tanto las expectativas positivas como negativas se concatenan con los procedimientos institucionales que fluyen dentro de la Institución, lo que genera una incertidumbre y obstáculo en relación a la expectativa positiva, de hecho *“los canales de comunicación en un principio causaron incertidumbre”* (E1), evidenciándose una *“falta de claridad para cumplir roles predeterminados dentro del trabajo”*(E2), así también como *“la inexistencia de una correcta inducción de trabajo en su debido momento”* (E5)

Por otro lado, dentro las expectativas de los trabajadores se emplaza al objeto de la acción institucional, *“al ser una obra con un carácter social, no solamente vas a la institución pues también puedes llegar a más personas, involucrarte en varios temas de ayuda social e interrelacionarte con muchas situaciones” (E5)*, de tal manera que la orientación y las creencias compartidas entre trabajadores muestran un sentido de compromiso y voluntad por la orientación a servir al prójimo; al respecto, el entrevistado 2 y 3 coincidieron que: el involucramiento y administración en varios de los proyectos orientados a beneficiar a los más necesitados es lo que más resulta llamativo, puesto que motiva y fomenta la solidaridad, así también con lo que expresa el entrevistado 6 mencionando que hubo una identificación con los objetivo de la congregación debido a que *“el trabajo que se realiza con la mujer en dificultades, y precisamente me llamó la atención ese carisma y esa entrega que tenían las hermanas y el deseo de hacer que muchas mujeres se superen. Entonces como que eso me ayudó a conectarme más con la congregación y a quedarme.”*

En tal razón, las expectativas generan un papel motivacional vinculado directamente con la intencionalidad de las personas por realizar una actividad determinada, actuado como estímulo interno en la subjetividad del individuo, esta pueda ser de manera positiva o negativa según sea el caso del trabajador debido a que se puede conocer el nivel de involucramiento y esfuerzo que una persona puede proyectar para realizar una determinada actividad.

En cuanto a este campo de análisis, desde la perspectiva de Floralba Cano (1988) la subjetividad como objeto de estudio se enfoca en la naturaleza misma del ser humano e intenta comprender su realidad a partir de la interpretación de un hecho psicológico representado en una situación particular de la vida cotidiana, misma que ha sido edificada y configurada como un significado a través de las experiencias vividas por el sujeto (Cano, 1988 citado en Orejuela & Ramírez, 2011), en este sentido, durante la aplicación de la entrevista semiestructurada, se planteó temas relacionadas a los aprendizajes personales, experiencias y cómo éstas han incidido en la vida de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación para lo cual de manera generalizada se pudo interpretar que el resultado de los datos recopilados se orientan hacia experiencias altruistas y carismáticas, tal como menciona el entrevistado 3: *“Los aprendizajes que ha adquirido son la solidaridad, respeto y tolerancia. El acercarme más a las mujeres y niños vulnerables*

*me ha fascinado”, así también como lo menciona: “soy bendecida en sí, por tener trabajo y otra por hacer las cosas que me gustan, pues ayudar al prójimo en sí, ha llenado todo en mi vida, es todo. Pensar en el resto, y no sólo en uno (...)”, por otro lado, el entrevistado 2 menciona: “El aprendizaje que he tenido es la paciencia, creatividad, carisma, empatía y compromiso hacia con los demás”.*

En efecto, los aprendizajes que se conjugan dentro de la institución a manera de experiencias, inciden en sobremanera en la subjetividad de los individuos pues refleja los modos de hacer, sentir y pensar que tienen los colaboradores de la Dirección de Estudio en el día a día desde el ámbito de su existencia y su interpretación del mundo, coincidiendo con lo que exponen los entrevistados 5 y 6 respecto a su modo de sentir y pensar sobre la importancia de la humildad con la que se mira el mundo y su derredor, así también como la edificación de seres conscientes y justos respeto a lo que se posee y se administra dentro de la institución.

Dentro de este campo también se consideró la cuestión del otro como beneficiario del trabajo frente a la pregunta *¿qué hace que la labor que ejerce dentro de la institución sea distinta a otro tipo de trabajo?*, al respecto, entre los entrevistados el discurso que preponderó fue: *“aquí impactas, cambias la vida de los demás, no es un lugar o una institución que vas a recibir un rédito económico Wow!, pero en cambio aquí te llevas otros reconocimientos” (E5)*, refiriéndose a una recompensa de experiencia de vida, intangible, espiritual e inmaterial, así también como expresa el entrevistado 3: *“yo creo que estar y trabajar por este objetivo de ayudar a la gente, es la diferencia. No es trabajar por un sueldo en sí, sino trabajar por el beneficio a los demás.”* Mientras, por su parte, el entrevistado 6 menciona: *“amar y servir, y no recibir una remuneración pues estamos aquí por servir y dar lo mejor a los demás”.*

En base a lo referido anteriormente respecto a las experiencias y aprendizajes, se puede afirmar de acuerdo Pereyra (2016) que la subjetividad se forma y se estructura por todo lo que nos rodea, todo lo que interiorizamos y lo que exteriorizamos, está compuesta por nuestro pasado, nuestro presente y nuestro futuro.

- **VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO** el campo de la norma reconocido como el ámbito del valor es estructurante de subjetividad.

