

## I. IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. ENFOQUE INVESTIGATIVO

**1.1 CUALITATIVO:** CRÍTICO – SOCIAL

**1.2 ÁREA:** INVESTIGACIÓN – ACCIÓN

**LÍNEA:** DESARROLLO HUMANO

### 1.3 INVESTIGADORAS:

MARÍA CRISTINA TREJOS HERNÁNDEZ. C.C.No. 25.035.794

ROL: INVESTIGADORA PRINCIPAL

DIANA MARÍA MANRIQUE CARVAJAL. C.C.No. 42.013.986

ROL: INVESTIGADORA PRINCIPAL

#### **1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

MUJERES AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES DE LA GOBERNACION  
DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA CON SENTIDO DE PERTENENCIA Y  
PERTINENCIA EN SU ROL LABORAL.

#### **1.5 ACOMPAÑAMIENTO**

Asesora Metodológica: MARTHA LEONOR CORREA ANGEL

## **II. CUERPO DEL PROYECTO**

### **2.1 INTRODUCCIÓN**

Este proyecto de investigación se quiso dirigir con un enfoque Crítico – Social de la investigación cualitativa y un diseño metodológico de investigación acción.

Surgió del análisis de problemáticas observadas en un grupo de trabajadoras de la Gobernación de Risaralda que desarrollan actividades como Auxiliares de Servicios Generales, quienes debido a conductas y comportamientos individuales han roto los parámetros normales para la optimización del trabajo en equipo y la armonía en el normal transcurrir de sus vidas laborales, revirtiéndose ello, en un contagio ambiental permanente.

El trabajo se realizó con 23 mujeres cuyas edades oscilan entre 30 y 50 años, varias de ellas son cabeza de hogar, con hijos, viven en barrios estratos 1 ó 2, con un nivel académico donde predomina la básica secundaria, existiendo dos casos de pregrado y unos pocos de básica primaria; como fuente de ingreso solo cuentan con su remuneración mensual. Sus vidas han transcurrido en la lucha por un mejor futuro y manejan expectativas de apoyo por parte de la entidad para la que trabajan, sienten un respaldo por parte de ésta, pero a la vez consideran que

su vinculación laboral y el fenómeno político, hacen que su empleo no sea estable y puedan prescindir de ellas en cualquier momento histórico.

En atención a las situaciones adversas que el personal investigado encuentra en su desarrollo laboral, se ha trabajado con ellas la necesidad de encarar y conquistar los retos que se presentan en la vida y valorar las oportunidades para triunfar, las cuales deben ser utilizadas como herramientas para avanzar hacia el éxito y la felicidad.

El propósito general fue fomentar los sentidos de pertenencia y pertinencia con su rol en el contexto institucional, a partir de un trabajo de autosuperación aumentando su autoestima, mejorando su autoconcepto y buscando su autorrealización, que concluyó con el mejoramiento individual y grupal de las AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES en la Gobernación de Risaralda.

Para lograr lo propuesto anteriormente, se utilizaron observaciones naturales que fueron registradas en diarios de campo, fichas técnicas con el perfil de cada una de las participantes, encuesta estructurada, talleres; haciéndose énfasis en las emociones, los hechos, el actuar, el contener, el reconocimiento de su par, trabajo en equipo, compromiso, valores, rol laboral, autorreflexión y auto observación, para posteriormente, con la ayuda de instrumentos de recolección y análisis de datos, identificar resultados y establecer metas y objetivos relacionados con el propósito, tema y línea de investigación.

Siguiendo las directrices de la investigación Acción, este trabajo se inició con la inserción social a través de la cual se obtuvo un diagnóstico de necesidades y con base en este, se elaboró un plan de trabajo, el cual se ejecutó posteriormente, observando los comportamientos, para luego retroalimentar a las participantes y elaborar conjuntamente propuestas de acción.

Durante el desarrollo del trabajo de investigación, se alcanzaron resultados notorios dentro del grupo de Auxiliares de Servicios Generales, tales como: el reconocimiento de la importancia del trabajo en equipo, el fortalecimiento de la autoestima, el reconocimiento del par y el entorno, la motivación hacia el cambio y la superación, el mejoramiento de los canales de comunicación y confianza, la aceptación de la importancia de su labor para el alcance de metas y objetivos institucionales, la necesidad de capacitación y aprendizaje, la aceptación del trabajo de investigación como soporte para: desahogar sus cargas emocionales, encontrar una salida conciliadora a las diferentes situaciones que enfrentan en su cotidianidad; este proyecto fue un instrumento para el cambio, el disfrute del trabajo con alegría y satisfacción personal, mejorando el sentido de pertenencia por la organización donde se desempeñan.

## **2.2 SITUACIÓN PROBLEMA**

### **2.2.1 Descripción o planteamiento**

Este estudio se encuentra contextualizado en la Gobernación de Risaralda, una entidad pública prestadora de servicios, conformada por: El despacho del Gobernador, ocho secretarías y dos gerencias, distribuidas en 6 pisos, y un sótano, ubicados en el Palacio Departamental, en el edificio de rentas (calle 17 carrera 10 esquina) y en los laboratorios de salud.

El talento humano cuenta con aproximadamente cuatrocientos servidores públicos en su mayoría inscritos en carrera administrativa, otros de libre nombramiento y remoción, algunos nombrados provisionalmente y los restantes, vinculados por órdenes de prestación de servicios.

La distribución organizacional es la siguiente:

Despacho del Gobernador

Dirección de Control Interno

Gerencia de Información y prensa

Gerencia de Infraestructura

Secretaria Administrativa

Despacho de la secretaria

Dirección de Recursos Humanos (a la cual pertenecen las Auxiliares de Servicios Generales objeto de investigación).

Dirección de Recursos Físicos

Secretaría de Agricultura

Despacho de la Secretaría

Secretaría de Educación y Cultura

Despacho de la secretaría

Dirección Jurídica y de escalafón

Dirección de Modernización y Calidad

Dirección de Socialización

Dirección de Cobertura

Secretaría de Gobierno

Despacho de la Secretaría

Secretaría de Hacienda

Despacho de la Secretaría

Dirección Financiera  
Dirección de Presupuesto  
Dirección de Contabilidad  
Tesorería General del Departamento

#### Secretaría Jurídica

Despacho de la Secretaría  
Dirección de Asistencia Legal  
Dirección de Contratos

#### Secretaría de planeación

Despacho de la Secretaría  
Dirección de Gestión Municipal  
Dirección de Planeación Social  
Dirección ambiental y Desarrollo Regional

#### Secretaría de Salud

Despacho de la Secretaría  
Dirección operativa de Salud Pública  
Dirección operativa de Prestación de Servicios de Salud



Además de la estructura enunciada, existen conformados los siguientes comités integrados por servidores públicos: Paritario de Salud, Bienestar social, calidad, compras, capacitación; con reglamentos interno de trabajo y de seguridad industrial que se dan a conocer públicamente a través de carteleras y cartillas.

