

**SIGNIFICADOS DEL TRABAJO EN SEIS TÉCNICOS DE UNA
ORGANIZACIÓN PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE
ELECTRODOMÉSTICOS**

LIZETH VANESSA DAMELINES ARISTIZABAL

ANA MARÍA VÉLEZ VELÁSQUEZ

MARTHA ROMERO

DIRECTORA TRABAJO DE GRADO

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI, 2019**

**SIGNIFICADOS DEL TRABAJO EN TÉCNICOS DE UNA ORGANIZACIÓN
PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS**

LIZETH VANESSA DAMELINES ARISTIZABAL

ANA MARÍA VÉLEZ VELÁSQUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito

parcial para optar al título de Psicóloga

Martha Patricia Romero Caraballo

Directora

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI, 2019

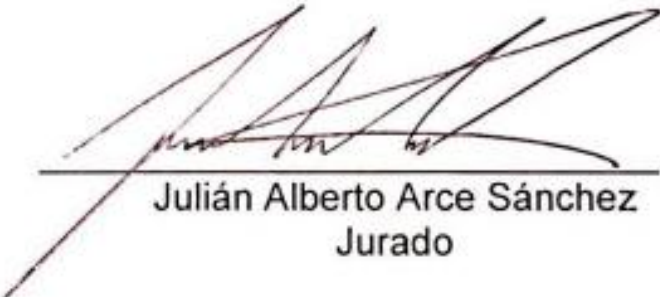
ARTICULO 23 de la Resolución No. 13 del 6 de Julio de 1946, del Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana.

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque las Tesis no contengan ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas el anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

Nota de aceptación



Martha Patricia Romero Caraballo
Director del Trabajo de Grado



Julián Alberto Arce Sánchez
Jurado



Kewy Veruska Sarsosa Prowesk
Jurado

Santiago de Cali, 2019

Agradecimientos

Se hace indispensable el hecho de agradecer a Dios por el hecho de culminar este gran proceso de aprendizaje en la universidad, este proceso de formación como profesionales. Por otro lado queremos agradecer a nuestras madres y padres quienes durante todo el proceso estuvieron pendientes de este proceso, nos apoyaron y ayudaron incondicionalmente. A nuestros amigos y hermanos quienes estuvieron pendientes para apoyarnos en lo que se necesitaba. Agradecemos a nuestras asesoras de grado ya que sin ellas no habría sido posible la realización de esta investigación, a los jurados ya que gracias a ellos fue culminada con éxito.

Tabla de contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
MÉTODO	22
<i>Tipo de estudio</i>	22
<i>Diseño</i>	22
<i>Participantes</i>	22
<i>Técnica de recolección de datos</i>	23
<i>Procedimiento</i>	26
<i>Consideraciones éticas</i>	27
RESULTADOS	29
DISCUSIÓN	42
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías de Análisis	24
Tabla 2. Datos sociodemográficos	29
Tabla 3. Frecuencias correspondientes a cada categoría	30

Lista de Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista

Anexo 2. Consentimiento informado

Resumen

El presente trabajo pretende conocer el significado del trabajo que tienen seis técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de la ciudad de Cali, por lo que se realizó un estudio fenomenológico en donde se abordaron las categorías del MOW (Identificación con el rol, Centralidad, Objetivos y metas laborales, Resultados valorados y Normas societales). Esta investigación encontró que la Centralidad de los técnicos es absoluta ya que la inversión de tiempo en trabajo es mayor que la que dedican en otros ámbitos de sus vidas, también se hace relevante el hecho de que se otorga un valor instrumental al trabajo, ya que por medio de este logran crecer personal y académicamente, afirman que mediante el trabajo logran adquirir destrezas para utilizarlas en el ámbito familiar. Finalmente se encontró que su trabajo está centrado en la función de servicio que realizan en el contacto con el usuario al cual le proporciona una solución, esta lo hace sentir satisfechos y motivados.

Palabras clave: Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Programa de Psicología, Significado del trabajo, Técnicos de servicio, Producción y comercialización de electrodoméstico

Introducción

Peiró (2006) define el trabajo como el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, que son de carácter productivo y creativo para las personas que lo realizan y que mediante el uso de técnicas o instrumentos logran la producción de un bien, la prestación de un servicio o la consecución de un bien. En este caso se hace referencia a que la persona que trabaja hace un aporte de energía, de habilidades propias, conocimientos adquiridos a cambio de una retribución, que puede ser una compensación material, psicológica y/o social. Neffa (2003) plantea que una característica del trabajo es que se realiza a cambio de ciertos beneficios monetarios o de carácter simbólico, lo cual coincide con los planteamientos descritos anteriormente por Peiró (2006).

Dubin (2005) por su parte, dice que el trabajo consta de tres elementos diferenciadores de cualquier otra actividad humana, el primero hace referencia a que el trabajo es una actividad continua en el tiempo, la segunda es que como resultado de esta actividad se produce un bien o la prestación de un servicio y la tercera característica diferenciadora es que es cambiada por una retribución económica en lo que concuerda con Neffa (2003) y Peiró (2006). Para Marx (1968), el trabajo tiene como objetivo el atender necesidades personales. Se trata de una relación dialéctica entre hombre y naturaleza, en la cual la transformación de uno repercute en la transformación del otro, generando así un cambio para ambos. Complementando estas perspectivas desde una posición psicológica, Drenth, Thierry y Wolff (1998) se refieren al trabajo como las

actividades que las personas hacen en función de adquirir una posición y un reconocimiento en una organización y que les reporta unos ingresos u otra recompensa financiera.

En este mismo sentido Blanch (2006) afirma que el trabajo se diferencia de cualquier otro tipo de actividad humana y animal ya que tiene un carácter reflexivo, consciente, propositivo, estratégico, instrumental y moral. Es así como el trabajo hace referencia a la capacidad que tiene el hombre para transformar la naturaleza y está asociado al alcance de objetivos tanto personales como colectivos (Da rosa, Chalfin, Baasch y Soares, 2011). De acuerdo con Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig (2004), el trabajo es el canal a través del cual los seres humanos han buscado satisfacer sus necesidades tanto físicas como psicológicas, buscan alcanzar sus objetivos y realizarse.

En este mismo sentido, el trabajo tiene el poder de garantizar la supervivencia de las personas ya que provee de herramientas, conocimientos y experiencias que le permiten al sujeto saber organizar, distribuir y planificar aspectos de su vida; además contribuye a alcanzar poder adquisitivo, entre otros elementos (Marx citado por Fromm, 1962); el trabajo también garantiza el crecimiento y desarrollo del trabajador a lo largo de su experiencia en la actividad y en la dignificación, puesto que se atribuye una valoración positiva a quien trabaja. Ya que se interioriza como un valor moral, otorga a la persona dignidad y satisfacción en cuanto a las labores realizadas, proporcionando la posibilidad de desarrollar en sí mismo un concepto de ser productivo y útil para la sociedad (Bauman,1998).

El interés por la variedad de significados que puede tener el trabajo ganaron énfasis a causa de las transformaciones en las relaciones laborales y por el cambio en la importancia que el trabajo tomó en la vida de las personas, desplazando otros ámbitos de gran interés como lo son: el familiar, la recreación, entre otros. (Harvey, 2000). En este sentido el significado puede considerarse como una representación social, es decir una realidad socialmente construida por individuos con respecto a las normas sociales e infraestructura cultural propia de la época y el contexto social, influenciada por factores condicionantes históricos que poco a poco la han ido moldeando (Ruiz, 1988). Las creencias de cada persona sobre el trabajo como obligación o deber, son el resultado del proceso de socialización (inserción cultural en una sociedad), los cuales dan la pauta en cuanto a las responsabilidades que el individuo tiene cuando realiza su trabajo (Martínez, Mondragón y Ospitia, 2010; Quintanilla y Wilpert, 1991). Adquiriendo así un rol fundamental en la consolidación del sentido y significado del trabajo en el ser humano por parte de la sociedad.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el trabajo en la vida del ser humano, debido al impacto que tiene en su vida, los ámbitos que atraviesa, los aprendizajes que adquiere cuando lo ejerce, el tiempo que dedica a realizarlo, la influencia que tiene el trabajo en el desarrollo de la identidad de las personas en la sociedad, entre otros, se hace importante comprender el significado que le otorgan los trabajadores a su respectivo trabajo (Granados y Peña, 2013). La siguiente investigación se realizará en el marco de la Psicología del Trabajo, dentro de la cual se

concede a éste como una actividad fundamental del ser humano que tiene un significado particular en la vida de cada uno y constituye parte de su identidad (Neffa, 2017).

Peiró y Prieto (1996) atribuyen la función significativa que cumple el trabajo en las personas, la cual hace referencia a aquella fuente que le brinda sentido a la vida, en la medida en que permite a las personas realizarse personalmente a través de este, es decir se visualiza el trabajo como una fuente de realización personal por medio del cual las personas le atribuyen un propósito a la vida, esta función se cumple cuando el trabajo es intrínsecamente satisfactorio y se convierte en fuente de satisfacción positiva. Se puede afirmar que el trabajo es un factor relevante para los individuos, no solo por lo expuesto anteriormente, sino además por ser una actividad en la que las personas ocupan una gran parte del tiempo de su vida (Dubin, 2005). El trabajo actúa como un factor de socialización y también se considera como principal contexto de interacción de sociedades y grupos por el establecimiento de relaciones interpersonales durante las horas de trabajo; de este modo el trabajo atraviesa situaciones de las personas como tiempo, espacio y vida cultural y se constituye en un soporte de orden social y cultural (Blanch, 1996).

De acuerdo con el factor socializador del trabajo se puede decir que por medio de este las personas adquieren o modifican sus estrategias, características y costumbres, aun cuando existan en ellos creencias y costumbres con las que han crecido. Se puede decir que el trabajo realiza transformaciones al mundo tal como este se presenta, y esto se da sólo a partir de transformaciones en la vida de las personas (Bedoya, Duarte y Carvajal, 2005). Así mismo el trabajo tiene un gran impacto a nivel social, pues

contribuye en la creación y crecimiento de grupos y estructuras sociales, genera pautas de relacionamiento y respeto a la autoridad, pautas para seguir instrucciones dentro de las organizaciones o el seguimiento de métodos, entre otros; dado que las lógicas del trabajo productivo implican la generación de un orden específico, se da una estructura en el quehacer diario para conseguir alcanzar las metas y resultados esperados y deriva en una construcción imaginaria de un orden social; aporta así al crecimiento tanto personal como profesional de la persona y al establecimiento de relaciones sociales durante la jornada laboral (Reyes y Artiles, 2018).

Según la concepción Bauman (1998) el trabajo se realizaba en función de las necesidades de supervivencia a cambio de conseguir un algo, es por eso que la valoración del mismo se basaba en el sentido del hacer y del ser.

El trabajo ha asumido diferentes connotaciones a lo largo del tiempo hasta día de hoy, estas pueden ser negativas, positivas o centro del continuo; referente a esto Blanch Ribas (2003) define la connotación negativa como el castigo, la coerción, el esfuerzo y la penalidad cuando se realiza algo indebido. En la posición central aquella que denomina como centro del continuo se encuentran las representaciones del trabajo desde una perspectiva instrumental, ya que como se ha dicho anteriormente el trabajo garantiza a las personas la supervivencia y la dedicación en la consecución constante de esa supervivencia. Finalmente el polo positivo del trabajo hace referencia a las posibilidades de satisfacción, autorrealización y desarrollo personal a lo largo de la ejecución de las labores.

Un estudio realizado por Romero (2017), el cual abordó el concepto de trabajo desde una perspectiva histórica desde la época grecorromana hasta la década de los años setenta del siglo XX se encontró que el trabajo no presenta sólo una función de instrumental, sino que también aborda aspectos como la identidad y las metas, donde el trabajo brinda la posibilidad de relación y es en esta relación donde se empieza a configurar el significado (Prieto, Peiró, Bravo y Caballero, 1996 citado por Romero 2017).

En la sociedad capitalista contemporánea, en la cual Colombia se encuentra como lo afirma Castro (2018), el trabajo está predominantemente asociado a valores positivos en la vida cotidiana, en razón de la valorización de la ética y moral del trabajo (Blanch Ribas, 2003; Borges y Yamamoto, 2004). Cabe resaltar que con el capitalismo, el trabajo se asocia al sustento material y la satisfacción de las necesidades básicas, mientras que el empleo se le atribuye a las relaciones contractuales, a ese vínculo formal con la organización, a las obligaciones y al salario (Borges & Yamamoto, 2004). Además de estas diferencias y en el transcurso de la evolución del trabajo, este se ha convertido en un andamio de orden social, pues entra a ser un facilitador en la consecución de otras funciones de orden social y psicológico como son ser proveedor de bienestar, desde una posición económica y de los “lujos” o comodidades que puede conseguir una persona a partir de su trabajo (Díaz, 2001).