En esta categoría, se pudo constatar que los sujetos entrevistados concuerdan y se identifican con el valor de la MISERICORDIA, entendida y definida según la Real Academia Española como la: *“Virtud que inclina el ánimo a compadecerse de los sufrimientos y miserias ajenos”*,

considérese que la Dirección de estudio pertenece a la Congregación Religiosa de las Hermanas de la Caridad del Buen Pastor por lo que la aplicación de esta valor es considerado como una norma imperativa en la manera de actuar de los funcionarios de la Dirección y por ende en la Congregación de manera general, en este sentido, con los resultados obtenidos en las entrevistas, se evidenció que la misericordia se encuentra plasmada e integrada en la subjetividad de los colaboradores de la DAF y por ende en el comportamiento de los sujetos dentro de la organización, por ello al referirnos a lo comportamental en el ámbito de las organizaciones, esta es entendida como la manera de proceder de los individuos a través de su actitud y por ende el comportamiento organizacional según lo define Davis y Newstrom (2005, citado en Roselia, 2016) es “el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas (tanto en lo individual como en grupo) actúan en las organizaciones. Esta disciplina pretende identificar medios para que actúen más eficazmente” (p.105).

De la misma manera, dentro del análisis se pudo identificar los valores que han ido fomentado de manera individual los sujetos entrevistados en base a la experiencia adquirida en sus labores administrativas dentro de la Congregación, para lo cual, los más relevantes en base a las coincidencias expresadas en el discurso de los entrevistados fueron la SOLIDARIDAD, la EMPATÍA y la PACIENCIA, por un lado, desde la perspectiva de Pierre Leroux (citado en Posso-Restrepo, 2019), enfoca al valor de la solidaridad en el ámbito de la filosofía como una característica antropológica que representa la armonía de la vida en sociedad y la define como:

Conjunto de esfuerzos humanos que concurren a un fin común político, social, económico, religioso, industrial, jurídico propiamente dicho, y al acuerdo de las personas reunidas expresamente para obtener la referida finalidad en un momento dado. Representa, pues, la solidaridad una idea de unión, adhesión, concordia, conformidad de personas, fuerzas y cosas para alcanzar determinado fin (Del Valle, 2009, p.5 citado en Posso-Restrepo, 2019, p.3).

Por otro lado, la empatía, según la Real Academia Española, la define como la “*Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos*” y en el mismo sentido, la paciencia es entendida como la “*Capacidad de padecer o soportar algo sin alterarse*”.

Para reconocer la magnitud de la importancia de los valores dentro del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, por lo que de acuerdo a Amorós (2009 citando en Morejón, 2018) es importante manifestar que la representación de los valores puestos en mención se manifiestan en el comportamiento organizacional, mismo que procede a indagar y analizar la incidencia que tiene la organización, el grupo y el individuo a fin de mejorar y promover un desarrollo adecuado e integral de la organización y su principal punto de partida recae principalmente en sus empleados, su rendimiento, su productividad y el liderazgo, el entrevistado 3 manifiesta que: “*he desarrollado el valor de la paciencia pues anteriormente era muy impaciente. Eso me ha llevado a ser muy perfeccionista. Me gustan las cosas que queden bien o no se hace*”, o en el caso del entrevistado 5 quien manifiesta que “*la falta de recursos dentro de la institución te hace más consciente, humilde, solidario y empático*”.

En relación a lo expresado por los entrevistados 7 y 2 respecto a los valores que han ido cambiando en su vida con la experiencia laboral adquirida, manifestaron, por un lado: “*Más que cambio de valores, ha existido un fortalecimiento y la institución fomenta ese fortalecimiento de los valores adquiridos en el hogar.*” (E2). En el mismo sentido, el entrevistado Nro 7 manifestó: “*más que cambiar, se ha fortalecido, por ejemplo la cercanía, la acogida, la misericordia o la compasión*”, por lo que en términos generales se puede evidenciar e interpretar que la familia inculca valores trascendentales para la vida del individuo y por ende este hallazgo es significativo de acuerdo a lo que manifiesta Rentería et al. (2007 p.136, citado en Orejuela Gómez & Ramírez , 2011): “*la familia es considerada como un escenario privilegiado para la configuración de asuntos profundos relacionados con la significación del trabajo*”.

- **LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y GENERACIÓN DE PERCEPCIONES**

La cultura organizacional puede ser considerado el campo donde se estructuran las relaciones al interior del trabajo, y en consecuencia ser influencia directa en la subjetividad de los colaboradores de la DAF, en este sentido, es un factor significativo para la sostenibilidad de la organización, la competitividad, productividad y en general todas las esferas que constituyen la organización (Celi Pinza, 2015), se pudo observar que existen coincidencias relevantes entre los entrevistados respecto a que *“lo que caracteriza a la Dirección es el compañerismo y la solidaridad a fin de trabajar en beneficio de la Institución.”* (E2) o como lo expresa el entrevistado 4 *“La dirección se caracteriza por ser colaborativa y solidaria con los compañeros, pues no solo existe apoyo por parte de los compañeros, sino también por parte de las autoridades.”*. Para el efecto, se pudo evidenciar un alto sentido de identificación respecto al compañerismo y precisamente al trabajo en equipo, expresada en acciones multidisciplinarias e interfuncionales por parte de los trabajadores.