Cada administración, inicia sus actividades con un plan de desarrollo propuesto por el gobernador de turno, electo para un período de cuatro años, el cual es evaluado al término de la misma, encontrando que de los períodos o gobiernos analizados por el equipo investigador, ninguno de ellos alcanzó los objetivos y metas propuestas en un 100%.

De lo anterior, a través de la vivencia de una de las investigadoras, se pudo concluir que no existía una perfecta alineación entre las metas personales de los trabajadores con las metas de la organización, es decir, no alcanzar lo propuesto en los planes de desarrollo, se debía a fallas netamente humanas.

Por ello y en especial abarcando conceptos de Abraham Maslow relacionados con las personas en su ambiente laboral, tales como: “que prefieren ser actores principales a ser meros ayudantes pasivos”; “que quieren ser necesarios, útiles e importantes” y que no existe una jerarquía de dominación-subordinación”, el trabajo se dirigió hacia el grupo de AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES, conformado por veintitrés mujeres en su mayoría cabeza de hogar, cuyas edades oscilan entre los treinta y cincuenta años; pertenecen a estratos uno y dos, con

un nivel académico donde predomina la básica secundaria, existiendo dos casos de pregrado y unos pocos de básica primaria; como fuente de ingreso solo cuentan con su remuneración mensual.

Los motivos que llevaron a escoger esta unidad de análisis fueron sus continuas dificultades para interactuar con su par, superiores y demás compañeros de trabajo; desencadenando desavenencias que dejaban ver un ambiente laboral tenso con una comunicación deficiente basada en críticas destructivas y malos tratos.

Se presentaban rivalidades individuales y grupales, entre ellas era común el afán de protagonismo ante su superior, por encima de la integridad de su compañera. Las continuas rencillas como consecuencia de la marcada relación deudora-fiadora, por incumplimiento a lo pactado.

Otro fenómeno observado fue su deseo de mostrar la capacidad de adquisición, comprando artículos de marca, productos superficiales, no aceptando las ayudas materiales que en algún momento se ofrecieron.

A lo anterior se sumaban las continuas llamadas de atención por parte de sus superiores, con el afán de que mejoraran su calidad de trabajo, y de compromiso tanto con la entidad como con sus iguales; de igual manera que se acabara el

ausentismo en su rol laboral, porque no estaban ejerciendo sus funciones por dedicar tiempo a sus actividades personales.

Dentro de sus funciones, las señoras A.S.G deben realizar la limpieza de todo el palacio departamental, incluyendo oficinas, áreas comunes, la plazoleta, el sótano, los parqueaderos y las instalaciones de la Asamblea; además deben atender las cafeterías situadas en cada uno de los pisos y por ende a los demás funcionarios que laboran en esa institución pública, lo que complementan con labores relacionadas con el cargo, como mensajería interna.

La importancia e imagen de las AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES por parte de sus compañeros de trabajo o servidores de otras áreas o niveles jerárquicos es relativamente imprecisa ya que se subvalora este personal por considerar que el esfuerzo mental prima sobre el físico y además por los pocos requisitos académicos necesarios para ocupar un cargo de esta categoría.

### **2.2.2 Formulación**

El grupo de Auxiliares de Servicios generales de la Gobernación de Risaralda, requirió una intervención grupal a través de la investigación acción, en la que se trabajó el sentido de pertenencia y el sentido de pertinencia con su rol en el contexto institucional a partir de la implementación de un programa que fortaleció su autoestima y mejoró su autoconcepto, para su desempeño individual y grupal.

### **2.3 SISTEMATIZACIÓN.**

Para esta sistematización se tuvieron en cuenta las temáticas centrales que a manera de categorías del estudio dan cuenta de los ejes de este trabajo investigativo; ellas son: sentido de pertenencia, sentido de pertinencia, autoestima, autoconcepto y autorrealización definidas así:

**AUTOESTIMA:** percepción valorativa que tenemos de nosotros mismos, de nuestra manera de ser, de quienes somos, quien soy yo, cuánto valgo yo, el conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran la propia personalidad.

**AUTOCONCEPTO:** Creencias de nosotros mismos, lo que soy, que se manifiesta en nuestra conducta. Comprende lo que somos, lo que pensamos y lo que hacemos en la vida diaria individual, familiar, laboral y social; es una parte de la autoestima dado que existe la tendencia de a emitir nuestro autoconcepto de acuerdo a la autoestima que poseamos.

**AUTORREALIZACION:** Según Maslow, es una dinámica dentro del organismo que lo conduce a realizar, satisfacer, y mejorar sus potencialidades inherentes, es la realización de las potencialidades de las personas, es llegar a ser plenamente humano, ser todo lo que la persona puede ser, contempla el logro de una identidad e individualidad plena”.

SENTIDO DE PERTENENCIA: abandono por parte del trabajador del desempeño estricto de las funciones descritas en un manual, para comprometerse con su empresa, para desempeñarse más eficaz y eficientemente, contribuyendo a la productividad colectiva.

SENTIDO DE PERTINENCIA: Para los objetivos del presente proyecto las competencias laborales o sentido de pertinencia, serán entendidas como las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo y que para el caso se desarrollan en el sector gubernamental como actividades de tipo operativo y de apoyo administrativo.

Pertinencia implica además, ese potencial de cada individuo para movilizar y combinar un conjunto de recursos pertinentes como: Conocimientos, habilidades, cualidades, recursos emocionales, cultura; también insumos, equipos o herramientas, que la empresa provee para realizar en un contexto particular actividades de cualquier índole.

Fue en la relación de estos ejes temáticos que se desarrolló el trabajo investigativo Mujeres Auxiliares de Servicios Generales de la Gobernación del Departamento de Risaralda, con sentido de pertenencia y pertinencia en su rol laboral.

## **2.4 JUSTIFICACIÓN**

“MUJERES AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA CON SENTIDO DE PERETENENCIA Y PERTINENCIA EN SU ROL LABORAL”, nació en la observación, la vivencia, la práctica de actuaciones administrativas y la correlación entre grupos laborales, que desarrollaban sus actividades tratando de encadenar procesos que concluirían con el alcance de metas y objetivos propuestos por un gobierno actuante en un momento histórico determinado.

Es así, como al tratar de dar la importancia pertinente a cada una de las actividades desarrolladas por servidores públicos de diferente índole, se encontró que las labores desempeñadas por las AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES en la gobernación de Risaralda, no lograban encajar en forma directamente proporcional al desarrollo de un proceso administrativo especial.

Lo expuesto se debe a una cantidad de factores, que van desde el no reconocimiento del rol de las A.S.G. por parte del patrono y los servidores públicos de niveles jerárquicos superiores, hasta la falta de conscientización de su importancia en los procesos administrativos de la entidad, en las mujeres objeto de la investigación.

Para hablar de armonía, equilibrio, autorregulación y perfección en los procesos de cualquier empresa o institución gubernamental, es preciso determinar los factores que inciden cuando el esquema se rompe o simplemente las metas u objetivos no se alcanzan.