De acuerdo con los cambios sociales, industrial, la globalización, el proceso de reestructuración productiva y énfasis en la calidad de los productos y las diferentes normativas a nivel mundial como la ISO 9001, la OHSAS 18001, entre otras; la

competitividad, los cambios en los contratos de empleo que han surgido a medida de la creación de nuevas necesidades se ha transformado la categoría del trabajo hasta llegar a convertirse en una actividad industrializada, mecanizada y de comercialización en grandes cantidades, en donde el foco se concentra en la máxima producción posible y la sostenibilidad organizacional y del medio ambiente (Landes, 1979; Da Rosa, Chalfin, Baasch y Soares, 2011).

Estos diversos cambios y eventos presentados durante la época, dan lugar al ejercicio del trabajo desde una división del mismo. Donde el trabajo se convierte en la suma de diferentes aportes que generan diferentes áreas, por lo tanto se habla de la separación de una gran tarea en donde cada persona se encarga de una sola parte. Es así como se realiza de manera parcializada la producción total del objeto para luego ser entregada a un otro que la complementa y así sucesivamente, hablando así de la cadena de producción (Durkheim, 1933).

Durante este mismo periodo de la Revolución Industrial, la regulación de las condiciones del trabajo no tenía una normativa detallada como es conocida actualmente, entre las razones por lo que sucedía sobresale la importante necesidad de producir la mayor cantidad de producto en el menor tiempo. Por ello, las jornadas laborales eran extensas, las condiciones físicas inapropiadas y el proceso productivo poco seguro, razón por la cual los trabajadores empiezan a formar agrupaciones entre aquellos que ejercían las mismas labores, es así como comienzan a surgir los sindicatos o asociaciones gremiales ya que algunos de los obreros se oponían a este tipo de trabajo (Hartwell, 2017).

Durante estas jornadas los trabajadores se quejaban y no eran escuchados, a tal nivel que llegaron a manifestar prácticas en contra de las máquinas, a este movimiento se le conoció como los rompedores de máquinas, durante el periodo ludista lo que hacía que sus acciones fueran consideradas como criminales. Poco a poco se fueron agrupando los trabajadores según su oficio y durante el siglo XIX en Francia se agrupan los primeros sindicatos contra las condiciones de explotación y es durante este mismo siglo que se otorga cierta legalidad a estas agrupaciones.

Con el nacimiento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) el 11 de abril de 1919 como organización encargada de promover el trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana, se emiten recomendaciones a nivel mundial orientadas al trabajo, sus funciones y normativas, dando inicio a otro momento de la historia de este, sin embargo cada país es libre de acoplarse a estas o no.

Desde el surgimiento de la OIT Colombia se ha suscrito a los lineamientos de esta Organización. De acuerdo con la última reforma del Código Sustantivo del Trabajo el 12 de agosto de 2018 se considera las premisas y lineamientos dados por la OIT, por lo que se acoge a condiciones como la de plantear un límite de horas laborales, plantea entonces ocho horas laborales diarias por seis días a la semana, para un total de 48 horas a la semana, las cuales pueden distribuirse hasta un máximo de 10 horas al día sin exceder las 48 horas semanales. Así mismo este código en su artículo siete afirma que el trabajo es socialmente obligatorio, de esta forma se fortalece el establecimiento del trabajo como un agente de construcción social.

El trabajo se puede abordar desde una perspectiva psicológica y social, esta última ya que las normas sociales influyen sobre las dinámicas y creencias que se tienen acerca del trabajo, las cuales responden a los valores morales y éticos que se han formado en una sociedad a lo largo de la historia. Modificándose así costumbres y hábitos de los sujetos en la sociedad, las creencias sobre las obligaciones y derechos que el trabajador tiene en su trabajo, todo esto va de la mano con el contexto en el que la persona se encuentre (Luque, Gómez y Cruces, 2000).

En los últimos 40 años se ha transformado el trabajo de manera significativa, esto debido a factores sociales y culturales del contexto y la época, estas transformaciones impactan a la comunidad trabajadora; generando efectos como por ejemplo la reducción de vacantes, el aumento de personal sobrecalificado, el tiempo de vinculación se ha reducido, la rotación en diferentes trabajos se ha incrementado, entre otros cambios, y las organizaciones han aumentado debido a diversos factores, uno de ellos podría ser las demandas del mercado y las condiciones a las que se enfrenta laboralmente el sujeto han cambiado Castro (2018).

A su vez el trabajo se ha concentrado más en una persona, lo que significa que la misma persona está realizando más actividades y empleando más horas de trabajo, una de las razones de este cambio es la aparición de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). En América Latina se ha evidenciado en los últimos años iniciativas para mejorar la medición de estas tecnologías en las organizaciones, sin embargo las TIC se concentraron esencialmente alrededor de datos básicos, entre los que se encuentra la disponibilidad de computadoras, la conexión a

Internet y Wifi, la creación de página web y las ventas y compras realizadas online (Rovira, Santoleri y Stumpo, 2013).

De acuerdo a esto, en las organizaciones se han implementado las TIC en los diferentes puestos de trabajo, albergando aspectos a favor de las organizaciones y la productividad como lo resalta García, Rialp y Rialp (2007) que afirma que estas traen a las organizaciones tres grandes ventajas, primero el mejorar la eficiencia interna de la empresa, segundo mejorar la atención a los clientes actuales y finalmente definir nuevos mercados y nuevas oportunidades de negocio, es así como las TIC influyen en el cambio de las dinámicas en el trabajo ya que las organizaciones empiezan a definir como meta el aumento en la productividad.

Los cambios tecnológicos ya mencionados, aquellos políticos y económicos como la globalización conllevan a la aparición de transformaciones organizacionales encaminadas a alivianar significativamente los procesos, los esfuerzos físicos, las estructuras y las prácticas en el trabajo, al tiempo que buscan mayor eficiencia, efectividad y eficacia el cual consiste en realizar los procesos dentro de la organización de manera cumplida con la función o el proceso, cumpliendo con los objetivos propuestos y produciendo o causando el efecto realmente esperado en el proceso (Aristizabal, 2013); para conseguir la productividad esperada, lo que trae consigo cambios en las profesiones y en los cargos que pueden desempeñar las personas dentro de la sociedad de la organización, de este modo la tecnología ha desplazado algunos puestos de trabajo que el hombre realizaba incrementando los indicadores de desempleo (Novick y Sherman, 2008). Esto nos da cuenta de algunos factores que

atraviesan la forma de trabajo actualmente y por ende podrían llegar a influir en la manera como se concibe el trabajo y su significado.

Un estudio realizado por Andrade (2014) demuestra que los trabajadores que se encuentran en el medio laboral y que quieren mantenerse activos en su empleabilidad en este mercado deben conformar relaciones con su trabajo cada vez menos uniformes y lineales, es decir relaciones cada vez más complejas, abstractas y flexibles, en donde se incluye la realización de tareas en paralelo de distintas modalidades que de manera significativa favorecen que hayan identidades profesionales cambiantes y adaptables, en donde el medio es quien pone la pauta. Entendiéndose por empleabilidad la condición de preparación para hacerle frente a las demandas laborales que se presenten, así mismo esto revela la capacidad que tiene el trabajador para utilizarlos en el momento y lugar preciso (Rentería y MalvezziII, 2018)

Por otro lado, un estudio realizado por Arango y Ríos (2015) muestra que una organización tiene altas tasa de rotación debido a los horarios de trabajo. Para esto realizaron un estudio descriptivo de tipo transversal el cual tenía como objetivo general identificar las causas de la rotación de personal incorporado. Aquí por ejemplo se puede suponer que la rotación del personal es un efecto de que las organizaciones actualmente amplían sus jornadas, coberturas, etc en busca de un incremento en la producción. Otro estudio realizado por Haddad y Habibi (2017) revela que la probabilidad de sobrecualificación tenía un mayor índice en las mujeres y existía una fuerte correlación negativa con la experiencia laboral, otras pruebas econométricas en el estudio mostraron un impacto negativo en los salarios que los trabajadores tenían en el sector

privado, siendo estos más bajos. Podría pensarse que en cuanto las organizaciones necesitan producir más requiere personal más cualificado y en busca de eso los individuos buscan estar a un nivel más alto que otros y finalmente puede llegar a presentarse este fenómeno.

El contexto histórico y cultural que permea al sujeto no es el único que puede llegar a influir en el significado que este le otorgue al trabajo. Según Peiró (1996) también distintas personas o grupos sociales pertenecientes a una misma cultura o país pueden llegar a atribuir una connotación diferente de este. Esto debido a que intervienen diferentes variables personales que interactúan con esos determinantes sociales, culturales e históricos para configurar la propia forma de entender el trabajo. Así pues el significado del trabajo puede definirse como la interpretación que cada persona hace de sus experiencias de trabajo, es decir que “el hombre es en definitiva, el que construye el mundo del trabajo y estructura sus experiencia y significados, es quien representa su propio ambiente social y psicológico” (Peiró, 1996, p.46). Por lo tanto el significado que tiene cada persona sobre el trabajo influye en actitudes y roles, conductas, valores, normas, y habilidades que este realiza en su día a día (Salanova, 1991).

La perspectiva socio constructivista estudia el significado del trabajo entendiendo que el ser humano es comprendido como un constructo histórico-social que fundamentado en conocimientos prácticos atribuye significados al trabajo (Da Rosa, Chalfin, Baasch y Soares, 2011).

En cuanto al significado del trabajo se tomará en cuenta las investigaciones hechas por el grupo MOW (1991), (Meaning Of Work, que traduce el significado del trabajo) el cual se ha encargado de estudiar a través de su propia metodología el significado del trabajo a partir de distintas dimensiones.

Este grupo de investigadores considera que el significado del trabajo es un constructo dinámico que se está transformando constantemente a partir de la interacción de variables personales y ambientales. En este sentido se habla de dimensiones interdependientes, por lo que el significado del trabajo es definido como un conjunto de dimensiones cognitivas, afectivas y predisposicionales, que configuran dos grandes patrones: uno pro-trabajo que concibe este fenómeno como una actividad importante para los individuos, y dos un patrón anti-trabajo, según el cual el trabajo tiene poca o ninguna importancia en la vida de estos (MOW, 1987).

Según MOW (1987) el significado del trabajo está compuesto por diferentes dimensiones, considerándose así como un constructo psicológico multidimensional que abarca las siguientes variables: centralidad del trabajo como un rol de vida, normas sociales sobre el trabajo, resultados valorados del trabajo, importancia de las metas laborales e identificación con el rol laboral.

Para comprender de manera más amplia los constructos manejados desde la perspectiva de MOW se describirán las dimensiones mencionadas anteriormente.

La centralidad del trabajo es definida como una creencia general acerca del valor otorgado al trabajo en la vida de una persona y el grado de importancia que tiene este en su vida en cualquier etapa de la misma. Este concepto se divide en dos tipos de

centralidad: absoluta y relativa del trabajo. La primera implica un valor o creencia general de la importancia del trabajo en términos globales o absolutos, es decir según el rol a desempeñar en la vida se le atribuye un valor al trabajo. La centralidad define en qué medida el trabajo representa un aspecto central para la autoimagen y aparece como resultado de una serie de valores internalizados en la socialización temprana. La segunda se refiere a la importancia que un individuo le otorga a su trabajo en relación a otras áreas relevantes de la vida como son la familia, el tiempo libre, la religión, entre otras (MOW, 1987).

Salanova, García y Peiró (1996) afirman que el trabajo toma la importancia necesaria para hacerse una condición social positiva, en donde quien trabaja está aportando a la sociedad y está construyendo la misma.

Las normas sociales involucran aquellas afirmaciones que las personas formulan cuando realizan valoraciones normativas respecto al trabajo y los resultados valorados del trabajo, que involucran la importancia de las metas laborales. Según Ruiz (1988) las normas sociales son necesidades y expectativas desarrolladas por la sociedad que proporcionan al individuo un marco de referencia evaluativo. Estas pueden estar orientadas a las obligaciones y deberes de las personas hacia la sociedad y las normas que resultan de las obligaciones de la sociedad hacia las personas. En este sentido las personas pueden tener consideraciones del trabajo, ya sea como un derecho o como un deber (Peiró, 1996).