Dentro de esta categoría respecto a la cultura organizacional, se identificó también que la estructura y la administración de la organización está establecida por una secuencia jerárquica y de manera vertical en la que las Hermanas de vida apostólica y de derecho pontificio lideran la Congregación en su totalidad, así también como las obras, misiones y proyectos. En segundo plano se encuentran los laicos quienes administran la parte operativa y técnica de manera coordinada con las hermanas, *“a tal efecto uno de los factores con mayor exigencia en la modelación de la cultura es el estilo de liderazgo”* (Naranjo-Valencia & Calderón-Hernández, 2015 p.233), por lo que en base a los resultados obtenidos se evidenció que existe un estilo de liderazgo transformacional, el cual es caracterizado de acuerdo a Robbins (2004, p.386 citado en Cuesta-Monard, 2020) como:

La inspiración que el líder genera en sus seguidores a que trasciendan sus intereses personales para bien de la organización, y porque éste es capaz de proyectar un efecto profundo y extraordinario sobre sus seguidores. Este efecto se genera a través de la influencia idealizada (carisma), la inspiración, la estimulación intelectual o la consideración individual (p.27).

De lo expuesto anteriormente el entrevistado 7 manifiesta: *“la hermana provincial influye y orienta tanto espiritual como humano, a todas, primerito a mis hermana de comunidad y luego al acompañamiento a todas las obras y seguimiento a la gestión administrativa”*, así también como lo manifiesta el sujeto entrevistado 3 menciona: *“Al*

*trabajar con grupos vulnerables, las hermanas denotan una mayor credibilidad hacia al público que se atiende, generando mayor confianza y respaldo”* o para el efecto como manifiesta el sujeto entrevistado 4: *“no solo existe apoyo por parte de los compañeros, sino también por parte de las autoridades.”*

Por consiguiente, de acuerdo con lo identificado en los sujetos entrevistados, se constató los siguientes comportamientos:

- 1) Orientación hacia el cliente.
- 2) Orientado resultados integrales y pausada toma de decisiones.
- 3) La innovación es promovida de manera lenta por medio del trabajo participativo, colaborativo y en equipo de acuerdo a la predisposición de las autoridades
- 4) Acompañamiento emocional y espiritual al equipo de trabajo para su desarrollo.

Es importante añadir que además de evidenciarse el tipo de liderazgo transformacional, se pudo identificar rasgos de una cultura conservadora debido a la solides institucional fundamentada en la concepción religiosa y a la dificultad para adaptarse a nuevas condiciones contextuales que se manifiesta en expresiones como: *“(…)Al trabajar con grupos vulnerables, las hermanas denotan una mayor credibilidad hacia al público que se atiende, generando mayor confianza y respaldo pero si viene una laica, nosotros somos laicos no, como que no va ser lo mismo; la misma consideración, el mismo respeto”* o como lo menciona el entrevistado 5: *“(…)en ciertos momento siento que no se toman las decisiones en el momento que se deben tomar”*. Por lo tanto, existe coincidencias respecto a lo que menciona Rodríguez (2009, p. 39 citado en Alba-Montoya & Grandez, 2018): *“(…) Las respuestas de los miembros están orientadas al pasado y a las tradiciones e ignoran nuevas realidades (p.17)”*.

**GENERACIÓN DE PERCEPCIONES** en base a las experiencias y significados adquiridos por parte de los colaboradores dentro del trabajo producen supuestos básicos compartidos, una manera de percibir el objeto del trabajo (Delgado, 2014, citado en Mejía-Pérez, 2018) para lo cual, respecto al enfoque de orientación de resultados como institución, el sujeto entrevistado 5 lo ilustró así: *“es mucho más empático el resultado, porque aquí no buscas, como te digo, aquí no es que estas buscando la utilidad de una empresa o negocio,*

*tú lo que buscas es una rentabilidad en base a lo invertido pero no, aquí nosotros buscamos que los pequeños recursos que se ingresan sirvan para cambiar la vida de las personas.”*

Por otro lado, como una de las percepciones y supuestos respecto a las responsabilidades, competencias o roles de los colaboradores dentro de la Dirección de estudio, se identificó coincidencias, tal como hace alusión el sujeto entrevistado 5: *“(…) aquí nosotros somos polifuncionales (...), entonces han trabajado con otras hermanas también directa o indirectamente, y de todas formas no al estar en el área financiera y al ser parte del economato provincial. Entonces trabajas de uno u otra forma, con todos.”*

Al existir el desarrollo de un trabajo polivalente por parte de los colaboradores de la DAF, se evidenció un malestar respecto a que: *“no hay una correcta organización debido a que no están roles completamente definidos, sin embargo, con el tiempo se ha tratado de ir mejorando (...)” (E1)*, por lo que se entiende que: *“Se nos escapan responsabilidades. O lo hacemos, pero no lo hacemos bien” (E6)*. En este sentido, se identificó el supuesto de que, a pesar de varias limitaciones y problemáticas tanto en recursos humanos como económicos, la DAF se encuentra en un proceso de desarrollo organizacional constante, de acuerdo a lo que refiere el sujeto entrevistado 4: *“Se ha tratado de cambiar mejor los recursos que se tiene, existe mayor organización y los cambios se han dado con mayores frecuencias. Hay roles definidos sin embargo falta separarlos, delimitarlos bien”, pues eso genera una comunicación confusa dentro de las actividades que se realiza en la Congregación”* o como hace alusión el sujeto entrevistado 2: *“Se a fomentado el compañerismo, entusiasmo y la confianza en el equipo de trabajo ha mejorado sustancialmente. Sin embargo, falta una mayor comunicación para poder cumplir con los trámites y trabajo solicitado.”*