El objeto de este análisis, no se simplifica en el estudio de las metas u objetivos de la Gobernación de Risaralda, pero si, de sus grupos individuales, es decir, sus secciones, direcciones o personajes con igual o similar rol dentro de la empresa en cuestión.

Como se manifestó anteriormente, el estudio se inició desde la observación de las A.S.G, sin descuidar que de igual manera debería actuarse con otro grupo de servidores de igual o superior nivel en la organización departamental, es por ello que se decidió intervenir este grupo de servidoras públicas.

Por considerar que es importante encontrar el equilibrio en el ejercicio laboral de una empresa, se inició este proceso con un pequeño grupo, del gran equipo departamental, el cual es integrado por la A.S.G. buscando siempre su adecuada pertenencia y pertinencia en el esquema laboral de la gobernación.

Para el logro de lo propuesto, fue fundamental estudiar la individualidad de las integrantes del grupo, es decir su caracterización, dilucidar cuáles eran sus metas, logros, frustraciones y posicionamiento grupal y de equipo para posteriormente,

entrar a fortalecer su autoestima y autoconcepto que desencadenaron en un mejor convivir laboral a través del fortalecimiento y conciencia de su rol.

Este trabajo es novedoso y creativo, porque hasta el momento las intervenciones realizadas para motivar y mejorar la calidad de vida de las A.S.G, habían tenido como objetivo su productividad laboral, enfocadas desde lo organizacional y mecanicista, mientras que este proyecto de investigación buscó despertar en ellas su autorrealización, su personalidad creadora, para que en el día a día encontraran razones que logran dar sentido a sus vidas, que tuvieran más satisfacciones y aprendieran a interactuar con sus compañeros y compañeras de trabajo, a medida en que iban fortaleciendo el sentido de pertenencia y pertinencia y, por ende su rol laboral.

Este estudio es de utilidad científica ya que, con base en él, se pueden repetir experiencias similares a nivel del estado mismo, considerando que los conflictos que se viven al interior de las entidades públicas no deben ser tratados como patologías o casos aislados, sino como fenómenos comportamentales y de comunicación dentro de un equipo de trabajo, que redundan tanto en la calidad de los servicios que allí se prestan como en el bienestar de sus servidores; debiendo ser investigados e intervenidos dentro de un enfoque humanista, para mejorar los climas laborales en estas organizaciones tan complejas como son las gubernamentales.



Por medio de este trabajo científico se demostró, la eficacia tanto de los instrumentos como del diseño metodológico, dado que brindaron la oportunidad de observar los procesos vividos por las participantes donde ellas fueron sus gestoras, conllevando a resultados óptimos.

La teoría humanista de Abraham H. Maslow, sirvió como herramienta para el análisis del desarrollo personal que tuvieron las señoras auxiliares de servicios generales durante el proceso de investigación, desde el autoconcepto, la auto estima y la autorrealización.

## **2.4 OBJETIVOS**

### **2.4.1. Objetivo General**

Fortalecer en las auxiliares de servicios generales de la Gobernación de Risaralda, los sentidos de pertenencia y pertinencia con su rol en el contexto institucional, a partir del enriquecimiento de su autoestima y su autoconcepto, buscando que logren alinear sus metas personales con las institucionales a través de la autorrealización.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**

- Fortalecer la autoestima en las señoras Auxiliares de servicios generales de la Gobernación de Risaralda.
- Mejorar el autoconcepto en las señoras auxiliares de servicios generales de la Gobernación de Risaralda.
- Mejorar las relaciones interpersonales tanto entre las auxiliares de servicios generales, como con el resto de servidores públicos de la Gobernación de Risaralda.
- Incrementar el sentido de pertenencia y pertinencia por su rol en el contexto institucional, en las auxiliares de servicios generales de la gobernación de Risaralda.
- Alcanzar estados de autorrealización en las señoras auxiliares de servicios generales de la Gobernación de Risaralda.

## **2.5 DELIMITACIÓN**

Este trabajo investigativo se desarrolló en la Gobernación del Departamento de Risaralda con el grupo de veintitrés mujeres auxiliares de servicios generales, en las cuales se quiso trabajar su sentido de pertenencia y pertinencia a través del

fortalecimiento de su autoestima, autoconcepto y el desarrollo de su autorrealización.

Durante dos años el equipo investigador trabajó con las participantes utilizando técnicas de taller, entrevista y diarios de campo, por medio de los cuales se hizo una construcción de los aspectos importantes a tener en cuenta en las temáticas trabajadas.

Con relación a los resultados obtenidos más significativos se pueden mencionar los siguientes:

- Fortaleciendo la autoestima, el autoconcepto, los sentidos de pertenencia y pertinencia con el rol laboral además del reconocimiento de la importancia del trabajador dentro de un esquema corporativo, se puede llegar a articular las metas personales del empleado con las metas institucionales.
- El reconocimiento de los compañeros de trabajo como pares y sujetos activos dentro un proceso, ayuda a fortalecer los lazos afectivos y armoniza o fomenta la sana convivencia.
- Cuando se hace parte integral de un proceso y se es consciente del papel o rol, se despiertan valores de compromiso y pasión por el trabajo o la actividad.

Este trabajo abre un camino a futuras investigaciones que se quieran realizar sobre temáticas afines en el escenario gubernamental y ha sido de gran impacto ya que toda la comunidad laboral de la gobernación, conoció de la investigación, las actividades realizadas y están disfrutando de sus beneficios.

## **2.6 MARCO DE REFERENCIA**

### **2.6.1 Marco teórico**

A continuación se presenta el encuadre teórico del presente trabajo investigativo que permitió abordar el fenómeno tratado desde los postulados que dan sentido al estudio y a la labor interpretativa del mismo.

Los capítulos relacionados son: La psicología organizacional en la investigación, la psicología social en la presente investigación, el enfoque humanista en la investigación, la mujer en el escenario investigativo. Todos ellos articulados de una manera lógica y coherente que le permiten al lector aproximarse a la comprensión científica de los hechos.

## **LA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL EN LA INVESTIGACION**

El Trabajo o parte productiva del ser humano, se convierte en la oportunidad para que las personas puedan mejorar en dimensiones como: La sensibilidad, la moralidad, la afectividad y la intelectualidad. María Elena López Jordán<sup>1</sup>, explica que el trabajo es un aspecto central de la calidad de vida de una persona y que en la empresa es un gran insumo para investigar factores de satisfacción ocupacional o laboral, permitiéndole a las corporaciones, tomar correctivos, orientar sus políticas y mejorar su desempeño; haciéndose necesario para la evaluación de resultados, tener en cuenta dos grandes componentes como son:

- El trabajador, y
- El ambiente y clima organizacional.

De donde se deduce que la armonía entre las condiciones y los factores de trabajo generan en el individuo sentimientos de confianza en si mismo, aumento de su motivación, su capacidad de trabajo y su satisfacción general.