Por un lado cualquier miembro de la sociedad tiene derecho a tener no solo un empleo sino un trabajo interesante y con sentido. Por otro lado es deber de cada

individuo capacitado contribuir a la sociedad con su trabajo, deberán valorarlo incluso si es aburrido, indigno o monótono (MOW, 1991).

Los valores del trabajo se refieren al elemento motivacional que hace referencia a las razones más básicas para trabajar, tiene en cuenta aquellas funciones que el trabajo cumple para el individuo o las necesidades que el trabajo le permite al sujeto satisfacer, es decir lo que el trabajo le proporciona al individuo a partir de las funciones percibidas en el contexto laboral y que son de valor para el individuo (Peiró, 1996).

En relación con las metas laborales, el individuo determina cuales son las características preferidas de su trabajo, es decir aquel componente motivacional que refleja las expectativas más específicas del individuo con respecto a las características deseables de este (Ruiz, 1988). Hace referencia a la importancia que tienen aquellos propósitos u objetivos propios de cada persona que espera alcanzar cuando desempeña una labor específica. Así, el primero hace referencia a las razones de valor del por qué las personas trabajan y el segundo se refiere a lo que las personas esperan o prefieren encontrar en su trabajo.

La identificación con el rol laboral está relacionada con la organización en la que trabaja, la profesión que desempeña, las personas con las que establece relaciones en su trabajo, la remuneración económica por su labor y el producto o servicio que ofrece (MOW, 1987).

Es importante resaltar que estas dimensiones que componen el significado del trabajo no deben ser estudiadas de forma separada, ya que se configuran en patrones, por lo cual los cambios en una de las dimensiones pueden influir y afectar en las demás

modificando así el significado que se le va a otorgar al trabajo (MOW, 1987). Es así como estas integran la perspectiva del individuo y de la sociedad respecto a los juicios relativos al mundo del trabajo.

En un estudio realizado por Pacheco (2012) el cual tuvo como objetivo presentar las construcciones hechas en torno al significado otorgado al trabajo por parte de un conjunto de participantes venezolanos pertenecientes a una empresa minera transnacional, se encontró a partir de una muestra de 236 empleados que el trabajo sigue ocupando un lugar fundamental en la vida de los trabajadores más allá de los intereses económicos. En cuanto a la centralidad relativa la familia es el aspecto y valor más importante en la vida de las personas, situándose por encima del ocio, la economía, la religión y la comunidad. También se encontró que los participantes atribuyen un gran nivel de importancia a las metas tanto extrínsecas como a las intrínsecas, sin embargo la metas extrínsecas superan levemente esta valoración debido a las fuertes condiciones con las que tienen contacto los mineros, evidenciándose así construcciones alrededor del trabajo asociados con el deber, la responsabilidad y el trabajo como derecho. Se destacan aspectos normativos en los valores atribuidos al trabajo como los familiares y económicos. También se logró identificar el papel que juegan las relaciones interpersonales en los sujetos, las cuales les brindan un fuerte soporte emocional para alcanzar el bienestar mental y laboral.

En esta misma línea en una investigación desarrollada por Filippi (2006), la cual tuvo como objetivo general indagar la relación subjetiva con el trabajo, significado, y valores en grupos laborales integrantes del mercado argentino actual se

encontró durante el análisis de los resultados con respecto a las dimensiones y variables sociodemográficas reveladas por la muestra que el momento del ciclo vital tiene en cuenta aspectos personales de madurez, desarrollo y proyectos, las cuales pueden presentar relaciones particulares con las construcciones del significado de trabajar lo que podría afectar la socialización, experiencia o expectativas en relación al trabajo. Por otra parte respecto al estado civil la perspectiva que se tenga del trabajo se encuentra influenciada por las responsabilidades que implica el hecho de tener una familia al estar solo.

También en un estudio realizado por Dakuck (2008) con una muestra de 300 personas con edades entre 20 y 40 años que tuvo como propósito responder a la pregunta ¿Cómo se relaciona el patrón de conducta, el locus de control, el nivel socioeconómico, el nivel educativo, el sexo y la condición laboral de empleados: formales, informales y alternativos con los componentes del significado del trabajo?, se encontró que el trabajo tiene un alto grado de importancia en su vida. Sin embargo, la familia se encuentra por encima de este y de los otros ámbitos de sus vidas. En cuanto a los resultados valorados del trabajo se logró evidenciar que los ingresos económicos obtenidos por su labor es el resultado más valorado por los empleados, principalmente por aquellos informales. Los empleados formales dan mayor importancia a la oportunidad de aprendizaje, estabilidad en el empleo y buenas condiciones físicas en su lugar del trabajo.

Otro estudio de tipo etnográfico realizado por Maca (2013) con dos grupos de profesionales en torno a la dimensión subjetiva del trabajo concluyó en cuanto a los

aspectos relacionados con la valoración y el significado que las personas han construido en torno al trabajo como objeto social, que los participantes valoran de forma positiva su trabajo como profesionales, es decir les interesan las actividades laborales que ejecutan, el servicio que brindan y el hecho de contribuir a la sociedad a través de las labores que realizan. Así mismo, resaltan la importancia de trabajar en lo que verdaderamente les gusta, consideran importante la remuneración que reciben como producto de su trabajo y las prestaciones sociales con las que cuentan.

Entre los significados otorgados por los participantes de este estudio al trabajo, se encuentra en trabajo como: pasatiempo, ocupación de la mente, conjunto de valores, reto, bendición. También recibe una connotación de dificultad, esfuerzo, esclavitud pereza y estrés. En términos de resultados se presentan aquellos de tipo instrumental como lo es la remuneración económica y de tipo socio- Simbólico orientado al aprendizaje. Lo anterior indicó para los investigadores que existen semejanzas entre los dos grupos de trabajadores a la hora de significar el trabajo, lo cual podría estar relacionado con el hecho de que “los sistemas de valores, de los que las significaciones hacen parte, perviven durante un largo tiempo y parecen, en este caso, no verse fuertemente afectados por las reestructuraciones del mundo del trabajo” (Maca, 2013, p.26).

Otro estudio realizado por Peralta- Gomez (2011) cuyo objetivo fue describir los significados otorgados a los cambios laborales y organizacionales actuales y sus implicaciones en la construcción de la subjetividad a nivel social y psicológico, logró evidenciar cómo el uso intensificado de tecnologías de información generan cambios

en cuanto a las relaciones entre los trabajadores, modificando así la forma como los trabajadores se relacionan y creando un ambiente despersonalizado donde se rompen lazos humanos.

Por otro lado, una investigación realizada por Romero (2016) el cual tuvo como propósito responder a las siguientes preguntas: ¿Qué significado de trabajo han configurado los académicos colombianos bajo condiciones laborales de flexibilidad? y ¿Cuál es la configuración del sentido de la profesión académica antes las condiciones de flexibilidad laboral en el contexto académico colombiano?, concluyó que los participantes del estudio presentan una inclinación bipolar en la configuración del significado del trabajo. Por un lado se evidencian connotaciones positivas, las cuáles se encuentran vinculadas al bienestar, realización y satisfacción. Por otro lado, se evidencian componentes negativos asociados al malestar por agotamiento, sobrecarga, mala gestión e insatisfacción. Sin embargo, con base en los datos obtenidos predomina la valoración positiva del trabajo, respecto al profesionalismo que se desarrolla y experimenta como vocación, lo cual integra la identidad profesional, la satisfacción de trabajar para el desarrollo de competencias de otros o el servicio. Estas últimas, son algunas de las connotaciones por las que se valora la profesión académica por parte del profesorado.

A nivel local un estudio de investigación cualitativa basada en los referentes conceptuales del MOW (1987) y las Funciones Psicosociales del trabajo, propuestas por Salanova, Gracia y Peiró (1996), la cual tuvo como propósito describir el significado del trabajo en cinco operarios de una empresa de producción industrial del

Norte del Cauca, se encontró a partir de un análisis de contenido de los discursos de los participantes una categoría emergente que se denominó cultura haciendo referencia a las prácticas de trabajo propias de la población que han influido en la manera de percibir el trabajo. Asimismo, se logró concluir que la centralidad del trabajo se debe a la función instrumental que cumple.

A partir de lo anterior se puede decir que la importancia de estudiar el significado del trabajo radica en el impacto que este puede tener sobre los comportamientos de los sujetos, ya que el trabajo aparte de ser una realidad social es una realidad subjetiva que interviene en diversas funciones psicosociales (Peiró, 1996). Lo cual podría llegar a impactar las organizaciones, pues su productividad se puede ver influenciada por la construcción del significado, ya que se esperaría que el significado del trabajo que tenga cada individuo y el propósito de la organización estuviesen direccionados hacia el mismo punto. Por esta razón se pretende contestar a la siguiente pregunta ¿Cuál es el significado del trabajo que construyen un grupo de trabajadores de servicio técnico de una organización reconocida por el servicio postventa ofrecido en la ciudad de Cali, orientada a la producción y comercialización de electrodomésticos?

La presente investigación estará guiada por el objetivo general: categorizar el significado del trabajo que tiene un grupo de seis técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali y por los siguientes dos objetivos específicos: 1. Identificar la importancia relativa o central que tiene el trabajo para seis técnicos de servicio de una empresa productora y

comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali; 2. Caracterizar las dimensiones metas laborales, normas sociales, resultados valorados e identificación del rol laboral del significado del trabajo que le dan seis técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali. Estos objetivos permitirán dar respuesta a la pregunta problema planteada desde la categorización de los significados a partir de la identificación y análisis de las dimensiones planteadas por el grupo MOW.

Para finalizar se puede afirmar que la presente investigación se enmarca dentro del proyecto de condiciones laborales y significados del trabajo de la línea Procesos humanos, organizaciones y trabajo del grupo de investigación BITACUS (Bienestar, trabajo, cultura y sociedad) de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, línea de investigación dedicada a “los procesos humanos, organizaciones y trabajos”; esto debido a que la investigación busca comprender las realidades humanas que se tejen en la relación persona- trabajo.

Método

Tipo de estudio

El tipo de estudio de la presente investigación es cualitativo, dado que se busca categorizar la forma como un grupo de trabajadores pertenecientes a una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos significan su trabajo. Para analizarlo se tendrán en cuenta las narraciones de los trabajadores entrevistados, priorizando así la subjetividad de cada participante, lo cual brinda una comprensión holística del fenómeno que se desea estudiar (Cuevas, 2002).

Participantes

Para esta investigación se contó con la participación de seis (6) técnicos generales de servicio que trabajaban para la organización productora y comercializadora de electrodomésticos. Dentro de las funciones que realizan los participantes durante su jornada laboral se puede decir que son labores en campo, es decir por fuera de las instalaciones físicas de la compañía, donde cuentan con la autoridad necesaria para tomar decisiones de acuerdo a las situaciones presentadas y siguiendo los lineamientos de la compañía, así mismo cuentan con un numero de visitar a usuarios que deben realizar diariamente, deben hacerse cargo y responder por los materiales entregados para cada servicio, a su vez que cuentan con un sistema de GPS que realiza seguimiento del recorrido que debe hacer cada uno en su día, cuentan con un teléfono corporativo y un sistema que les facilita la realización de tareas como solicitud de repuestos, facturación, cuadro del día, entre otros. Los participantes fueron seleccionados teniendo en cuenta un muestreo no probabilístico por conveniencia (Crespo y Salamanca, 2007), que cumplieran con los siguientes criterios de inclusión:

*Ser técnicos o tecnólogos graduados (gas, electricidad o refrigeración)

* Tener como mínimo 2 años de antigüedad en la organización

* Tener entre los 25 y 55 años de edad

*Que estén vinculados directamente con la organización por medio de contrato a término indefinido.

*Participar de forma voluntaria

Por otra parte, como criterios de exclusión fueron:

*No presenten calamidades domésticas, que pudieran alterar la emocionalidad del participante.

*Técnicos que tengan sanciones disciplinarias en los seis meses antes de la investigación.

Técnica de Recolección de Información

Para la recolección de la información se utilizó una entrevista semi-estructurada, con base en las categorías propuestas por el MOW (1987) y retomadas por Romero (2015). La entrevista contó con la validación de las preguntas y categorías, a partir de la revisión hecha por dos jueces expertos en el tema, para garantizar de este modo que las preguntas efectivamente abarcaron las tres categorías en mención. La entrevista semi-estructurada permitió un grado mayor de flexibilidad, ya que consideró preguntas abiertas estructuradas inicialmente, basadas en los objetivos de la investigación y agrupadas en categorías. Para dar cuenta de la validez en el contenido de la entrevista, se realizó una prueba piloto con dos técnicos de la organización, quienes participaron voluntariamente, lo cual permitió observar aspectos importantes en relación a la formulación, tipos de preguntas y entendimiento por parte de los participantes, además de realizar un análisis de los datos para identificar pertinencia de la información obtenida. Estos aspectos fueron tenidos en cuenta y finalmente se obtuvo el instrumento, ver Anexo 1.