Frente a lo expuesto, se pudo constatar que la cultura organizacional influye en sobremanera en las percepciones y por ende en la subjetividad de los individuos considerando que existe una correlación inmediata respecto a la definición de cultura organizacional según Schein (1988, p. 25 citado en Cuerda & Bonavía, 2017), el cual la define como:

un patrón de supuestos básicos compartidos que un grupo aprende a medida que resuelve problemas de adaptación externa e integración interna, que han funcionado lo suficientemente bien como para ser considerados válidos y, por lo

tanto, ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas (p.235).

Por consiguiente, la percepción individual del sujeto dentro del entorno de trabajo representan supuestos básicos compartidos en base a las experiencias y significados adquiridos en función de una cultura organizacional determinada.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados encontrados en la presente investigación, se pudo constatar los elementos significativos que determinan la cultura organizacional y su particular incidencia en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, por ello, el análisis realizado permitió conocer desde las voces de varios colaboradores de la institución, situaciones endógenas y personales respecto a su entorno de trabajo y de manera generalizada a la institución que pertenecen.

- Se evidencian algunos condicionantes comunes y múltiples dentro de los criterios manifestados por los entrevistados; al respecto, en **la categoría de las Sensaciones, Afecto y Emociones en el trabajo**, se pudo determinar que los procesos de identificación con la labor institucional, por parte de los entrevistados infieren y modulan su comportamiento de acuerdo a las reglas y normas establecidas dentro de la organización. En este sentido los colaboradores al parecer eluden posibles conflictos con la Dirección Administrativa Financiera perteneciente a la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Buen Pastor se emplaza y se justifica los desacuerdos debido a que la “(...) *misión de la Institución enfocada en la ayuda a niños, niñas y mujeres desamparadas y en estado de vulnerabilidad*”(E2), esta identificación les hace desplazar las aspiraciones personales, por consiguiente, los colaboradores fomentan un sentido de pertenencia hacia con la institución, orientada en consumir actividades altruistas y empáticas en beneficio del prójimo, las cuales han actuado como estímulos internos en la configuración de la subjetividad del individuo, asocian la labor institucional a los valores desarrollados en sus familias.
- En relación al **campo de los valores institucionales y su repercusión en el comportamiento humano** de los colaboradores, es pertinente manifestar que las coincidencias encontradas en base a los resultados obtenidos, giraron alrededor del **valor de la MISERICORDIA** como una norma de comportamiento trascendental en la manera de actuar de los individuos de la Dirección y por ende en la Congregación, por ello, el valor mencionado se encuentra plasmado e

integrado en la estructura de la organización y por tal efecto, marcado categóricamente en la subjetividad de sus colaboradores, de tal manera que, el trabajo en sí, se configura en un valor social y una virtud a manera de autoexpresión por parte del individuo, evidenciándose una fuerte centralidad del trabajo por parte de los entrevistados, sin embargo, como base en los criterios manifestados por los participantes, el trabajo no se constituye más importante que la familia, coincidiendo con el estudio del equipo MOW (1997, citado en Orejuela Gómez & Ramírez , 2011) donde se menciona:

(...) si bien es importante como actividad en la jerarquía social siempre está después de la familia y siempre por encima del estudio y el ocio, esto nos muestra que, si bien el trabajo ya no es la categoría social vertebradora en los análisis sociológicos, no deja de ser vertebradora para los sujetos en sí (...) (p.141).

- En cuanto al **análisis respecto a la Cultura Organizacional**, es posible concluir que, al indagar sobre este particular, en los criterios encontrados, sobresale el sentimiento de compañerismo y precisamente una orientación marcada hacia el trabajo en equipo.
- Entre los elementos constitutivos estructurales de la Dirección y por ende en la Congregación, la administración de la organización está establecida por una secuencia jerárquica, configurada de manera vertical en la que las Hermanas de vida apostólica y de derecho pontificio lideran la Congregación en su totalidad, así también como las obras, misiones y proyectos. En segundo plano se encuentran los laicos quienes administran la parte operativa y técnica de manera coordinada con las hermanas, por lo que esta estructura se encuentra manejada por un tipo de liderazgo transformacional orientado hacia una cultura conservadora con una fuerte tendencia matriarcal.
- De acuerdo a Cameron y Quinn (2006, citado en Salas-Arbeláez, García-Solarte, & Murillo-Vargas, 2017) según los tipos de cultura organizacional, los hallazgos arrojados durante el análisis de resultados, orientan a la Dirección Administrativa Financiera de la Congregación hacia un tipo de cultura Clan y Jerárquica, debido

a su gran similitud con la estructura familiar puesto que este tipo de cultura organizacional resalta la gran cohesión de sus miembros, prevalece los valores conservadores y tradicionales como el trabajo en equipo y la promoción del compromiso del empleado hacia la organización.