El buen manejo de lo anterior, conduce a la adecuada adaptación de la persona en su entorno productivo empresarial o corporativo, teniendo en cuenta que el éxito de la adaptación depende de la madurez afectiva y social del individuo, que viene determinada por lo que podemos llamar factores personales y que la Organización Mundial de la Salud clasifica de la siguiente manera:

---

<sup>1</sup> LÓPEZ Jordán María Elena, Psicología Ocupacional, Programa de salud ocupacional, Universidad del Quindío, Facultad de Educación Abierta y a Distancia, 1996

- Factores endógenos: edad, sexo, antecedentes psicológicos.
- Factores exógenos: vida familiar, cultura, sociedad.<sup>2</sup>

En una organización de trabajo las relaciones entre sus componentes, determinan el proceder laboral, que está vinculado con factores como la satisfacción, el rendimiento y la eficiencia, a esto la psicología organizacional lo llama relaciones humanas, mediante las cuales afloran algunos factores intrínsecos como las características individuales, habilidades, aptitudes, actitudes, intereses, necesidades y personalidad entre otras.

Con base en lo anterior se consideró necesario para éste proyecto conocer los cuatro elementos que hacen parte de una situación laboral:

- Humanos: los individuos, la fuerza de trabajo.
- Tecnológicos: las máquinas, equipos, herramientas, etc.
- Organizativos: Lo administrativo, la forma como se organiza y se divide el trabajo.
- Ambientales: el clima y la cultura organizacional.

Dichos elementos conforman un tejido de actividades humanas, en diversos niveles de análisis: Personalidades, pequeños grupos, intergrupos, normas, valores, actitudes, que hacen parte de un patrón complejo y multidimensional.

---

<sup>2</sup> Ibid

Teniendo en cuenta la coherencia organizacional donde la conciliación de objetivos entre la empresa y los objetivos particulares de cada uno de los trabajadores, que buscan el máximo beneficio bilateral; el análisis psicológico parte del estudio de la interacción de estos elementos, que configuran cada situación de trabajo.

Es importante resaltar que en las empresas a veces se dificulta el trabajo, bien sea en grupo o en equipo, debido a problemas de comunicación, éstos son estudiados por la psicología social, que los explica como la dificultad para relacionarse positivamente con los demás.

Es frecuente encontrarse con situaciones de discordia o malos entendidos que impiden el acercamiento entre los trabajadores.

De lo anterior se deduce la importancia de un adecuado proceso comunicativo donde se deben tener en cuenta aspectos como el temperamento, el punto de vista evolutivo y de género, la cultura, la historia, las emociones, los proyectos y los recursos internos de disponibilidad psíquica determinados por la personalidad específica en un momento dado y que tiene una situación social diferente.

La comunicación es pues, el proceso interpersonal en el que los participantes del proceso expresan algo de si mismos, a través de signos verbales, gestuales y

escritos, con la intención de influir de algún modo en el comportamiento del otro, existiendo ocasiones en las que el objetivo no se alcanza.

De otro lado la comunicación está sometida a unas determinadas condiciones entre las personas que intervienen en el proceso, como mínimo: La participación en sistemas de referencia similares, como: Que se hable el mismo lenguaje, es decir, que los signos sean interpretados adecuadamente por el emisor y el receptor.

Para la comprensión íntima del otro, hacen falta además, actitudes de apertura a una visión del mundo diferente a la propia, liberarse de prejuicios individuales y colectivos, arriesgarse a dejarse influenciar por el otro y a tener que ir creando una relación, prescindiendo de estereotipos y manteniendo una actitud de reciprocidad.

## **LA PSICOLOGÍA SOCIAL EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN**

La psicología social aplicada, usa el conocimiento y los métodos psicosociales para contribuir al bienestar y al desarrollo personal para resolver los problemas generados en la interacción social.

De esta rama de la psicología se tuvieron en cuenta los términos autoestima y autoconcepto; tomando el primero básicamente como un estado mental, el



sentimiento o concepto valorativo (positivo o negativo) de nuestro ser, la cual se aprende, cambia, mejora o disminuye; se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias, que sobre nosotros mismos hemos ido recopilando, asimilando e interiorizando durante nuestra vida.

Este término es usado en muchos contextos para explicar por qué las personas pueden o no alcanzar todo su potencial.

Se analiza el concepto autoestima desde el enfoque psicosocial, destacando a los autores Barón y Byrne<sup>3</sup>, quienes afirman que la más importante actitud de una Persona, es la que ella percibe de sí misma y en ese sentido son más predecibles las autopercepciones negativas del self que las positivas, ello quizá hace que: "...las visiones negativas del self llevan consigo la organización de esquemas más inamovibles que las visiones positivas, como resultado, una persona con una autoestima elevada puede interpretar su éxito general de diversas maneras, pero alguien con una baja autoestima tiende a generalizar los fracasos"<sup>4</sup>.

Existe también la tendencia a las autoevaluaciones que se efectúan por medio de comparaciones entre el individuo mismo contra los demás. Barón y Byrne destacan los efectos de contraste y de asimilación entendiéndose el primero como la percepción del individuo de algo inadecuado en los demás con quien se ha

---

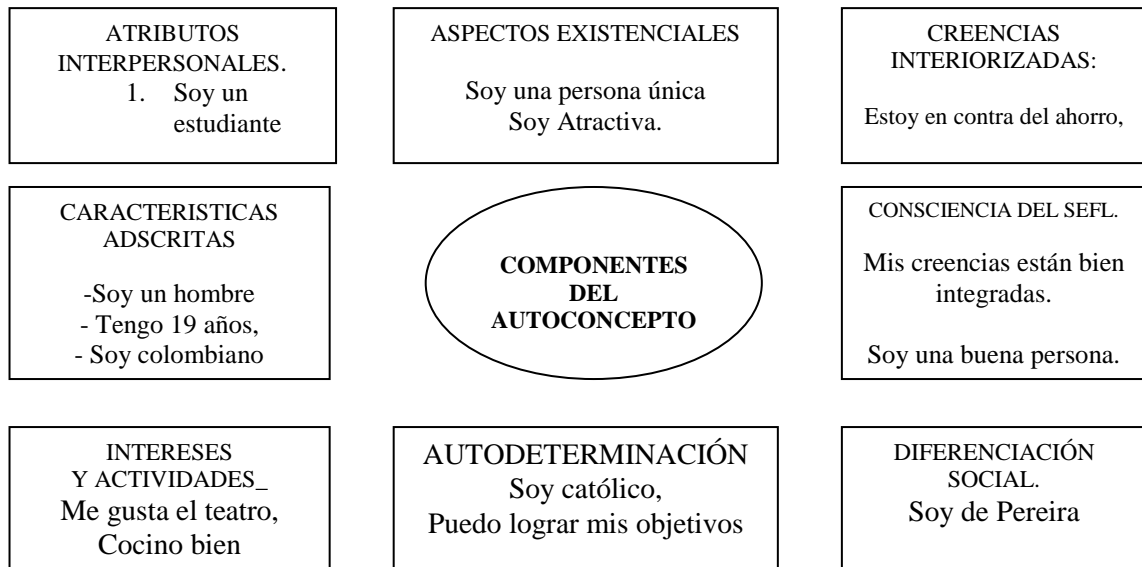
<sup>3</sup> Baron A. Robert, -Byrne Don, PSICOLOGÍA SOCIAL, Edit., Prentice Hall, Octava Edición

<sup>4</sup> Ibid., pag. 91

comparado y el segundo como el resultado de percibir algo bueno en los demás tras la comparación; en el efecto de contraste la estima va en alza por la percepción de lo inadecuado en los demás y en el efecto asimilación la auto estima es mayor cuando se percibe algo bueno en aquellas personas cercanas con quien se ejerce la comparación<sup>5</sup>.