Categorías de análisis

A continuación, se presenta en la Tabla 1, la descripción de las categorías que se indagaron en la entrevista semiestructurada, que posteriormente fueron analizadas en el apartado de resultados.

Tabla 1. *Categorías de análisis*

<i>Categoría</i>	<i>Definición</i>	<i>Indicadores</i>
<i>Centralidad</i>	Creencia general acerca del valor del trabajo en la vida de una persona y el grado de importancia general que tienen este en su vida en cualquier etapa de la misma. (MOW, 1987)	Centralidad relativa Centralidad absoluta
<i>Normas Societales</i>	Son necesidades y expectativas desarrolladas por la sociedad que proporcionan al individuo un marco de referencia evaluativo, las cuales pueden estar orientadas a las obligaciones y deberes de las personas hacia la sociedad y las que resultan de las obligaciones de la sociedad hacia las personas. En este sentido	Consideración del trabajo como un derecho Consideración de trabajo como un deber

las personas pueden tener consideraciones del trabajo ya sea como un derecho o como un deber (Peiró y prieto 1996).

<i>Identificación con el rol laboral</i>	Nivel de afinidad o vinculación del individuo con elementos propios de su trabajo. (MOW, 1987).	Actividades laborales Cultura y Clima organizacional Actividad que desempeña Relaciones laborales Servicio que ofrece Remuneración económica.
---	---	--

<i>Resultados Valorados o Metas</i>	Componente motivacional que hace referencia a las razones más básicas para trabajar, tiene en cuenta aquellas funciones que el trabajo cumple para el individuo o las necesidades que el trabajo le permite satisfacer. En relación con la importancia de las metas laborales el individuo determina cuales son las características preferidas de su trabajo, es decir aquel	< Razones extrínsecas e intrínsecas Satisfacción de
--	--	---

componente motivacional que refleja las necesidades
expectativas más específicas del individuo
con respecto a las características deseables
de este (Ruiz, 1988).

Procedimiento

En la primera fase se realizó la búsqueda de información y el planteamiento del problema. Durante la segunda se realizó la creación del cuestionario de entrevista en base a los planteamientos del MOW (1991). Como tercera fase el cuestionario de entrevista fue validado por jueces expertos en el tema. La cuarta fase fue la realización de la prueba piloto, seguida de las respectivas modificaciones del cuestionario de entrevista, para posteriormente realizar las seis entrevistas de manera individual, guardando la confidencialidad requerida. Con la recolección de estos datos se pasó a la quinta fase donde se realizó su respectivo análisis por medio de la técnica de análisis de contenido (Bardin, 1996) En primer lugar se identificó la frecuencia de las categorías realizando el conteo de éstas en los discursos de los participantes; posteriormente se identificó la permanencia de la categoría, en las cuales se hacía alusión al contenido específico de categoría identificada en los discursos de los participantes.

En la sexta fase se realizó la discusión del contenido encontrado en las entrevistas con la teoría planteada a través de un análisis de contenido. Finalmente en la séptima fase se realizó una devolución a los participantes con las conclusiones más importantes halladas en la investigación en donde se reunió al equipo que participó y a manera de conversatorio se discutieron los resultados encontrados y las conclusiones a las que se llegaron.

Análisis de datos:

Para dar respuesta a la pregunta problema sobre cuál es el significado del trabajo que construyen un grupo de trabajadores de servicio técnico de una organización productora y comercializadora de electrodomésticos de la ciudad de Cali, se realizó un análisis de contenido, con el ánimo de identificar las categorías de análisis, a través de la técnica propuesta por Bardin (1996).

Consideraciones éticas:

El presente estudio estuvo orientado por la resolución n°.008430 de 1993 del Ministerio de Salud, el cual expone las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación con seres humanos a nivel nacional. También se basó en la ley 1090 del 2006 y en las consideraciones éticas definidas en el manual Deontológico y Bioético de psicología (2012), que regulan el ejercicio de esta profesión en Colombia, por lo cual se hizo uso del consentimiento informado, donde los participantes manifestaron estar de acuerdo en participar de manera voluntaria en la investigación (Ver anexo 3).

La grabación de audio de los testimonios de los participantes se guardó en archivos confidenciales, respetándose el anonimato de éste, por medio de un código asignado a cada uno. Por otro lado, como estrategia para reducir la amenaza por sanción y garantizar la credibilidad de la información que se recogió durante la entrevista, se evitaron actitudes por parte de los investigadores que pudiesen generar controversias o condicionar las respuestas de los participantes, respetando los discursos de cada uno y teniendo una posición objetiva de la situación evitando así algún sesgo en el estudio (Alcázar, Noreña, Rebolledo, Rojas, 2012).

Teniendo en cuenta que los temas tratados en esta investigación pueden generar en los participantes una actitud preventiva y alerta, pues se están abordando esferas privadas de la vida laboral del participante que podrían traer repercusiones en la misma, se considera como una

investigación con riesgo mínimo (Ministerio de Salud, 1993). Para reducir esta amenaza de tipo intrusiva que podría alertar a los participantes, los investigadores antes de iniciar con la entrevista deberán crear un clima de confianza sólido con este.

Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos con la técnica de análisis de contenido utilizada en las seis entrevistas realizadas a los técnicos de una organización productora y comercializadora de electrodomésticos.

Los participantes en la presente investigación, fueron 6 técnicos que cumplieron con los criterios de inclusión. Los seis participantes fueron de sexo masculino, dado que es una característica del perfil solicitado por la organización, con una edad promedio de 37.33 años, todos los participantes son técnico o tecnólogos (Ver tabla 3). Para garantizar la confidencialidad, se utilizaron códigos para identificar a cada uno de los participantes, el código se diseñó con la inicial de su nombre, al igual que un número, el cual no obedece a ningún orden específico. En la tabla 3 se puede observar las características sociodemográficas.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de los participantes

Participante	Código	Edad	Estado civil	Nivel de escolaridad	Tiempo en la compañía
1	EV1	29	Unión Libre	Tecnólogo	3.5 Años
2	JE2	29	Soltero	Tecnólogo	3.2 Años
3	MO3	58	Casado	Técnico	12 Años
4	MO4	41	Soltero	Técnico	3.8 Años
5	WC5	40	Unión Libre	Tecnólogo	13 Años

6	JM6	27	Unión	Tecnólogo	6 Años
			Libre		

Para mostrar las frecuencias de las categorías, se presenta la tabla 4, donde se distingue los porcentajes de cada una de las categorías analizadas en la investigación. A nivel de la categoría Centralidad, ésta se identifica con un 20 % de la frecuencia total, donde hace referencia a la creencia general acerca del valor que tiene el trabajo en la vida de una persona y el grado de importancia que tiene en su vida. Se identificaron dos subcategorías, centralidad absoluta (CAB) y centralidad relativa (CRE), en donde predomina la centralidad absoluta, la cual hace referencia a que el trabajo es lo más importante en su vida, con un 16.36% y un 4.35% de la centralidad relativa.

Continuando con la categoría de normas societales en donde se espera conocer si el trabajo es concebido como un derecho o un deber. Aquí se identificaron dos subcategorías: Trabajo como un deber (NSBER) y Trabajo como un derecho (NSCHO) en este caso predominó el trabajo como un deber con el 14.63% y un 5.37% para la otra subcategoría.

En la categoría de objetivos y metas laborales en donde se hace referencia al componente motivacional que refleja las expectativas más específicas del individuo. Se tuvo en cuenta dos subcategorías motivaciones (OMMOT) y expectativas (OMEX). En este caso prevalece la subcategoría de expectativas con el 13.91% y motivaciones 6-09%. Respecto a la categoría de resultados valorados, la cual se refiere a las razones más básicas que tiene una persona para trabajar, teniendo en cuenta las necesidades que el trabajo le permite satisfacer. Se evidencian dos subcategoría razones extrínsecas (RVEE) con un 5.64% y se destaca la subcategoría de razones intrínseca (RVII) con una frecuencia del 14.36%. Finalmente se encuentra la categoría de identificación con el rol la cual refiere a cuán identificado se encuentra el trabajador con las

actividades y relaciones laborales, la primera de estas se identifica con el código (IRACT) con 13.90% y relaciones laborales se identifica con (IRREL) con un 6.10% (Ver tabla 3).

Tabla 3. Frecuencias correspondientes a cada categoría.

Categoría	Subcategoría	Código	Indicador	Frecuencia por participante						Porcentaje
				EP1	SP2	MP3	MP4	WP5	JP6	
Centralidad	Absoluta	CAB	Expresiones donde la actividad laboral que realiza es lo más importante	3	4	3	2	3	3	16.36%
	Relativa	CRE	Expresiones donde la actividad laboral que realiza involucra otras áreas relevantes de la vida	0	1	3	0	0	0	3.64%
Normas sociales	El trabajo como un deber	NSBER	Expresiones donde se haga referencia al trabajo como una obligación, de la sociedad o la organización como cultural	8	2	7	5	4	4	14.63%
	El trabajo como un derecho	NSCHO	Expresiones del conocimiento de los derechos del trabajador, beneficios, afiliación a sindicatos, entre otros	2	3	1	2	1	2	5.37%

Objetivos y metas	Motivaciones	OMMOT	Expresiones donde haga referencia a aquello que lo impulsa a trabajar	1	0	2	1	2	1	6.09%
	Expectativas	OMEX	Expresiones donde se referencie lo que espera a mediano y largo plazo de lo que hace	2	3	3	2	4	2	13.91%
Resultados valorados	Razones extrínsecas	RVEE	Expresiones que dan cuenta sobre las adquisiciones materiales al día de hoy	3	2	1	1	4	0	5.64%
	Razones intrínsecas	RVII	Expresiones que dan cuenta sobre las adquisiciones inmateriales al día de hoy	4	5	5	5	5	4	14.36%
Identificación con el rol	Actividades laborales	IRACT	Expresiones donde se referencia a las labores que hace cotidianamente y el gusto de hacerlo	6	3	11	4	8	9	14.90%
	Relaciones laborales	IRREL	Expresiones que denotan la relación en el lugar de trabajo con compañeros, usuarios y jefes	3	3	6	1	2	3	6.10%
Total										100%

De acuerdo con la permanencia, la cual hace referencia a la presencia de la categorías durante el discurso de los participantes se encontró que respecto a la categoría de centralidad la cual se divide en aquella absoluta y relativa donde la primera hace referencia a que el trabajo es lo

más importante en la vida de los participantes, ya que es donde pasan la mayor parte de su tiempo y lo ven como un medio para sustentar a su familia, así como lo expresa MP3:

“El trabajo importa mucho, porque si nosotros no trabajamos no hay cómo sostener a la familia...prácticamente uno pasa la mayoría del tiempo aquí, es como la segunda casa que uno tiene porque llega a las 7:00 am y se va al as 6:00 pm”.(MP3)

Así mismo EP1 afirma

“Hoy en día invertimos el tiempo más que todo en la parte laboral, pues se sabe que estamos una gran parte en el trabajo”. (EP1)

En esta misma línea WP5 comenta que:

“El trabajo es el 70% de una persona de importancia... no se puede hacer absolutamente nada sin trabajo” (WP5)

Por esta misma línea SP2 afirma que:

“pues prácticamente llevo bastantes años laborando y como le decía todo se lo debo a ese trabajo...”. (SP2)

Por otro lado JP6 cuenta que para él su trabajo:

“tiene alta importancia porque de ahí depende parte de la calidad de vida de mi familia y la mía”. (JP6)

La subcategoría de centralidad relativa en donde se identifican otros ámbitos, como lo son la familia y la recreación, en la vida de cada uno con más importancia que el trabajo, como lo enuncia MP3 cuando afirma:

“...Pues yo creo que el trabajo es una de la principales causas que a uno lo mueve pero lo principal que a uno lo mueve es su familia...”. (MP3)

En este mismo sentido SP2 expresa:

“...Pues digamos que el trabajo es muy bueno y todo pero hay otras cosas que me gustan, no es que yo quiera estar acá toda la vida... yo creo que este trabajo todavía no me define, que es parte de mi vida pero todavía falta mucho por experimentar”. (SP2)

Para finalizar MP3 reafirma que:

“...Después de la familia el trabajo es lo que lo motiva a uno a seguir adelante”. (MP3)