- En cuanto a la cultura orientada a la innovación, es preciso mencionar que la organización y en sí, la dirección de estudio carece de procesos de creación debido a las distintas limitantes respecto a recursos humanos y económicos, sin embargo, se adapta a las nuevas tendencias administrativas como procesos de automatización configuradas a fin de obtener mejores resultados como organización gracias a agentes externos que facilitan la sustanciación de dichos procedimientos.
- Dentro de la categoría respecto a la cultura organizacional, en el análisis realizado, se concatenó la importancia **de la generación de percepciones** por parte de los entrevistados, para lo cual se obtuvo criterios subjetivos, en donde el trabajo realizado en la Congregación se constituye en un valor aproximado a una virtud en la que se privilegia elementos subjetivos, desarrollo personal y oportunidades de aprendizaje sobre lo material de acuerdo a la valoración del sujeto, subestimando algunas condiciones que precarizan la condición laboral como es el caso de la inconformidad respecto a la percepción del salario.
- Se pudo identificar una percepción de malestar entre los colaboradores debido a la característica “*polifuncional*” de los roles que cumplen en la organización por lo que se pudo interpretar y suponer que existe errores en los canales de la comunicación interna entre los líderes de los procesos y el personal técnico.
- Respecto a **la configuración de subjetividades en base a la experiencia laboral adquiridas** por parte de los participantes, en efecto, los aprendizajes que se conjugan dentro de la institución a manera de experiencias, inciden en sobremanera en la subjetividad de los individuos, pues refleja los modos de hacer, sentir y pensar que tienen los colaboradores de la Dirección de Estudio enfocados en actitudes benevolentes expresadas en el día a día desde el ámbito de su existencia y su interpretación del mundo.

En conclusión, la interpretación de los datos obtenidos en base a los criterios de los participantes, permitió, encontrar elementos válidos y empíricos que se muestra en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección de estudio abordada, precisamente cuando la misma ha sido configurada e influenciada por la estructura de la organización y particularmente por el tipo de cultura organizacional que presenta, por ello es pertinente manifestar que la cultura organizacional evidenciada en la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación incide en los colaboradores debido a que conforme a la estructura institucional orientada al ámbito familiar y caracterizada por la gran cohesión por parte de los colaboradores y su campo de acción orientado a la benevolencia, hace que los aprendizajes que se conjugan dentro de la institución a manera de experiencias, se ven reflejadas en la subjetividad de los individuos, a través de los modos de hacer, sentir y pensar que tienen los colaboradores enfocados en actitudes solidarias y empáticas expresadas en el día a día.

Por otra parte, durante el trabajo de investigación, no se evidenció formas de resistencia explícita, sin embargo el hecho de que un agente externo a la organización realizara el proceso de levantamiento de información generó incertidumbre debido a que las entrevistas fueron categorizadas como una especie de “evaluación laboral” por lo que la actitud y el comportamiento de los participantes en un principio se lo catalogó como reservada y posterior a ello, durante el desarrollo de la entrevista, los participantes mostraron apertura y positivismo frente a las cuestiones planteadas, por ello, se pudo denotar espacios inexistentes en donde los colaboradores puedan sentirse escuchados y respaldados, evidenciándose la carencia de una dirección debidamente constituida que gestione el bienestar laboral y el manejo de los recursos humanos.

Finalmente, a raíz de la pandemia del Covid-19 y el cambio de perspectivas en el ámbito de la administración y el desarrollo de las organizaciones, la Dirección Administrativa Financiera y por ende la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Buen Pastor no están exentas de las transformaciones suscitadas en el contexto actual por lo que sin lugar a dudas, se constituye en un reto para el estudio de las nuevas perspectivas que pueden surgir en el contexto laboral direccionando al ámbito de la cultura organizacional y por ende, su repercusión en la subjetividad de los individuos.

Frente a lo expuesto, el trabajo para los individuos se constituye como estructurante de la personalidad, permitiendo edificar relaciones de filiación, sentido de pertenencia e identidad, expresados en sentimientos y emociones, mismas que regulan el comportamiento humano y permiten desarrollar el pensamiento e incide en el desarrollo cognitivo de los individuos y se configura como la manera de pensar respecto a nosotros y los demás, lo que hacemos, sentimos y captamos del exterior, es decir la subjetividad de un individuo es el reflejo de los aprendizajes y experiencias que se adquieren a través de los significados de una dialéctica constante entre ser, hacer, pensar y sentir.

## **RECOMENDACIONES**

- Para futuras investigaciones es importante indagar varios de los aspectos encontrados que no han podido desarrollarse de manera suficiente, por ejemplo: elaboración de un estudio comparado respecto a la configuración de subjetividades entre los colaboradores laicos y hermanas vida religiosa.
- Considerando que la estructura familiar fomenta y determina parcialmente la subjetividad del individuo, se recomienda fortalecer el tejido familiar de los colaboradores de la institución con el objetivo de beneficiar el bienestar psicológico, la autoeficacia y sobre todo la consolidación positiva entre familia-trabajo.
- Se recomienda generar espacios de vinculación para el reconocimiento de metas y logros alcanzados, así también como efectuar iniciativas que mejoren los valores y la filosofía institucional. Esto permitirá incrementar los niveles de compromiso, fortalecer la identidad institucional y promover el sentido de pertenencia.
- Es fundamental la existencia de una Dirección que se encargue de la administración y gestión del talento humano, considerando que sus colaboradores son el principal valuarte y activo de la organización, por lo tanto, con ello se evidenciará una mejora progresiva en la calidad de vida laboral y desempeño integral de la organización con la finalidad de fortalecer la satisfacción de los colaboradores, su bienestar y la salud psicosocial, en este sentido, se debe considerar que la mejora del desempeño laboral depende de la calidad de vida laboral que tengan los colaboradores de la institución.