El autoconcepto va finamente ligado a la autoestima, dado que de acuerdo al grado de ésta, son los juicios de valor que se emiten con respecto a si mismo, haciéndolo manifiesto en el comportamiento social.

Figura 1: Componentes del autoconcepto



Fuente: Barón A. Robert, y Byrne Don, Psicología social, Edit. Prentice Hal

## EL ENFOQUE PSICOLOGICO HUMANISTA EN LA INVESTIGACION

<sup>5</sup> Ibid, página 92

El humanismo es una corriente filosófica, educativa y filológica, europea, estrechamente relacionada al renacimiento, cuyo origen se sitúa en el siglo XIV en la península Itálica, donde se mantuvo hasta fines del siglo XVI, cuando se fue transformando y diversificando a merced de los cambios espirituales provocados por la evolución social e ideológica de Europa, la contrarreforma católica y la revolución Francesa del siglo XVIII.

Se entiende también como un movimiento moderno que se asienta en la concepción del ser humano como el más importante componente de la realidad. Considerando humanista a toda posición o actividad práctica que se basa en ese hecho fundamental; enseña que la formación de un ser humano será deficiente si no incluye la adquisición funcional más completa posible, de, al menos sus primeras consideraciones:

- Cada ser humano es una criatura fabulosa
- El ser humano es tanto naturaleza como formación
- La humanidad es como un superorganismo del que somos parte
- La relación y cooperación humanas plenas son requeridas para el mejor funcionamiento y mayor bienestar del ser humano.<sup>6</sup>

La psicología humanista se conoce como una corriente dentro de la psicología, que nace como parte de un movimiento cultural más general surgido en los

---

<sup>6</sup> Psicología social –Wikipedia en español url: <http://es.wikipedia.org/wiki/humanismo>.

Estados Unidos en la década de los sesenta, y que involucra planteamientos en ámbitos políticos, artísticos y al movimiento social denominado “contracultural”, que remonta sus orígenes a los finales de los años cuarenta, donde diversas personas hicieron un culto de su aversión a la vida burguesa; haciendo equipo con el movimiento de la “psicología humanista”, en el cual se encontraron psicólogos que se definieron como pertenecientes al tercer camino de la psicología y que querían trabajar en el “aquí y ahora” en vez de perderse en unos análisis interminables.

Surgió en reacción al conductismo y al psicoanálisis, dos teorías con planteamientos opuestos en muchos sentidos pero que predominaban en ese momento; pretendiendo la consideración global de la persona y la acentuación en sus aspectos existenciales (la libertad, el conocimiento, la responsabilidad, la historicidad), criticando a una psicología que, hasta entonces, se había inscrito exclusivamente como una ciencia natural, intentando reducir al ser humano a variables cuantificables o que, en el caso del psicoanálisis se había centrado en los aspectos negativos y patológicos de las personas, motivo por el cual uno de los teóricos humanistas más importantes de la época, Abraham Maslow, denominó a este movimiento “*la tercera fuerza*”, proponiéndose integrar las formas (aparentemente opuestas) en que se expresaba el que hacer psicológico de la época (conductismo y psicoanálisis).

## **PLANTEAMIENTOS FUNDAMENTALES**

Prontamente surgieron dentro de esta corriente enfoques teóricos y terapéuticos tan diversos que no es posible plantear un modelo teórico único. Lo que sí se puede extrapolar de estas diversas teorías y enfoques es una serie de principios y énfasis (Kalawski, citado por Baglad).

### **1) Énfasis en lo único y personal de la naturaleza humana:**

El ser humano es considerado único e irrepetible. Tenemos la tarea de desarrollar eso único y especial que somos, así, ámbitos como el juego y la creatividad son considerados fundamentales.

### **2) Confianza en la naturaleza y búsqueda de lo natural:**

El ser humano es de naturaleza intrínsecamente buena y con tendencia innata a la autorrealización. La naturaleza, de la que este ser humano forma parte, expresa una sabiduría mayor. Por lo tanto, como seres humanos debemos confiar en la forma en que las cosas ocurren, evitando controlarnos o controlar nuestro entorno.

### **3) Concepto de conciencia ampliado:**

La conciencia que tenemos de nosotros mismos y la forma en que nos identificamos con nuestro yo o ego, es uno de los varios estados y niveles de conciencia a los que podemos llegar, pero no es el único.

#### **4) Trascendencia del ego y direccionamiento hacia la totalidad que somos:**

En relación con el punto anterior, la tendencia en el curso de nuestra autorrealización es ir alcanzando cada vez niveles de conciencia más evolucionados, que se caracterizan por ser cada vez más integradores de parte de nosotros mismos y de nuestra relación con el resto, y con la totalidad.

#### **5) Superación de la escisión mente/cuerpo:**

La psicología humanista parte desde un reconocimiento del cuerpo como una fuente válida de mensajes acerca de lo que somos, hacemos y sentimos, así como medio de expresión de nuestras intenciones y pensamientos. Funcionamos como un organismo total, en que mente y cuerpo son distinciones hechas sólo para facilitar la comprensión teórica.

#### **6) Reequilibrio entre polaridades y revalorización de lo emocional**

La cultura occidental ha tendido a valorar lo racional sobre lo emocional, la acción frente a la contemplación, etc. Esto produce un desequilibrio en nuestro

organismo, ya que desconoce aspectos valiosos de nosotros mismos o lo subestima, relegándolos al control de otros. El cultivo de lo emocional, lo intuitivo, lo contemplativo, por parte de la psicología humanista, es un intento por restablecer ese equilibrio.

### **7) valoración de una comunicación que implique el reconocimiento del otro**

Dejar de reconocer a los demás como objetos, o medios para alcanzar nuestros propósitos personales, es uno de los énfasis principales de esta corriente. Esta forma restringida de relacionarse con los demás se transforma en una barrera comunicacional entre los seres humanos, ya que nos concentramos en sólo una parte del otro (la que nos es útil, por ejemplo), y dejamos de verlo como un ser total, impidiendo una comunicación plena.