En cuanto a la categoría de normas societales, las cuales hacen referencia al tipo de normas en el trabajo como cumplimiento de normativas, al igual que los deberes y derechos como trabajadores. En una primera instancia, se refiere al trabajo como una obligación moralmente catalogada de la sociedad o en la organización como cultura. Donde se encuentra marcado el cumplimiento de los resultados referente al servicio, satisfacción del usuario, productividad y presupuesto. Además, es evidente el cumplimiento de horarios, normas de seguridad, instrucciones dadas por altos rangos y el respeto por los valores de la compañía como manifiesta, en este sentido, el participante EP1 expresa:

“Cuando tu entras a esta compañía te dicen que hay tres cosas que no son negociables: el respeto, los resultados y los valores, es una regla primordial de xxx aquí como te digo no trabajamos personas que somos groseras e hirientes, sino personas que somos siempre dadas a la solidaridad y a la amabilidad...en XXX son estrictamente dados a que los valores se deben de cumplir”, (EP1)

Evidenciándose también una coocurrencia entre normas societales e identificación de rol. Dado que se manifiesta tener que cumplir con el presupuesto expresando que hace parte de sus labores y a su vez manifiesta la obligación de cumplirlo, como se muestra:

“Tenemos que hacer una labor comercial, obviamente yo entiendo que la compañía debe crecer en presupuesto para poder sostener a sus empleados. Pero muchas veces esa labor es agotante, porque muchas veces no ves en cada usuario una oportunidad de venta...sales todos los días pensando en que tengo que hacerlo, tengo que hacerlo... hay que cumplir, hay que cumplir hay que cumplir”. (EP1)

Continuando con la categoría normas societales WP5 comenta que hay varias reglas como:

“las de seguridad, la parte laboral que hay que utilizar guantes, que hay que utilizar cascos, que las gafas”. (WP5)

Así mismo, JP6 afirma debe cumplir con:

“el horario, las metas que le pide a uno la compañía, el respeto por los compañeros”. (JP6)

En los discursos de los participantes, se puede observar que hacen referencia al trabajo como un derecho, mencionando el conocimiento que tienen de los beneficios, la posibilidad de afiliación a sindicatos, incluso de derechos laborales. Manifiestan aquellos derechos que ofrece la compañía legalmente como lo son el poder defenderse en descargos, recibir capacitación, dotación y finalmente ciertos beneficios extra legales, como lo nombra JP6:

“Ehh pues uno tiene su descanso, su jornada de almuerzo, que mas, que uno tiene un horario estipulado que si se extiende se pagan las horas extras, tener una EPS, una ARL y afilian a los hijos... y esta empresa como tal tiene muchos derechos que están firmados en un tratado y nos dan el auxilio para estudio, lentes, gafas, si tenemos hijos nos dan el 60% para que estudien...”. (JP6)

Además de lo mencionado se encuentran expresiones como la de WP5 quien dice que:

“...Cuando se supone que hemos cometido alguna falta, vamos a descargos y tenemos derecho a defendernos...” (WP5)

Finalmente añade MP4 que:

“...la mayoría de los derechos son la capacitación, la dotación de la empresa, los materiales de trabajo, todas las ayudas para desempeñar bien nuestro trabajo, que tengamos una salud, una ARL...”

(MP4)

La categoría de objetivos y metas laborales abarca aquellas motivaciones y expectativas que tienen los empleados en relación con su trabajo. En la subcategoría expectativas, la cual hacer referencia a aquello que espera a mediano y largo plazo de las actividades laborales que realiza, los participantes manifiestan que una de las expectativas a mediano plazo es el querer conocer más sobre otras áreas, crecer dentro de la compañía como lo hace JP6:

“...Pues a mí me gustaría estar en la parte administrativa, para conocer un poco más de esa parte porque tengo poco conocimiento sobre eso...”. (JP6)

Por otro lado, hay expectativas como la de crecer personalmente y donde ven la empresa como un puente para lograr aquello que quieren como lo hace SP2:

“...La idea es tener un buen plante, lo que quiero aquí es trabajar hasta que me gradúe y si la empresa me da la oportunidad de seguir y poder crecer hasta un punto donde yo pueda comprar casas, arreglarlas y alquilarlas o comprar para venderlas...”.(SP2)

Hay relatos como los de MP3, donde considera que la su motivación y expectativas en el trabajo corto plazo es el poder pensionarse, así lo afirma cuando dice:

“Espero lograr mis propósitos, en este momento lo que más espero es poderme pensionar, disfrutar de esa pensión, viajar con mi familia y mis hijos...”. (MP3)

En uno de los participantes, la expectativa hacia el trabajo alude a los cambios en el tipo de gestión realizada en las actividades tanto del servicio técnico, como el de ventas, siendo esta última puesta como una meta comercial que antes no se solicitaba:

“Respecto al trabajo yo espero que sea más amoldado al lado del servicio y no de las ventas...”.

(EP1)

Por otro lado también encontramos las motivaciones donde se presentan expresiones que hacen referencia a aquello que impulsa a una persona a trabajar. En cuanto a esto EP1 manifiesta:

"... yo trabajo sencillamente es por mi futuro, por mi calidad de vida, por mi salud, también porque a raíz de eso también cuido de mí. Por mi familia, por la salud de ellos, por mi mujer, por mi esposa y por mi crecimiento económico y obviamente también trabajó para servir como te decía anteriormente.". (EP1)

Entre las motivaciones que se destacan se encuentra el hecho de dejar satisfecho al usuario con su servicio como lo expresa nuevamente EP1:

"A mí por lo menos me eleva mucho el ego y salgo motivado de la casa de un usuario cuando el producto queda funcionando bien... eso es lo que te da a ti como ese día a día para que tu al otro día te levantes y digas tengo que ir a trabajar porque hay gente que me está necesitando".(EP1)

Por otro lado, WP5 expresa que:

"una parte grande es la familia, por ejemplo mi esposa y mis hijos. Yo creo que es una motivación muy grande para uno y la otra no solo para ellos sino que personalmente uno también tiene aspiraciones, tiene sueños y ese trabajo hace que uno pueda realizar eso". (WP5)

Así mismo deja claro MP3 que:

"... Mi familia, es mi motor...". (MP3)

Por otra parte, SP2 manifiesta que:

"...trabajo después de que financie el tema del estudio para progresar, ese es mi motor". (SP2)

La categoría Resultados valorados hace referencia a los contenidos donde el trabajador menciona las razones más básicas para trabajar y aquello que ha podido lograr por medio del trabajo y que le trabajo le permite satisfacer. Donde se tiene en cuenta aquellas razones extrínsecas que dan cuenta sobre las adquisiciones materiales al día de hoy a modo de logros, como lo expresa PW5:

“... es el sustento de mi familia he conseguido muchas cosas por medio del trabajo...la casa, creo que ha sido el proyecto más grande hasta el momento y que gracias a Dios lo he podido conseguir gracias al trabajo...”. (PW5)

También EP1 afirma

“... a través de mi trabajo yo he podido centrarme en que quería mi vivienda y los estoy consiguiendo, quería mi familia y la estoy construyendo... la principal necesidad que satisface mi trabajo es poder sostener a mi familia, lo económico, sostener mi hogar... el trabajo uno lo tiene por una remuneración a cambio y pues obviamente desde que he estado laborando más ahora en xxx esa remuneración me ha ayudado...”.(EP1)

Así mismo, SP2 afirma que la principal necesidad que ha satisfecho su trabajo es:

“El tema del de la casa, el tema de los gastos de lo cotidiano, el almuerzo, el transporte, pero principalmente el estudio”. (SP2)

Por otro lado MP3 manifiesta:

“yo como título personal, con mi trabajo he logrado tener un buen hogar, sacar a mis hijos profesionales, y eso para mí inicialmente era un reto...mientras haya trabajo y dinero uno logra lo que quiere”. (MP3)

Las razones intrínsecas son aquellos relatos donde se encuentran expresiones que dan cuenta sobre las adquisiciones inmateriales al día de hoy, es decir aquellos aprendizajes que han logrado tanto a nivel personal como aquellos conocimientos técnicos como lo menciona MP4:

“El trabajo aparte de que le ayuda a uno a crecer también le ayuda a uno a capacitarse...como persona, el trato con las gente, la forma en que uno habla, la forma en que uno se expresa, algo importante es la tolerancia...”. (MP4)

De la mano está MP3 quien afirma que:

“Que cada día uno aprende más... que cada día aprende más y está abierto a los cambios, mientras uno esté abierto al cambio tiene otra visión y aprende más...a respetar mucho a las personas, entenderlas y a darnos cuenta de que tenemos de pronto un don para poderlas ayudar...”(MP3)

Y JP6 agrega que:

“Pues me ha ayudado a mejorar en como interactuar con la gente, como tratarla, ehhh de eso que socializar con las personas y como de ponerme en el lugar de las personas, también de hacerme valorar y de respeto y la educación...” (JP6)

Para finalizar está la categoría de Identificación con el rol al ejecutar actividades laborales que se encuentren acorde con lo que es la persona y aquellas relacionadas con las relaciones que se entretienen en el día a día. De acuerdo con las actividades laborales se habla de las expresiones donde se hace referencia a las labores que hace cotidianamente y el gusto por hacerlas. A lo que todos los entrevistados afirman sentirse a gusto con las actividades que realiza, en donde se resalta el servicio que prestan en su día a día como lo dice JP6:

“...Saludar a las personas y que se sientan agradables conmigo...Pues lo que valoro mucho son los valores de la compañía van con mis valores...”. (JP6)

Así mismo lo afirma cuando se le preguntó sobre qué es lo más importante de su trabajo:

EP1:

“...darle esa estocada final de verificación y reparación y que el usuario quede contento, para mí eso es una satisfacción, eso me llena, eso me llena bastante... poder entrar a la casa del usuario y prestarle el servicio como debe ser. Soy una persona muy dada a identificar la falla, a tomarme el tiempo y explicarle al usuario como debe ser. Para mí lo más importante es que el usuario que nos llama, finalmente nos exprese su necesidad y se la podamos cumplir.” (EP1)

Por el mismo camino está MP3 quien complementa que:

“Realizado, porque si yo sé que voy con una buena actitud, yo sé que voy hacer las cosas bien y esa persona que nos está recibiendo a nosotros tenemos que dejarla satisfecha con nuestro servicio y la buena imagen...”. (MP3)

Y entonces WP5 afirma sentirse bien pues ejerce aquello que quiere cuando dice que:

“...pues la verdad es que yo hago lo que me gusta, que estudié para realizarlo y que más que poder prepararse para una labor y poder ejercerla, entonces me siento bien con lo que hago...”(WP5)

Respecto a las relaciones laborales que denotan la calidad del vínculo con los compañeros en el lugar de trabajo con compañeros, usuarios y jefes. Todos los participantes afirman tener una excelente relación con sus compañeros, como lo expresa EP1 cuando menciona:

"... Excelente, excelente porque somos un grupo de trabajo que nos ayudamos mucho. Aquí la relación entre compañeros, no se mira por debajo del hombro a nadie, sino que todos somos iguales y nos ayudamos mucho. Aquí el grupo es pequeño pero es muy compacto....". (EP1)

También se encuentran discursos como el de SP2:

“... aquí se trabaja en un ambiente laboral muy bueno que cualquier empresa no lo tiene, entonces tú puedes hablar con el de mayor rango como si estuvieras hablando con un compañero, siempre existiendo esa línea del respeto, entonces hay una igualdad...”. (SP2)

Así mismo MP3 dice que su la relación con sus compañeros de trabajo es:

“Excelente, excelente porque somos un grupo de trabajo que nos ayudamos. Aquí la relación entre compañeros no se mira por debajo del hombro a nadie sino que todos somos iguales y nos ayudamos mucho. Aquí el grupo es pequeño pero es muy compacto”. (MP3)

Se evidencia una coocurrencia, en dos de las categorías, identificación del rol y normas societales, ya que manifiestan sentirse identificados con aquellos deberes que cumplen, como lo expresa EP1

“...aquí ante todo sobresale una persona honesta, que cumpla con sus deberes, que respete a las personas, y hacer sus cosas como realmente debe de hacerlas. El respeto ante todo ante los compañeros y entre los superiores...Que se acerque... me gusta como la atención al usuario y sentirme que lo que yo le estoy diciendo la usuario... Que me haya entendido y me gusta pues... mi actitud mía es nunca estar de mal gusto o de mal genio, siempre llego con una actitud positiva y terminar el día así. No demostrar lo que a veces uno tiene problemas en la casa... dejarlos, dejarlos en la casa y me gusta la atención al usuario...” (EP1)

Discusión

Dando respuesta al objetivo de investigación planteado: categorizar el significado del trabajo que tienen seis técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali. Se tuvo en cuenta los resultados alrededor de los dos objetivos específicos. El primero de ellos fue identificar la importancia relativa o central que tiene el trabajo para seis técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali.