- Es fundamental fortalecer las habilidades de liderazgo a fin de que se pueda administrar los recursos y los colaboradores de manera efectiva, a través de estrategias como proporcionar espacios de intercambio de ideas y emociones las cuales permitirán al equipo de trabajo transmitir sus sensaciones y su sentir. Esto facilitará y mejorará la comunicación interna, así como la consolidación de la percepción de confianza entre colaboradores, elevar sustancialmente el sentido de pertenencia y la motivación respecto al trabajo que desempeñan.

## BIBLIOGRAFÍA

- (CIOMS), C. d., & (OMS), O. M. (2017). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud de los seres humanos*. CIOMS-OMS. Obtenido de [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)
- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional - Un enfoque aplicado*. México D.F: cengage learning.
- Agudelo, M., Alveiro, C., Méndez, J., & Boyero, M. (2017). TRABAJO DIGNO Y DECENTE: UNA MIRADA DESDE LA OIT PARA LA GENERACIÓN DE INDICADORES PARA PYME MEXICANAS Y COLOMBIANAS. *Visión de Futuro vol. 21, núm. 2*, 84-106.
- Alba-Montoya, D., & Grandez, M. (2018). *Cultura organizacional y gestión del capital humano en el sector de servicios (Informe de módulo de metodología de la investigación)*. Cali.
- AMAYA, J. C. (2016). *ARTÍCULO DE REVISIÓN SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES Y EFECTOS*. COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (Universidad del Rosario), BOGOTÁ D.C.
- Arregui, I. G. (2008). El abordaje de las emociones en las organizaciones: luces y sombras. *Cuadernos de relaciones laborales*, 139-157.
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial (Trabajo de titulación de postgrado)*. Quito.

- Briuoli, N. (2007). LA CONSTRUCCIÓN DE LA SUBJETIVIDAD. EL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS SOCIALE. *Primavera*, 81-88.
- Carrillo-Punina, Á. (2016). MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL. *Ciencias Administrativas*, núm. 8, 2016 Universidad Nacional de La Plata, Argentina. , S/D.
- Carro-Suárez, J., Sarmiento-Paredes, S., & Rosano-Ortega, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Geerenciales* 33, 352-365.
- Castillo, J. (2007). *ELEMENTOS COGNITIVOS PARA EL ANÁLISIS ERGONÓMICO DEL TRABAJO (Documento de investigación Nro18)*. Universidad del Rosaio, FACULTAD DE REHABILITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO.
- Celi Pinza, D. (2015). *ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE DOCENTES DE LA PUCE SD (Tesis de postgrado)*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ, Quito.
- Cepeda, J. (2018). UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE IDENTIDAD CULTURAL A PARTIR DE EXPERIENCIAS: EL PATRIMONIO Y LA EDUCACIÓN. *TABANQUE*, 31, 244-262.
- Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor . (18 de 02 de 2020 ). *Sitio Web de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor* .  
Obtenido de <https://rgs.gssweb.org/es>
- Cuerda, A., & Bonavía, T. (2017). Análisis de la cultura organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia. *Pensamiento & gestión*, 232-257.

- Cuesta-Monard, E. (2020). *Estilo de liderzgo y su influencia en la sustentabilidad de las organizaciones de servicios de remiación ambiental ecuatorianas en la provincia de Orellana. (Tesis de postgrado)*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Dávila de León , C., & Jiménez García , G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, vol. 32, núm. 2, 272-302.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica* , 162-167.
- Egas Cruz , E., & Yance Jácome , K. (2018). Estrategias de comunicación interna ara fortalecer la idnetidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. *Espacios Vol.39*, 20-32.
- Erbes , A., Roitter , S., & Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. *Economía: teoría y práctica • Nueva Época*, número 34, 101-132.
- Esguerra, Morales, & Molina. (S/D de Agosto de 2011). *Configuración de la subjetividad en jóvenes de la ciudad Bolívar que reciben capacitación laboral*. Obtenido de Repositorio de investigaciones de la Universidad Javeriana de Bogotá:  
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis133.pdf>
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 131-153.
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7, 131-153.