### **CRÍTICAS**

El principal cuestionamiento que se le ha hecho a las aproximaciones psicológicas de esta corriente es su falta de rigurosidad teórica. La crítica que la Psicología humanista hizo a la psicología de la época, en cuanto a un centramiento excesivo en la naturaleza racional humana, redundó, a la larga, en el desarrollo escaso de teoría, o de teorías muy vagamente fundamentadas.

Actualmente existe conciencia de esta crítica por parte de los psicólogos que se consideran humanistas, por lo que muchos han iniciado un proceso de búsqueda de fundamentos teóricos más profundos, principalmente epistemológicos, a su labor.

### **Algunos desarrollos teóricos y terapias consideradas humanistas**

En relación con los planteamientos anteriores, cada escuela o terapia dentro de la psicología humanista ha generado una concepción del ser humano, una teoría específica y un conjunto de técnicas de trabajo. Se citan algunos ejemplos:

- Teoría de las necesidades de Abraham Maslow
- Terapia gestáltica, de Fritz Perls

La teoría de la personalidad en el enfoque humanista gira en torno al concepto de si mismo, la percepción que la persona tiene de si misma. Se trata del conocimiento sensible y cambiante de la identidad personal, producto de la experiencia vital.

El “si mismo” lo utiliza la psicología humanista para ampliar la noción del Yo que tenía la psicología tradicional. Está constituido por las experiencias que se identifican como “yo” y las cuales se separan de aquellas clasificadas como “no yo”.



Con base en los planteamientos que hace el enfoque humanista, representado por diversos profesionales del área, se acordó realizar el presente proyecto de investigación siguiendo los planteamientos hechos por ABRAHAM HAROLD MASLOW, 1908 – 1970, Psicólogo judío americano, quién se interesó por la psicología del trabajo, y descubrió que muchos empresarios de éxito usaban el mismo enfoque positivo sobre la naturaleza humana que él preconcebía acerca de la autorrealización. Advirtió que sus ideas se confirmaban cuando la gente trabajaba en forma más creadora y productiva al ser tratados con confianza y respeto. Llegó a las conclusiones de que los seres humanos tienden innatamente hacia niveles superiores de salud, creatividad y autosatisfacción; que la neurosis se puede considerar como un bloqueo de la tendencia hacia la autorrealización; que la evolución de la sociedad sinérgica es un proceso natural y esencial, dado que esta es una sociedad donde todos los individuos pueden alcanzar un alto nivel de autodesarrollo, sin limitar la libertad del otro; y que la eficiencia del trabajo y el crecimiento personal no son incompatibles. De hecho, la autorrealización conduce a niveles mayores de eficiencia. Este destacado humanista también observó que el comportamiento de las personas es diferente cuando disfrutan de un estado de salud positiva que cuando están en deficiencia llamando a este enfoque “psicología del ser”: la gente autorrealizada está motivada por valores del ser que se desarrollan naturalmente sin imposición de la cultura, poniendo como ejemplo de estos valores la verdad, la creatividad, la belleza, la bondad, la plenitud, la viveza, la singularidad, la justicia, la naturalidad y la autosuficiencia.

Según Maslow las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma tal que cuando quedan cubiertas necesidades de un orden es cuando se empiezan a sentir las necesidades del orden superior.

El escalafón básico de Maslow es el de las necesidades fisiológicas, hambre y sed. Cuando el ser humano tiene ya cubiertas estas necesidades empieza a preocuparse por la seguridad de que las va a seguir teniendo cubiertas en el futuro y por la seguridad frente a cualquier daño. Una vez que el individuo se siente físicamente seguro empieza a buscar la aceptación social; quiere identificarse y compartir las aficiones de un grupo social y quiere que este grupo lo acepte como miembro. Cuando el individuo está integrado en grupos sociales empieza a sentir la necesidad de obtener prestigio, éxito, alabanza de los demás. Finalmente, los individuos que tienen cubiertos todos estos escalones, llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden y desean crear.

Un elevamiento en la estima se da a través de la satisfacción de una serie de necesidades identificadas por Maslow y que se detallarán más adelante, pues se considera que la actividad plena del trabajo es un medio para lograr en mayor o menor medida satisfacer esas necesidades; de ahí la importancia de estudiar las relaciones que se dan entre los iguales en el proceso organizativo de la producción.

Abraham Maslow, utilizó diversas figuras para explicar y hacer más entendible su teoría sobre la escala de necesidades que necesitan ser satisfechas en los seres humanos, clasificándolas en forma ascendente, donde la base son las fisiológicas para ir escalando paulatinamente a la autorrealización; dentro de las cuales la más conocida es la pirámide.

Figura 2 **JERARQUIA DE NECESIDADES.**



Fuente: [www.autoestimayaprendizaje/ articulo psicología web Gueb.org.com/ info@psicopedagogia.com](http://www.autoestimayaprendizaje/articulo-psicologia-web-Gueb.org.com/info@psicopedagogia.com)

Maslow destaca que ciertas necesidades prevalecen sobre otras. Por ejemplo, si se está sediento o hambriento, se tendrá que calmar la sed, antes de comer. Después de todo, se puede pasar sin comer unos cuantos días, pero sólo se podrá estar un par de días sin agua. La sed es una necesidad fisiológica fuerte,

pero de la misma manera si alguien se encuentra sediento, pero se le ha colocado un artefacto que no permite respirar, es más importante la necesidad de respirar.

Maslow recogió esta idea y creó su jerarquía de necesidades, las agrupó en grandes bloques: fisiológicas, necesidades de seguridad, de amor y pertenencia, necesidad de estima, y la necesidad de actualizar el si mismo.

Se consideran la autoestima, el autoconcepto y la autorrealización según Maslow, como también el sentido de pertenencia, el sentido de pertinencia, la comunicación y el esparcimiento, puesto que a partir de estos, el grupo investigador encuentra una mejor explicación a la fenomenología objeto.

En este orden de ideas, nos concentraremos en aquellas necesidades que son directamente proporcionales al objeto investigado:

Necesidades de amor y pertenencia: Cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se completan, empiezan a entrar en escena las terceras necesidades. Empezamos a tener la necesidad de amistad, de pareja, de niños y relaciones afectivas, en general, incluyendo la sensación general de comunidad. Del lado negativo nos volvemos exageradamente susceptibles a la soledad y a las ansiedades sociales.

Las necesidades de Estima: Maslow describió dos versiones de necesidades de estima, una baja y otra alta; siendo la baja el respeto por los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, dignidad incluso de dominio. La alta comprende las necesidades de respeto por uno mismo incluyendo sentimientos tales como confianza, competencia, logros, maestrías, independencia, y libertad.

## **LA MUJER EN EL ESCENARIO INVESTIGATIVO**

La mujer del siglo XXI es aquella que se gana su propio pan realizando cualquier tarea que no sea la de estar siempre pendiente por su apariencia, o las labores domésticas, como ama de casa y es precisamente ésta la característica de las mujeres que participan en este proyecto.