Teniendo en cuenta el resultado en la categoría de centralidad, en especial la subcategoría de centralidad absoluta con un 16.36 % se observa que el trabajo es lo más importante para ellos, seguido de su familia y espacios de dispersión, según lo comentan, ya que el trabajo es la actividad a la cual más tiempo invierten y les permite sustentar esos otros ámbitos de su vida. Así MP3 señala que el trabajo es el medio para sustentar a la familia y muchas personas más puesto que dependen de él. También se encuentran relatos como el de JP6 cuando expresa que dedica más tiempo en el trabajo que con su familia.

Respecto a las afirmaciones anteriores se puede decir que el trabajo juega un papel importante en la vida de las personas, ya que es el soporte de todas los otros ámbitos de la vida, principalmente por ser el medio para garantizar calidad de vida en ellos y sus allegados, por lo cual podría ubicarse desde uno de los grandes patrones que configuran el trabajo denominado protrabajo concibe este fenómeno como una actividad importante para los individuos (MOW, 1987). Además de que actualmente el sistema lleva a que sin dinero o sin trabajo moralmente no se está generando un aporte a la sociedad, así como lo afirma Blanch (2003); Borges y Yamamoto (2004) cuando dicen que en la sociedad capitalista contemporánea, el trabajo está predominantemente asociado a valores positivos en la vida cotidiana, en razón de la valorización

de la ética y moral del trabajo. De este mismo modo se afirma que el trabajo toma la importancia necesaria para hacerse una condición social positiva, en donde quien trabaja está aportando a la sociedad y está construyendo la misma (Salanova, García y Peiró, 1996). Esto concuerda con lo que Harvey (2000) plantea que el cambio en la importancia que el trabajo ha tomado en la vida de las personas, llegando al punto de desplazar a otro nivel de importancia otros ámbitos de gran interés como lo son: el familiar, la recreación, entre otros.

La importancia que tiene el trabajo para cada uno de los participantes mencionan respecto al trabajo también podría estar atravesada por aquellas creencias internalizadas durante su socialización primaria, pues según el grupo MOW (1987) “la centralidad representa un aspecto central para la autoimagen y aparece como resultado de una serie de valores internalizados en la socialización temprana”.

Por otro lado dos de ellos se contradicen afirmando que para ellos lo más importante es la familia y después el trabajo, lo que significa que se pasa a una centralidad relativa. SP2 afirma que actualmente el trabajo para él ocupa un 40% de su vida, seguidamente afirma que esto es momentáneo ya que él quiere que este porcentaje disminuya a un 10% y el resto lo pueda sumar a su familia. Por lo que es de análisis el hecho de que para ellos el trabajo tiene mucha importancia pues con él pueden generar calidad de vida para su familia que es lo más importante lo cual coincide con los resultados de Dakuck (2008) en donde la familia se encuentra por encima del trabajo. Aunque la familia es parte fundamental de la vida de los participantes, estos reconocen que tendrían que poner el trabajo en un primer plano con respecto a la familia, ya que esta depende en gran medida de los beneficios económicos que ellos reciben por su labor, por lo que podría pensarse que el estado civil es un determinante para definir el tipo de centralidad que tiene el trabajo en la vida de una persona.

En cuanto a la centralidad relativa presente en los participantes, uno de los ámbitos que prevalece por encima de los otros es la familia como lo señala MP3 cuando indica que la principal causa que lo mueve es su familia, coincidiendo así con lo dicho por Pacheco (2012) quien en un estudio realizado afirma en cuanto a la centralidad relativa que la familia es el aspecto y valor más importante en la vida de las personas, situándose por encima del ocio, la economía, la religión y la comunidad.

Así como lo menciona Pacheco (2012) otro de los elementos que sobresale es el ocio, lo cual se asemeja a lo expresado por SP2 cuando dice que actualmente el trabajo no lo define y que todavía le falta mucho por experimentar y divertirse.

Hasta el momento se ha logrado identificar la importancia central y relativa que tiene el trabajo para los seis técnicos de servicio participantes en este estudio para dar respuesta al primer objetivo planteado en el presente documento. A partir de este momento se entra a discutir el segundo objetivo que consta en caracterizar las dimensiones metas laborales, normas societales, resultados valorados e identificación del rol laboral del significado del trabajo que le dan seis técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali.

En las metas laborales se debe aclarar que es el individuo quien determina cuales son las características preferidas de su trabajo, es decir aquel componente motivacional que refleja las expectativas más específicas del individuo con respecto a las características deseables de este (Ruiz, 1988). Por lo que en este caso se está hablando de dos componentes en la categoría: las motivaciones y las expectativas, en estos se encontró que son las expectativas las que sobresalen en los técnicos de servicio, sin decir que sus motivaciones no son importantes (Ver tabla 3). A continuación ambas se mostrarán, esto podría deberse a que los técnicos ve su trabajo como un

trampolín a futuro para llegar más alto y conseguir ese bienestar personal y familiar, esto podría también verse permeado ya que la compañía tiene establecido el propósito superior de hacer familias y hogares felices, de la mano con valores como la integridad, lo humano, el ser cercanos, apasionados y abiertos al cambio.

De acuerdo con las motivaciones se puede afirmar que hay dos grandes categorías de motivación: intrínseca y la extrínseca. Según (Luna, 2018) la motivación intrínseca, se evidencia cuando la persona realiza una actividad, en este caso laboral y en sí disfruta el hecho de realizarla, le es interesante solo por ser esa actividad. Por otro lado la motivación extrínseca, se presenta cuando la persona actúa queriendo recibir una recompensa, que podría hablarse de una recompensa material o inmaterial.

En el caso de los seis técnicos se puede decir que su motivación va guiada de manera extrínseca en su mayoría ya que depositan en un objeto a conseguir la razón por la cual trabajan, como lo son: la familia, los hijos, los padres que estos se sientan orgullosos, para mejorar su situación económica y su calidad de vida y recibir una remuneración. Aquí se pueden evidenciar relatos como el de EP1 cuando afirma que aquello que lo motiva es la esposa y su bebé que viene en camino. También está el relato de MP3 quien dice que trabaja por dinero pues lo reconoce como un instrumento para lograr lo que quiere. Esto va de la mano con los planteamientos de Blanch (1996) cuando establece que el trabajo tiene un valor instrumental ya que es la herramienta para conseguir lo que necesita.

Así mismo hay otros trabajadores como SP2 quien deposita fuera de él la razón o razones por las que trabaja pues afirma que lo hace para que sus padres se sientan orgullosos de él. Es aquí donde se evidencia la afirmación de Bauman (1998) cuando dice que el trabajo se realizaba en función de las necesidades de supervivencia, que de acuerdo con los relatos anteriores se puede

decir que dentro de esa supervivencia se encuentran esas motivaciones ya que son altamente significativas para la persona. En este sentido Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig (2004) tienen la razón al afirmar que los seres humanos han buscado satisfacer sus necesidades tanto físicas como psicológicas, buscan alcanzar sus objetivos y realizarse a través del trabajo.

Por otro lado dos de los técnicos muestran una motivación intrínseca: pues afirman que en esas actividades realizadas lo hacen porque sienten que la tarea en sí misma los mueve a realizarla, un ejemplo pueden ser las palabras de EP1 cuando afirma que lo que lo mueve es ir a trabajar ya que hay personas que lo están necesitando y SP2 cuando dice que él trabaja porque quiere ganarse la vida dignamente.

Sin embargo este último discurso puede ser un introyecto de la sociedad, de esas normas societales en dónde social y moralmente el dinero debe ganarse honradamente, esto como un supuesto de vida en una sociedad esperada en donde los principios se convierten en el único modo de vida esperado a suceder. Cabe resaltar que esto no sucede en todas las ocasiones ni en todos los contextos ni sociedades, es por eso que una vida sin principios se convierte en caos (Thoreau, 2017).

Otro motivo intrínseco de gran relevancia para esta investigación dado el énfasis que se tiene en el servicio que ofrecen los técnicos de una organización productora y comercializadora de electrodomésticos, es el hecho de que el trabajador EP1 manifiesta sentirse motivado y satisfecho cuando presta un servicio y el cliente queda satisfecho con lo realizado.

Pasando a las expectativas se podría afirmar que los seis técnicos de servicio entrevistados nombran expectativas que tiene en relación al hecho de trabajar, independientemente de sus funciones, por ejemplo se encuentran relatos donde afirman que en un futuro a largo plazo quieren ser independientes, quieren compartir más con la familia que trabajar dentro de una organización,

como por ejemplo SP2 cuando dice que quiere llegar a tener su propia empresa y el trabajo pasará a un segundo plano.

Así mismo se encuentran relatos en donde las expectativas a mediano plazo sobre esas labores que realizan diaria y actualmente los técnicos de servicio se encuentra aquella nombrada por EP1 cuando afirma que quiere que sus labores se encuentren orientadas a prestar ese servicio técnico al usuario ya que el hecho de tener que venderle mientras realiza este servicio le genera malestar pues hay una meta de venta que debe cumplir mensualmente.

De acuerdo con MP3 cuando afirma que su expectativa a mediano plazo es pensionarse y una vez pensionado poder dedicarse a viajar con su familia. Este planteamiento se encuentra relacionado con el momento de vida que cada persona tiene, pues en este ejemplo direcciona todo al cumplimiento de este objetivo, llámese horarios, funciones, entre otros. (Luque, Gómez y Cruces, 2000).

En referencia a las normas societales se observa que los técnicos de servicio en este caso tienden a afirmar que no conocen los deberes ni los derechos tanto legales como corporativos sin embargo al profundizar un poco más se logra recibir información sobre ciertos conocimientos que tienen del día a día. Estos tienden a concebir el trabajo como un deber ya que en sus relatos predominan las expresiones donde se hace referencia al trabajo como una obligación que se tiene en la sociedad e incluso obligaciones dentro de la misma organización. Cabe resaltar que estas concepciones se encuentran de la mano con la cultura, las dinámicas y creencias que se tienen acerca del trabajo en la sociedad donde se encuentran inmersos (Martinez, Mondragon y Ospitia 2010), así los técnicos mencionan por ejemplo el hecho de que tienen que cumplir con horarios, las metas y los valores de la compañía.

Lo anterior hace parte de las distintas normas que los técnicos han ido interiorizando, implicando así una relación laboral guiada bajo unas pautas transaccionales que integran los valores corporativos y que a su vez influye en la forma como los trabajadores se comportan y se relacionan.

Al preguntarse por las responsabilidades afirman que tiene que utilizar elementos de protección a la hora de realizar sus funciones, el buen trato por el usuario, no llegar alicorado a realizar las funciones y no hacer nada que esté fuera del protocolo de seguridad, sin embargo está la contradicción pues afirman que no conocen en su totalidad las normas y manuales.

En los relatos de MP4 y de JP6 están influenciados por un contexto, unos valores que viven dentro de la organización y que hacen parte de sus introyecciones por lo que se puede evidenciar que las creencias sobre las obligaciones y derechos que el trabajador tiene en su trabajo van de la mano con el contexto en el que la persona se encuentre, estando así de acuerdo con los planteamientos de Luque, Gómez y Cruces (2000). Sin embargo no son iguales ya que así mismo pueden llegar a ser infinitas, pero su función sigue siendo la misma y es que cumplen con el papel de mostrar parte de la forma como se configura el significado que un trabajador otorga a su trabajo. Así mismo Ruiz (1988) coincide cuando afirma que el trabajo es una realidad socialmente construida por individuos con respecto a las normas sociales e infraestructura cultural propia de la época y el contexto social. Esto significa que también distintas personas o grupos sociales pueden llegar a atribuir una connotación diferente al trabajo (Peiró, 1996). Así mismo la cultura organizacional está ligada a las prácticas de trabajo propias de los técnicos de servicio influyen en la manera cómo perciben su trabajo (López, 2017)

Por otro lado se identificó que el seguir estrechamente las normas que tiene una organización también puede llegar a presentarse una pérdida de identificación dado que las

condiciones de exclusividad son estrictas WP5 donde afirma en su discurso que se siente propiedad de la compañía ya que en el momento que firmó el contrato aceptó la exclusividad de trabajar solo para la compañía y en los horarios estipulados así sea su día de descanso.

De acuerdo a los derechos se observa que se presenta una confusión por parte de los técnicos entre los derechos y ciertos beneficios extralegales que la compañía les brinda. Por lo que se puede decir que las creencias de cada persona sobre el trabajo como obligación o deber, son el resultado del proceso de socialización (inserción cultural en una sociedad), los cuales dan la pauta en cuanto a las responsabilidades que el individuo tiene cuando realiza su trabajo (Martinez, Mondragón y Ospitia, 2010; Quintanilla y Wilpert, 1991).