- González Rey , F. (2012). La subjetividad y su significación para el estudio de los procesos políticos: sujeto, sociedad y política. *Subjetividades políticas: desafíos y debates latinoamericanos*, 11-29.
- González-Rey, F. (2009). *Las categorías de sentido personal y sentido subjetivo en una perspectiva Histórica-Cultural: un camino hacia una nueva definición de subjetividad*. Brasil : Universidad de Brasilia .
- González-Rey, F., Mitjáns-Martínez , A., & Bezerra, M. (2016). Psicología en la educación: Implicaciones de la subjetividad en una perspectiva cultural- histórica. *REVISTA PUERTORRIQUEÑA DE PSICOLOGÍA* / V. 27 / No. 2 |, 260 – 274.
- López, Á. (2017). *EL SENTIDO DE PERTENENCIA (SP) COMO ELEMENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL (CO): FACTORES QUE INCIDEN EN SU DESARROLLO. (TESIS DE PREGRADO)*. Universidad Santo Tomás , Administración de empresas , Colombia .
- Magalhaes , D., González-Rey , F., & Patiño , J. (2019). EL ESTUDIO DE LA SUBJETIVIDAD DE PROFESIONALES DE LA SALUD MENTAL: UNA EXPERIENCIA EN BRASILIA. *Athenea Digital*, 1-21.
- Mejía-Pérez, O. (2018). Los aparato racional y afectivo en la respuesta conductual del hombre: Un análisis teórico. *Revista electrónica de Psicología iztacala* , 21-52.
- Morejón, M. (2018). Comportamiento organizacional: Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública. *Revista enfoques* , 1-16.
- Naranjo-Valencia, J., & Calderón-Hernández, G. (2015). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural. *Estudios Gerenciales*, 223-236.

- Oficina de la UNESCO San José - Honduras. Secretaría de Cultura, Artes y Deportes. (2012). *UNESDOC Biblioteca Digital*. Obtenido de Guía 1: Cultura y nuestros derechos culturales: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000228345>
- Orejuela Gómez, J., & Ramírez, Á. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 125-144.
- Orozco, E. d. (2009). Las teorías asociacionistas y cognitivas del aprendizaje diferencias, semejanzas y puntos en común . *Docencia e Investigación* , 175-191.
- Palomino-Leiva, M., & Arteaga-Gómez, M. (2013). Psicología y subjetividad. *Criterio Libre Jurídico*, 35-49.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales (Tesis de pregrado)*. Universidad Pontificia Comillas , Madrid.
- Pereyra, R. T. (2016). *RECONOCIMIENTO, TRABAJO Y SUBJETIVIDAD. (Trabajo final de grado)*. Universidad de la República Uruguay, Montevideo.
- Posso-Restrepo, P. (2019). El valor de la solidaridad en los currículos de la comunicación en la Universidad Cooperativ de Colombia. *Revista Educación*, vol. 43, 1 .
- Rivera, I. J. (2015). *Cultura Organizacional: Métodos de Estudio y Medición (Estudio de grado para especialización)*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá D.C.
- Rodriguez Hernandez, G., Juárez Lugo , C., & Ponce de León , M. (2011). La culturalización de los afectos: Emociones y sentimientos que dan significado a los actos de protesta colectiva . *Interamerican Journal of Psychology*, 193-201.

- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Vol. 34* (2), 120-138.
- Roselia, M. (2016). LAS INSTITUCIONES Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 99-111.
- Salas-Arbeláez, L., García-Solarte, M., & Murillo-Vargas, G. (2017). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali. *Suma de Negocios Vol. 8. Núm. 18.*, 88-95.
- Vera, J., & Valenzuela, J. (2012). El concepto de identidad como recurso para el estudio de transiciones. *Psicología & Sociedades*, 272-282.
- Wittke, T. (2009). Subjetividad: Cultura Organizacional y Procesos Identificatorios. *En Psicología y Organización del Trabajo X.* , 1-17.
- Zangaro, M. (2011). Subjetividad y trabajo: el management como dispositivo de gobierno. *Trabajo y Sociedad, vol. XV, núm. 16*, 163-177.
- Zangaro, M. (2015). El estudio de la relación entre subjetividad y trabajo en el capitalismo: elementos para. *I Congreso Latinoamericano De Teoría Social “¿Por qué la Teoría Social? Las posibilidades críticas de los abordajes clásicos, contemporáneos y emergentes”* (pág. 19). Buenos Aires: Proyecto Acta Académica .
- Wittke, T. (2009). Subjetividad: Cultura Organizacional y Procesos Identificatorios. *En Psicología y Organización del Trabajo X.* , 1-17.

Zangaro, M. (2011). Subjetividad y trabajo: el management como dispositivo de gobierno. *Trabajo y Sociedad*, vol. XV, núm. 16, 163-177.

Zangaro, M. (2015). El estudio de la relación entre subjetividad y trabajo en el capitalismo: elementos para. *I Congreso Latinoamericano De Teoría Social “¿Por qué la Teoría Social? Las posibilidades críticas de los abordajes clásicos, contemporáneos y emergentes”* (pág. 19). Buenos Aires: Proyecto Acta Académica .

## ÍNDICE DE ANEXOS

# ÍNDICE DE ANEXOS

## ANEXO 1

(Aceptación de estudio por parte de la institución (dirigida al investigador principal y al decanato de la facultad)



**Congregación de Nuestra Señora de la  
Caridad del Buen Pastor  
Sede Provincial  
Quito-Ecuador**

Oficio: PRE-UIC-2020-021  
Asunto: Aceptación del Proyecto

Quito 23 de octubre del 2020

**Christian Bernardo Valencia Aragón**  
Estudiante de la Maestría en Psicología con mención Comportamiento Humano y Desarrollo  
Organizacional - PUCE  
Presente. -

De mis consideraciones:

Estimado Christian, agradecemos por haber elegido a la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, para realizar el proyecto de investigación, previo a la obtención al título de maestría de la que nos alegramos y felicitamos.