El concepto singular de familia con el padre trabajador y la madre que levanta sus hijos y cuida el hogar no es el caso de las señoras auxiliares de servicios generales de la gobernación, que laboran desde las 6:00 A. M. y muchas de ellas tienen que atender a sus familias y hogares antes de salir a cumplir con su rol de servidoras públicas en la gobernación de Risaralda.

Su primera obligación laboral, es la puntualidad, la cual es controlada con la firma de un libro a su ingreso, para posteriormente dirigirse a la sección que les ha sido

asignada e iniciar sus labores de limpieza tanto de los puestos de trabajo de los demás funcionarios, como del resto del edificio.

Además deben preparar el café y proseguir a atender a los funcionarios a partir de las 7:00 A. M.; dentro de sus funciones también están la de ejercer la mensajería dentro del edificio, el que no pueden abandonar hasta las 11:00 A. M., hora de salida a almorzar, (no sin antes haber firmado la salida), para regresar a la 1:00 P. M., y comenzar de nuevo la rutina hasta las 5:00 P. M.

Cada una de ellas tiene un motivo diferente que le impulsa a trabajar y es que deben responderle a unos hijos, a una familia. Algunas manejan otros roles como el de estudiante (en bachillerato, cursos técnicos y universitarios).

Estas mujeres como el resto de seres humanos, son como una mágica combinación de las dimensiones, moral, sensible, afectiva e intelectual; compuestas por múltiples piezas particulares cuya dinámica es la que hace que cada persona sea una expresión totalmente diferente y original del género humano.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta el proceso de investigación acción adelantado con las Auxiliares de Servicios Generales de la Gobernación de Risaralda, donde a través de los diferentes instrumentos de recolección de información y el continuo interactuar con éstas; se pudo determinar la necesidad

de fortalecer su autoestima, su autoconcepto, la autorrealización, el sentido de pertenencia y el sentido de pertinencia, los que podemos definir de la siguiente manera:

**AUTOESTIMA:** percepción valorativa que tenemos de nosotros mismos, de nuestra manera de ser, de quienes somos, quien soy yo, cuánto valgo yo, el conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran la propia personalidad.

**AUTOCONCEPTO:** Creencias de nosotros mismos, lo que soy, que se manifiesta en nuestra conducta. Comprende lo que somos, lo que pensamos y lo que hacemos en la vida diaria individual, familiar, laboral y social; es una parte de la autoestima dado que existe la tendencia de a emitir nuestro autoconcepto de acuerdo a la autoestima que poseamos.

**AUTORREALIZACION:** Según Maslow, es una dinámica dentro del organismo que lo conduce realizar, satisfacer, y mejorar sus potencialidades inherentes, es la realización de las potencialidades de las personas, es llegar a ser plenamente humano, ser todo lo que la persona puede ser, contempla el logro de una identidad e individualidad plena”.

**SENTIDO DE PERTENENCIA:** abandono por parte del trabajador del desempeño estricto de las funciones descritas en un manual, para comprometerse con su

empresa, para desempeñarse más eficaz y eficientemente, contribuyendo a la productividad colectiva.

**SENTIDO DE PERTINENCIA:** Para los objetivos del presente proyecto las competencias laborales o sentido de pertinencia, serán entendidas como las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo y que para el caso se desarrollan en el sector gubernamental como actividades de tipo operativo y de apoyo administrativo.

Se entiende entonces por sentido de pertinencia las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo y que para el caso se desarrollan en el sector gubernamental como actividades de tipo operativo y de apoyo administrativo.

Pertinencia implica además, ese potencial de cada individuo para movilizar y combinar un conjunto de recursos pertinentes como: Conocimientos, habilidades, cualidades, recursos emocionales, cultura; también insumos, equipos o herramientas, que la empresa provee para realizar en un contexto particular actividades de cualquier índole.



En este escenario investigativo hablar de pertinencia y pertenencia con el rol es fundamental ya que la calidad del desempeño laboral y las satisfacciones personales con las labores realizadas por parte de las mujeres objeto de esta investigación están íntimamente relacionadas y son de vital importancia en su camino hacia la autorrealización.

### **2.5.1 Marco Legal**

Plan de Desarrollo Departamental: REVOLUCIÓN PÚBLICA CON RESULTADOS 2004 – 2007”. Programa 5; Risaralda y su nueva visión de la salud pública. Programa 15: Apoyo a iniciativas comunitarias. Programa 24: Planeación sectorial. Programa 26: Administración pública, moderna y competitiva, subprograma **26.3, Fortalecimiento institucional para el desarrollo del talento humano en el Departamento de Risaralda**. Subprograma 26.4, Sistema de gestión de calidad. Subprograma 26.5, mejoramiento de la atención a la comunidad. Programa 28: Derechos humanos y paz, constructores de desarrollo social. Programa 29; participación ciudadana para la apropiación de lo público y fortalecimiento del control social a la gestión pública. Programa 30: Cultura ciudadana. Programa 31: Cultura ciudadana y medios de comunicación social: lugar de encuentro para el cambio.

### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

Nueva Constitución Política de Colombia, 1991: Título I. De los Principios fundamentales, Artículo 6; Título II, de los derechos, las garantías y los deberes Capítulo 1. De los derechos fundamentales; Artículo 13; Artículo 15; Artículo 25; Artículo 27; Capítulo 2 de los derechos Sociales, económicos y culturales, Artículo 47; Artículo 49; Artículo 53; Artículo 54; Artículo 55; Artículo 57; Capítulo 5. De los deberes y obligaciones, Artículo 95; Capítulo 2. De la Función Pública, Artículo 122; Artículo 123. Capítulo 2. Del régimen Departamental; Artículo 298. Capítulo 5. De la Finalidad Social del estado y de los servidores públicos, Artículo 366.

LEY 200 DEL 28 DE JULIO DE 1995- CODIGO DISCIPLINARIO UNICO PARA SERVIDORES PUBLICOS.

Art. 16: IGUALDAD ANTE LA LEY del Libro I: Capítulo único: PRINCIPIOS RECTORES, “Todas las personas nacen libres, e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación, o razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Art. 38 del Libro II: DE LOS DERECHOS, DEBERES, PROHIBICIONES, INCOMPATIBILIDADES, INHABILIDADES, DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Art. 39, Capítulo II, Del Libro II, DE LOS DERECHOS.

Son derechos de los servidores públicos los siguientes:

- 1- Percibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo.
- 2- Disfrutar de la seguridad social, en la forma y condiciones previstas en la ley.
- 3- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- 4- Participar en todos los programas de bienestar social, que para sus servidores y familiares establezca el Estado, como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y programas vacacionales.
- 5- Gozar de estímulos morales y pecuniarios.
- 6- Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.
- 7- Recibir un tratamiento cortes con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- 8- Participar en los concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.
- 9- Obtener el reconocimiento y pago de las prestaciones consagradas en los regímenes generales especiales.
- 10- Los demás que señalen la Constitución.