Dentro de la categoría de resultados valorados los participantes durante su discurso le otorgan un gran valor a la remuneración económica que reciben por su trabajo, pues esta le permite realizar otras actividades como estudiar, transportarse, recrearse entre otras. Además de las necesidades que le permite satisfacer y aquellos bienes materiales que ha adquirido gracias a la labor que realizan. Así lo afirma WP5 al expresar que las razones por las que trabajan están orientadas a sostener a la familia, alimentarse y en sí lograr sus sueños. En términos de resultados se le estaría otorgando al trabajo un papel de tipo instrumental, pues según los participantes este gira en torno a la remuneración económica (Macca, 2013; Peiró y Prieto 1996). En esta misma línea según Dakuck (2008) afirma que los ingresos económicos obtenidos por la labor es el resultado más valorado por los empleados. Por lo que es posible que esa importancia que le otorgan a la remuneración económica esté relacionada con el hecho de tener familia o no, ya que la mayoría de los participantes ya conformaron su propia familia, recibiendo así un grado de responsabilidad mayor, debido a que deben velar por el bienestar de estos, y según los participantes es el trabajo el medio para lógralo.

Por otro lado también se evidencia resultados de tipo socio- simbólico orientado al aprendizaje, ya que se presenta el aprendizaje como un aspecto importante para los participantes, al permitirles un crecimiento personal y la adquisición de conocimientos técnicos (Macca, 2013). Así MP4 señala que el trabajo le ha ayudado a capacitarse en la áreas de conocimiento y a crecer como persona. Coincidiendo en el hecho de que los empleados formales dan mayor importancia a la oportunidad de aprendizaje y estabilidad laboral (Dakuck, 2008). Sin embargo, según lo encontrado en el estudio se puede decir que la edad es un determinante en el aprendizaje de los técnicos, ya que se logró evidenciar que los técnicos con menor edad están más interesados a la adquisición constante de conocimiento.

Finalmente en cuanto a la categoría de identificación con el rol se presenta una fuerte afinidad por parte de los trabajadores con las actividades que realizan particularmente por el lado del servicio técnico, ya que es la que más se acerca a lo que ellos son como persona. Respecto a esto EP1 expresa ser una persona muy abierta y dada a las otras personas, debido a que disfruta ayudar a aquellos que lo necesitan mientras este dentro de sus posibilidades, generando en él satisfacción al prestar un servicio, relacionándose así con lo encontrado en un estudio realizado por Romero (2016) respecto al significado de trabajo que han configurado los académicos colombianos bajo condiciones laborales de flexibilidad, donde se evidenció connotaciones positivas que los docentes otorgan a su trabajo vinculadas al bienestar, realización y satisfacción, integrando así la identidad profesional, la satisfacción de trabajar al servicio de otros. En este sentido MP3 afirma que el factor diferenciador entre la competencia y la organización productora y comercializadora de electrodomésticos está en la prestación del servicio postventa al usuario, recibiendo un reconocimiento por esto.

También se tiene en cuenta como aspecto relevante para los técnicos las relaciones laborales establecidas en su trabajo brindándole una valoración positiva debido a la cercanía y el apoyo que hay entre ellos, lo cual les genera estabilidad y tranquilidad. Así lo expresa MP4 al mencionar que las relaciones con sus compañeros de trabajo y jefes son excelentes, dado que el ambiente laboral de la compañía se caracteriza por el respeto y la igualdad entre los trabajadores sin importar el rango. Lo anterior se encuentra vinculado con lo encontrado por Pacheco (2012) en un estudio donde señala que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en la vida de los sujetos, las cuales les brindan un fuerte soporte emocional para alcanzar el bienestar mental y laboral.

De acuerdo a lo encontrado y discutido se puede concluir que la centralidad que los técnicos de servicio de una empresa productora y comercializadora de electrodomésticos es absoluta ya que la inversión de tiempo en trabajo es mayor que la que comparten con su familia, en este caso se puede ver como la familia es de alguna u otra forma el motor que impulsa a estos trabajadores para seguir con sus labores, sean hijos, pareja o padres, esto también posiblemente influenciado por los valores y propósitos que tiene la compañía. Además se evidencia que el trabajo es el sustento económico para soportar otros ámbitos de la vida de cada uno de los técnicos.

También se identificó cómo los participantes le otorgan un valor instrumental al trabajo, ya que por medio de este logran crecer personal y académicamente, afirman que mediante el trabajo logran adquirir destrezas para utilizarlas en el ámbito familiar, conocimientos de otras áreas que permiten crecer, explorar nuevas áreas en el mundo laboral y así mismo identificar qué es lo que quieren realizar en sus vidas que puede ser seguir trabajando, independizarse, etc. Así mismo reconocen como función del trabajo un medio para alcanzar sus proyectos tanto materiales como personales.

Resulta de gran importancia concluir que se encontró una valoración positiva por parte de todos los técnicos de servicio en relación al servicio técnico que ofrecen, con su principal función, mostrando así la fuerte relación y vínculo que existe entre ellos y su labor de servir a los demás con su profesión pues les genera una satisfacción inmensa el hecho de prestar un excelente servicio a los usuarios. Se puede decir también que las relaciones laborales establecidas por los participantes han creado un vínculo emocional fuerte hacia la compañía, así como un excelente ambiente laboral y relaciones laborales, lo cual también puede estar permeado por esos valores instaurados en la compañía. Para finalizar es importante concluir que por lo tanto el significado que tiene cada persona sobre el trabajo influye en actitudes y roles, conductas, valores, normas, y habilidades que este realiza en su día a día estando de la mano esto con los planteamientos de Salanova (1991).

Abarcando lo dicho anteriormente se puede dar respuesta a la pregunta de investigación planteada en donde el significado que le otorga un grupo de técnicos de servicio a su trabajo está centrado en la función de servicio que realizar en el contacto con el usuario al cual le proporciona una solución, esta lo hace sentir satisfechos y motivados. En cuanto a la centralidad del trabajo se afirma que esta sigue ocupando un lugar importante en la vida de ellos. Puesto que del trabajo dependen los otros ámbitos de su vida, debido a su función instrumental. Para finalizar el significado del trabajo de los técnicos de servicio se encuentra atravesado por la cultura de la organización en donde los valores como el respeto, la honestidad, la responsabilidad y el compromiso han sido internalizados al punto de llegar a ser parte indispensable en sus vidas. Esto debido relacionado a que las condiciones de trabajo con las que cuentan son óptimas y brindan estabilidad en sus hogares.

De acuerdo con la investigación se presenta como un alcance el encontrar que los técnicos efectivamente tienen afinidad con el servicio, éste si hace parte de ellos, en donde se muestra la conexión que tienen con su labor principal aunque otras varíen. Como limitación se encuentra el tiempo ya que es difícil el horario para la realización de las entrevistas pues al final de la jornada los trabajadores se encuentran agotados y la entrevista se demora casi una hora o más por lo que teniendo en cuenta estas condiciones se recomienda dividir las entrevistas y hacerlas en 2 partes para que se aborde con más profundidad cada categoría y también contar con el tiempo para que lo trabajadores no tengan necesidad de irse con rapidez y tal vez contestar preguntas superficialmente.

Referencias

- Ashton, T. S. (1973). *La revolución industrial: 1760-1830* (No. 50 (091) ASH).
- Alcazar, N., Noreña, A., Rebolledo, D., y Rojas, J. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de https://aulavirtual.javerianacali.edu.co/bbcswebdav/pid-780810-dt-content-rid-1819498_1/courses/300PSG004-20162-A/LComplementaria%20Rigor%20y%20reflexividad%20en%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf
- Andrade, V. (2014). Identidad profesional y el mundo del trabajo contemporáneo. Reflexiones desde un resumen de caso. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 14(2).
- Arango, L., y Ríos, A. (2015). *Duración del desempleo en Colombia: género, intensidad de búsqueda y anuncios de vacantes* (No. IDB-WP-582). IDB Working Paper Series.
- Aristizabal, L. (2013). *Control interno, eficiencia y eficacia de la organización empresarial* (Bachelor's thesis). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal Ediciones.
- Bauman, Z. (1998). Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Recuperado de <https://alaizquierdadelarazon.files.wordpress.com/2013/01/zygmunt-bauman-trabajo-consumismo-y-nuevos-pobres-libro-completo.pdf>
- Bedoya, D., Duarte, L., y Carvajal, L. (2005). Identidad del conductor en el contexto de las organizaciones de trabajo solidario. *Universitas Psychologica*, 4, 3, 297-305.

- Blanch, JM. (1996). Psicología Social del Trabajo. En J. L. Álvaro, A. Garrido, y J.R. Torregrosa (Eds.), *Psicología Social Aplicada* (pp.87-117). Madrid: McGraw-Hill.
- Borges, L. O. & Yamamoto, O. H. (2004). O mundo do trabalho. En J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. Bastos (Eds.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 25-62). Porto Alegre: Artmed.
- Granados, B. y Peña, V. (2013). Descripción del significado del trabajo en jóvenes estudiantes de una universidad privada de Cali. Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia
- Castro, J. (2018). El trabajador colombiano. *Caribeña de Ciencias Sociales*
- Congreso de la República (2006). *Ley 1090 de 2006. Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006.* Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1090_2006.html
- Colombia. (2018). *Código sustantivo del trabajo y Código procesal del trabajo.* Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html
- Colpsic. (2012). *Manual Deontológico y Bioético del psicólogo tercera versión.* Colombia: Colegio Colombiano de Psicólogos. Recuperado de <http://www.colombiic.org.co/quienes-somos/normatividad/20>
- Crespo, C. y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure investigación*, 2. Recuperado de <http://ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACION-SOCIAL/MUESTREO-INV-CUALITATIVA.pdf>

Cuevas, A. (2002). Consideraciones en torno a la Investigación Cualitativa en Psicología. *Revista Cubana de Psicología*, 19 (1), 47-57.

Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., y Soares, J. (2011). Senses and Meanings of Work: an Analysis Based on Different Theoretical-Epistemological Perspectives in Psychology. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188.

Durkheim, E. (1933). *The Division of Labor in Society*. New York: Free Press.

Dakduk, S., A. González, y V. Montilla (2008): «Relación de variables sociodemográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo». *Revista Interamericana de Psicología*. Vol. 42, No. 2.

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de [http://dx.doi.org/10.1016/s2007-5057\(13\)72706-6](http://dx.doi.org/10.1016/s2007-5057(13)72706-6)

Díaz, G. (2001). El bienestar subjetivo: Actualidad y perspectivas. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 17(6), 572-579.

Díaz, A. (2013). *Consideraciones sobre el potencial, alcances y limitaciones del empleo de las TIC en las PYME*. Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

Drenth, P., Thierry, H., y De Wolff, C. (2000). *Organizational psychology* (Vol. 4). Psychology Press.

Dubin, R. (1958). *Working union-management relations: The sociology of industrial relations*. Prentice-Hall.

- Dubin, K. A. (2005). Las ciencias del trabajo en el mundo anglosajón.
- Emile, D. (1933). The division of labor in Society.
- Estayno, M. y Grinsztajn, F. (2005). Hacia un nuevo paradigma en la formación de profesionales de informática y TICs. In *I Jornadas de Educación en Informática y TICs en Argentina*.
- Filippi, G (2006). *El significado y el valor del trabajo en distintos grupos socio laborales de Argentina en los albores del siglo XXI* (Tesis doctoral). Recuperadode http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1190_FilippiGL.pdf
- Fromm, E. (1962). *Marx y su concepto del hombre* (No. 04; HX39, F7.). México: Fondo de Cultura Económica.
- García-Canal, E., Rialp-Criado, A., y Rialp-Criado, J. (2007). Tecnologías de la información y comunicación (TIC) y crecimiento de la empresa. *Informacion Comercial Espanola-monthly edition*, 838, 125.
- Haddad, G. K., y Habibi, N. (2017). La sobrecalificación y sus repercusiones salariales en puestos de baja calificación. Evidencia del Irán. *Revista Internacional del Trabajo*, 136(1), 45-72.
- Hartwell, R (2017). *La revolución industrial y el crecimiento económico* (Vol. 4). Taylor y Francis.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2014• Hernández, R. *Metodología de la Investigación. 6a Edición, Mc Graw Hill, México..*
- Landes, D. (1979). Progreso tecnológico y revolución industrial. Madrid, España: TECNOS.
- Lillo, S. G. (2003). La ocupación y su significado como factor influyente de la identidad personal. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, (3), Pág-43.
- López, D (2017). Significado del trabajo en operarios de una empresa de producción industrial del norte del cauca (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad javeriana, Cali,

Colombia.