Hemos leído la propuesta del proyecto con el tema: "La cultura organizacional en la configuración de la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor", nos parece una buena oportunidad para constatar los vínculos significativos entre los colaboradores y la institución y reforzar el sentido de pertenencia como lo denominamos en las instituciones religiosas.

Como Institución religiosa, con miras a cambios sustanciales y considerando que se cumplirá los protocolos pertinentes en el manejo de la información, **apruebo la solicitud y autorizo la investigación respectiva en las oficinas de Administración - Central de la Congregación en Ecuador.** La persona autorizada para organizar su cronograma de trabajo será la Hermana Asunción Quiroz.

Al aceptar su propuesta y abrir las puertas de la Congregación, esperamos y contamos con su corresponsabilidad en la confianza que estamos depositando en su gestión de posgrado, por lo tanto, le deseamos, éxito en su plan de investigación y bendiciones de Dios en su aspiración de hacer el bien.

Atentamente,

  
Hna. Luz Ofelia Cazorla Merchán,

Animadora Provincial de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor - Ecuador.



**Congregación de Nuestra Señora de la  
Caridad del Buen Pastor  
Sede Provincial  
Quito-Ecuador**

Oficio: PRE-UJO-2C20-021  
Asunto: Aceptación del Proyecto

Quito, 23 de octubre 2020

Magister  
María Verónica García Oquendo  
Decana de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
Presente. -

De mis consideraciones:

Estimada Mgtr. María García, reciba un afectuoso saludo de quienes formamos la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, que su gestión académica sea bendecida por el Hacedor de la Vida.

Tenemos el agrado de informarle que el Sr. Christian Bernardo Valencia Aragón, presentó una propuesta de proyecto con el tema: "La cultura organizacional en la configuración de la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor", nos parece una buena oportunidad para constatar los vínculos significativos entre los colaboradores y la Institución y reforzar el sentido de pertenencia como lo denominamos en las instituciones religiosas.

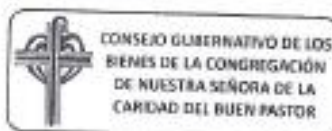
Como Institución religiosa, con miras a cambios sustanciales y considerando que se cumplirá los protocolos más acertados en el manejo de la información, apruebo la solicitud y autorizo la investigación respectiva en las oficinas de Administración - Central de la Congregación en Ecuador. La persona autorizada para organizar el cronograma de trabajo, o cualquier otro trámite con la Congregación, será la Hermana Asunción Quiroz.

Al aceptar la propuesta y abrir las puertas de la Congregación, esperamos y contamos con la corresponsabilidad en la confianza que estamos depositando en la Universidad a través del estudiante Christian Valencia y le deseamos éxito en su plan de investigación y bendiciones de Dios en su aspiración de hacer el bien.

Atentamente,

  
Hna. Luz Ofelia Cazóla Merchán.

Animadora Provincial de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor  
- Ecuador.



CONSEJO GUBERNATIVO DE LOS  
BIENES DE LA CONGREGACIÓN  
DE NUESTRA SEÑORA DE LA  
CARIDAD DEL BUEN PASTOR

## **ANEXO 2**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** La cultura organizacional en la configuración de la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

**NOMBRE DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL:** Christian Bernardo Valencia Aragón

**INSTITUCIONES:** Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

**SOBRE EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:** A través del presente documento, se le solicita su participación en un estudio de investigación para una disertación de postgrado de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La investigación pretende analizar la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera (DAF) de la Congregación Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor y la información será obtenida a partir de una entrevista semiestructurada. Además de la información proporcionada en este documento, usted puede solicitar a Christian Bernardo Valencia Aragón, responsable del proyecto de la investigación cualquier información extra que le ayude a entender el objetivo de su

participación; si decide participar, por favor firme al final del documento. Además, se le proporcionará a usted una copia de este formulario.

**OBJETIVO DEL PROYECTO:** Analizar la incidencia de la cultura organizacional en la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.

**PROCEDIMIENTOS:** Si decide participar, se va a realizar una entrevista semiestructurada para recopilar información que aporten en la investigación. Una vez obtenida la información se procederá a transcribir y procesar la información obtenida bajo unidades de análisis para la interpretación de los resultados.

**INFORMACIÓN DE CONTACTO:** Si usted tiene alguna pregunta acerca de este proyecto, por favor ponerse en contacto con Christian Bernardo Valencia Aragón. Teléfono: 092738626, correo: CBVALENCIA@PUCE.EDU.EC; y María Alejandra González, profesor guía. Teléfono: 0984081158

Además, para cualquier consulta o inconveniente que se presentará usted puede ponerse en contacto con la Mgtr. María Verónica García Oquendo, Decana de la Facultad de Psicología. Av. 12 de Octubre 1076 y Roca. Teléfono: 2991700 ext. 124. Quito, Ecuador.

Yo, \_confirmando que he sido informado/a verbalmente sobre la investigación denominada: *La cultura organizacional en la configuración de la subjetividad de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor*. Aseguro que he leído la información adjunta, que he podido hacer preguntas y discutir sobre su contenido. Doy mi consentimiento para participar en esta investigación y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. Comprendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

FIRMA DEL PARTICIPANTE: \_\_\_\_\_

Cc: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

INVESTIGADOR/A: \_\_\_\_\_

Cc: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_