Luque, P., Gómez, T. y Cruces, S. (2000) El trabajo: fenómeno psicosocial.

Luna, J. E. (2018). Monitoreo colaborativo del estado de las calles a través de sensores móviles.

Martínez, L., Mondragón, L. y Espitia D. (2010). Los significados del trabajo en 15 mujeres vendedoras estacionarias en el Valle del Cauca (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia.

Peralta, C. (2011). Significados asociados al futuro laboral: Entre la formalidad y la informalidad
1. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 107-124. Retrieved from
<https://bdbib.javerianacali.edu.co:2519/docview/876075761?accountid=13250>

Maca, (2013). Dimensión subjetiva del trabajo: Algunas ideas a partir de una investigación con profesionales. *Trabajo y sociedad*, (21), 123-133. Recuperado en 30 de abril de 2018, de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712013000200010&lng=es&tlng=es.

Morris, A. (1984). *Historia de la forma urbana: desde sus orígenes hasta la Revolución Industrial* (No. 711.4 (091)).

Ministerio de Salud (1993). *Resolución N° 008439 de 1993*. Recuperado de
http://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Documentos/Investigacion/comite_de_etica/Res_8430_1993_-_Salud.pdf

MOW International Research Group (1991). *The Meaning of Work*. European Work and Organizational

MOW International Research Team (1987). *The Meaning of Working*. London. Academic Press.

- Neff, W. (2017). *Work and human behavior*. Routledge.
- Neffa, J. C. (2003). *El trabajo humano: contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Lumen Press.
- Novick, L, y Sherman, S. (2008). The effects of superficial and structural information on online problem solving for good versus poor anagram solvers. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 61(7), 1098-1120.
- Pacheco y Ochoa. (2012). Significado del trabajo en mineros venezolanos, ¿reflejo del empleo en vías de extinción?... *Gaceta Laboral*, 18(1), 35-56.
- Peiró, J., y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. *La actividad laboral en su contexto*.
- Peiro, A. (2006). Happiness, satisfaction and socio-economic conditions: Some international evidence. *The Journal of Socio-Economics*, 35(2), 348-365.
- Peralta, M. (2011). Significados asociados al futuro laboral: entre la formalidad y la informalidad. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 107-124.
- Psychologist, I (Monographic volume).Hove. Lawrence Erlbaum
- Rentería, E., y MalvezziII, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 7(2), 319-334.
- Reyes, C., y Artilles, A. (2018). La centralidad del trabajo en Estados Unidos de América. Una exploración transversal. *sociedad y economía*, (34).
- Rivera, C., Canacas, I. B., Jovel, D. E., & Romero, J. A. (2017). Millennials: El nuevo reto del Marketing. *Realidad Empresarial*, (3), 7-13.

- Romero, M. (2016). Significado del trabajo y sentido de la profesión en la academia en Colombia. *Athenea. Revista digital de Pensamiento e Investigación Social*, 16(2), 427-435. doi:10.5565/rev/athenea.1799
- Romero, M (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. una revisión histórica, psicológica y social. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/8491/11077>
- Rovira, S., Santoleri, P., y Stumpo, G. (2013). Incorporación de TIC en el sector productivo: uso y desuso de las políticas públicas para favorecer su difusión. *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina. Santiago: CEPAL, 2013. LC/L. 3600 p. 17-54.*
- Ruiz, S.A. (1988) Work values and the new technologies. En V. de Keiser, T. Qvale, B. Wilpert y S. A. Ruiz. (Eds.), *The meaning of work and technological options*. New York: Wiley (pp. 45- 57).
- Ruiz, S.A. (1991) Introduction: The meaning of work. *European Work and Organizational Psychologist*, 1, 81-89.
- Salanova, M. (1991). Significado del trabajo en los jóvenes durante el período de transición desde la escuela al mercado laboral. Universidad de Valencia
- Salanova, M., Gracia, F., & Peiró, J. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 35-63.
- Thoreau, H. D. (2017). *Una vida sin principios* (Vol. 68). Ediciones Godot.

Anexo 1. Guía de entrevista.

Guía de entrevista.

Categoría	Definición operacional	Preguntas
	Creencia general acerca del valor del trabajo en la vida de una persona y el grado de importancia general que tienen este en su vida en cualquier etapa de la misma (MOW, 1987).	¿Dónde ocurren las cosas más importantes de la vida de las personas? ¿Dónde pasa mayor tiempo de su vida? ¿En ese lugar ocurren cosas importantes? ¿Cuáles?
Centralidad del trabajo		Si no menciona el trabajo: ¿Qué tan importante o qué lugar ocupa el trabajo en su vida? ¿Cuál es su principal objetivo en la vida?

¿Cómo cree que puede conseguir este objetivo?

¿Cree usted que una de las funciones del trabajo es permitir la relación entre personas?

¿Su vida se puede definir a través del trabajo?

¿Su trabajo le da identidad a usted como persona?

¿Los demás lo referencian a usted o lo conocen a usted más por el trabajo que desempeña que por otra cosa?

Normas sociales	<p>Son necesidades y expectativas desarrolladas por la sociedad que proporcionan al individuo un marco de referencia evaluativo, las cuales pueden estar orientadas a las obligaciones y deberes de las personas hacia la sociedad y las que resultan de las obligaciones de la sociedad hacia las personas. En este sentido las personas pueden tener consideraciones del trabajo ya sea como un derecho o como un deber (Peiró, 1996).</p>	<p>¿Qué conoce sobre las normas que regulan el trabajo en Colombia?</p> <p>¿Conoce sobre las normas que regulan el trabajo en la organización?</p> <p>¿Qué características debe tener un trabajo justo?</p> <p>¿Está de acuerdo con los deberes de su trabajo? ¿Considera apropiados y justos los deberes de su trabajo?</p> <p>¿Conoce los derechos en su trabajo?</p> <p>¿Considera que los derechos en el trabajo le ofrecen un beneficio para usted?</p>
	<hr/>	

¿Cómo ciudadano cree usted que el trabajo es un derecho o un deber?

¿Qué tipo de trabajador cree que tendría

completamente satisfecho a un jefe?

¿Para usted que es lo más importante a la hora de realizar un trabajo?

**Identificación
con el Rol
laboral**

El nivel de afinidad o correspondencia del individuo con elementos propios de su trabajo, como los son: las actividades laborales que realiza, la organización en la que trabaja, la profesión que desempeña, las personas con las que establece relaciones en su trabajo, la remuneración económica por su labor y el producto o servicio que ofrece (MOW, 1987).

¿Cuáles son las funciones de su cargo?

¿Qué requerimientos tiene su cargo? Es

decir que necesita una persona para desempeñar ese cargo.

¿Se encuentra conforme con esos requerimientos?, ¿Por qué ?

¿Qué ventajas percibe de su cargo?

¿Cómo se siente al realizar esas funciones a diario?

¿Considera que el cargo que desempeña es complejo?

¿Que opina acerca del producto y servicio que

usted ofrece a los
clientes?

¿Cómo es la relación
con sus compañeros de
trabajo? ¿Qué factores
cree que influyen en
esa relación?

¿Se siente satisfecho
con el salario que
recibe de acuerdo al
cargo que desempeña?

¿Por qué?

¿Se han presentado
cambios en su cargo en
relación al tiempo que
lleva trabajando?

¿Cuáles? ¿Considera
que esos cambios son
positivos o negativos?

¿Por qué?

¿Si tuviese la libertad
de cambiar o agregarle
algo a su trabajo que le

permitiese vincularse (
sentirse comodo)más
con el que sería?

<p>Resultados valorados o metas laborales</p>	<p>Componente motivacional que hace referencia a las razones más básicas para trabajar, tiene en cuenta aquellas funciones que el trabajo cumple para el individuo o las necesidades que el trabajo le permite satisfacer. En relación con la importancia de las metas laborales el individuo determina cuales son las características preferidas de su trabajo, es decir aquel componente motivacional que refleja las expectativas más específicas del individuo con respecto a las características deseables de este (Ruiz, 1988).</p>	<p>¿A través del trabajo qué es lo más importante que se puede lograr en la vida?</p> <p>¿Cuáles son las razones por las que usted trabaja?</p> <p>¿Cuál es la principal necesidad que satisface su trabajo?</p> <p>¿Qué perdería usted en caso de no tener trabajo?</p> <p>¿Qué gana usted con tener trabajo?</p> <p>¿Qué aprendizajes le ha permitido adquirir el trabajo?</p> <p>¿Qué es lo que más valora usted de su trabajo?</p>
--	---	--

¿Cuáles son las principales razones por las cuáles la gente se cambia de trabajo?

¿Qué tipo de necesidades no son cubiertas con el trabajo?

¿Está satisfecho con las opciones de compensación que le brinda la empresa?

Anexo 2. Consentimiento informado.

Consentimiento informado.

Consentimiento informado



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

De acuerdo con los artículos 2, 3, 10, 15, 17, 23, 29, 36, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 55 y 56 de la ley 1090 del 06 de septiembre del 2006, firmada y publicada por el Congreso de la República de Colombia, en donde establecen las normas pertinentes alrededor de los aspectos políticos, científicos, técnicos y administrativos para la investigación en psicología, es necesario obtener tu consentimiento informado para hacer parte de esta investigación. Asimismo, de acuerdo con los artículos 15 y 16 (capítulo 1 de los aspectos éticos de la investigación con seres humanos) de la resolución No. 008430 de 1993, en el que se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, es indispensable obtener tu consentimiento.

Este documento te brinda información acerca de tu participación en la entrevista para el proyecto de grado de la carrera de psicología de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, el cual es requisito para obtener el título de psicóloga. Este tiene como objetivo categorizar el significado del trabajo que tienen los técnicos de una empresa comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Cali. Este estudio se llevará a cabo durante cuatro meses aproximadamente. Tú

participación es muy importante y consiste en la realización de una entrevista que duran aproximadamente una hora cada una, si nos lo permites, estas entrevistas serán grabadas en audio. Tu participación en esta actividad es absolutamente voluntaria, esto quiere decir que si lo deseas puedes negarte a participar o puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el ejercicio, sin que por ello se creen perjuicios en tu contra. Asimismo, la información que nos des será completamente confidencial y por ningún motivo tu nombre aparecerá en alguna publicación. Por eso, para la presentación de resultados podrás elegir un pseudónimo bajo el cual serás nombrado durante toda la entrevista, posteriormente este mismo nombre aparecerá en el informe final. Solamente las investigadoras y los evaluadores asignados para la revisión del trabajo de grado tendrán acceso a este documento en caso de requerir verificar el debido procedimiento. Debe quedar claro que no recibirás ningún beneficio económico por participar en este estudio.

Por otro lado, el Ministerio de Salud (1993) en el artículo 6 de la resolución 008430 afirma que debes conocer los riesgos que esta investigación presenta. Te informamos que según el artículo 11 de la resolución 008430, este estudio se considera una investigación con riesgo mínimo los temas tratados en esta investigación pueden generar en los participantes una actitud preventiva y alerta, pues se están abordando esferas privadas de la vida laboral del participante que podrían traer repercusiones en la misma. Es por esta razón que tienes derecho a no responder aquellas preguntas que no desees responder.

Con la firma de este consentimiento das cuenta de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento y de haber recibido explicaciones verbales sobre él y satisfactoria respuesta a tus inquietudes. Además, declaras haber sido informado de los objetivos y fines del presente ejercicio realizado por estudiantes de psicología de la Pontificia Universidad

Javeriana y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria aceptas participar en la investigación y autorizas la aplicación de la entrevista semiestructurada para la recolección de datos. Además, expresamente autorizas al equipo de estudiantes para utilizar la información recolectada para el informe final del trabajo y futuras publicaciones sin que sea revelada tu identidad.

Deja constancia de que recibes una copia del presente documento y ser informado de que puedes contactar a las investigadoras a los números celulares aquí señalados en caso de requerirlo.

Firma:

Nombre:

Documento de identificación:

Como investigadoras del presente proyecto, aceptamos que hemos leído y conocemos la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y nos apegamos a ella.

Lizeth Vanessa Damelines

Ana María Vélez

Firmado en Santiago de Cali, Valle del Cauca, a los _____ días del mes de _____ de 2018.

Como directora del presente trabajo de grado, acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella.

Martha Patricia Romero Caraballo

Firmado en Santiago de Cali, Valle del Cauca, a los _____ días del mes de _____ de 2018.