### **2.5.2 Hipótesis Cualitativa**

Fortalecer la autoestima, el autoconcepto, y la autorrealización en el grupo de mujeres auxiliares de servicios generales de la Gobernación de Risaralda permite desarrollar el sentido de pertenencia y pertinencia con su rol laboral.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 DISEÑO**

Esta investigación es cualitativa, de corte crítico social, a través del tipo Investigación Acción.

La investigación cualitativa, se basa en la fenomenología, la sociología comprensiva, las antropologías interpretativistas, la historia socio- cultural.

- Asume la realidad como construcción histórica e interacción cultural
- Privilegia la dimensión subjetiva de la realidad.
- Perspectiva comprender “desde dentro” las situaciones que estudia.
- Abordaje holístico de la realidad.
- Emplea fuentes de información y técnicas descriptivas.
- Orientado hacia procesos más que a resultados.
- No busca generalizaciones sino profundizar en casos específicos.

Las ciencias sociales críticas, constituyen el tercer modelo de ciencias sociales posibles. Su intención va más allá de la constatación de “leyes”, buscan la emancipación de una situación, algunos vinculan el enfoque crítico social, con los enfoques de investigación acción, o investigación participación.

El término "investigación acción" proviene del autor Kurt Lewis y fue utilizado por primera vez en 1944. Describía una forma de investigación que podía ligar el enfoque experimental de la ciencia social con programas de acción social que respondiera a los problemas sociales principales de entonces. Mediante la investigación – acción, Lewis argumentaba que se podía lograr en forma simultáneas avances teóricos y cambios sociales.

El concepto tradicional de investigación acción proviene del modelo Lewis sobre las tres etapas del cambio social: descongelación, movimiento, recongelación, en ellas el proceso consiste en:

1. Insatisfacción con el actual estado de cosas.
2. Identificación de un área problemática;
3. Identificación de un problema específico a ser resuelto mediante la acción;
4. Formulación de una hipótesis;
5. Ejecución de la acción para comprobar la hipótesis
6. Evaluación de los efectos de la acción
7. Generalizaciones. (Lewis 1973)

Las fases del método son flexibles ya que permiten abordar los hechos sociales como dinámicos y cambiantes, por lo tanto están sujetos a los cambios que el mismo proceso genere.

Las teorías de la acción indican la importancia de las perspectivas comunes, como prerrequisitos de las actividades compartidas en el proceso de la investigación. "el conocimiento práctico no es el objetivo de la investigación acción sino el comienzo" (Moser, 1978). El "descubrimiento" se transforma en la base del proceso de conscientización, en el sentido de hacer que alguien sea consciente de algo, es decir, darse cuenta de. La conscientización es una idea central y meta en la investigación – acción, tanto en la producción de conocimientos como en las experiencias concretas de acción.

### **Ventajas de la Investigación – Acción:**

En la investigación – acción, el quehacer científico consiste no solo en la comprensión de los aspectos de la realidad existente, sino también en la identificación de las fuerzas sociales y las relaciones que están detrás de la experiencia humana.

El criterio de verdad no se desprende de un procedimiento técnico, sino de discusiones cuidadosas sobre informaciones y experiencias específicas. En la investigación - acción no hay mucho énfasis en el empleo del instrumental técnico de estadísticas y de muestreo, lo que permite su aplicación por parte de un personal de formación media.

Además, la investigación – acción ofrece otras ventajas derivadas de la práctica misma: permite la generación de nuevos conocimientos al investigador y a los grupos involucrados; permite la movilización y el reforzamiento de las organizaciones de base y finalmente, el mejor empleo de los recursos disponibles con base en el análisis crítico de las necesidades y las opciones de cambio.

Los resultados se prueban en la realidad. Las experiencias que resultan en el campo social proporcionan las informaciones acerca de los procesos históricos. En otras palabras, empieza un ciclo nuevo de la investigación – acción cuando los resultados de la acción común se analizan, por medio de una nueva fase de recolección de información. Luego el discurso acerca de las informaciones, se comienza con la etapa de elaborar orientaciones para los procesos de acción o las modificaciones de los procesos precedentes.

La investigación acción se centra en la posibilidad de aplicar categorías científicas para la comprensión y mejoramiento de la organización, partiendo del trabajo colaborativo de los propios trabajadores. Esto nos lleva a pensar que la investigación – acción tiene un conjunto de rasgos propios. Entre ellos podemos distinguir:

- a. Analizar acciones humanas y situaciones sociales, las que pueden ser inaceptables en algunos aspectos (problemáticas); susceptibles de cambio (contingentes), y que requieren respuestas (prescriptivas).



- b. Su propósito es descriptivo – exploratorio, busca profundizar en la comprensión del problema sin posturas ni definiciones previas (efectuar un buen diagnóstico).
- c. Suspende los propósitos teóricos de cambio mientras el diagnóstico no esté concluido.
- d. La explicación de "lo que sucede" implica elaborar un "guión" sobre la situación y sus actores, relacionándolo con su contexto. Ese guión es una narración y no una teoría, por ellos es que los elementos del contexto "iluminan" a los actores y a la situación antes que determinarlos por leyes causales. En consecuencia, esta explicación es más bien una comprensión de la realidad.
- e. El resultado es mas una interpretación que una explicación dura. "La interpretación de lo que ocurre" es una transacción de las interpretaciones particulares de cada actor. Se busca alcanzar una mirada consensuada de las subjetividades de los integrantes de la organización.
- f. La investigación – acción valora la subjetividad y como esta se expresa en el lenguaje auténtico de los participantes en el diagnóstico. La subjetividad no es el rechazo a la objetividad, es la intención de captar las interpretaciones de la gente, sus creencias y significaciones. Además, el

informe se redacta en un lenguaje de sentido común y no en un estilo de comunicación académica.

- g. La investigación – acción tiene una raíz epistemológica globalmente llamada cualitativa. Por lo tanto, se ajusta a los rasgos típicos de estudios generados en este paradigma (Normalmente se asocia exclusivamente Investigación – acción con el paradigma interpretativo (o cualitativo), no obstante, también existe una investigación acción de corte cuantitativo – explicativo.)
  
- h. La investigación – acción para los participantes es un proceso de autorreflexión sobre sí mismos, los demás y la situación, de aquí se infiere que habría que facilitar un diálogo sin condiciones restrictivas ni punitivas.

El proceso de investigación – acción constituye un proceso continuo, una espiral, donde se van dando los momentos de problematización, diagnóstico, diseño de una propuesta de cambio, aplicación de la propuesta y evaluación, para luego reiniciar un nuevo circuito partiendo de una nueva problematización.

### **Sistematización o Pasos:**

**1.- Problematización:** Considerando que la labor educativa se desarrolla en situaciones donde se presentan problemas prácticos, lo lógico es que un proyecto

de este tipo comience a partir de un problema práctico: en general, se trata de incoherencias o inconsistencias entre lo que se persigue y los que en la realidad ocurre. Es posible diferenciar entre:

- Contradicciones cuando existe oposición entre la formulación de nuestras pretensiones, por una parte, y nuestras actuaciones, por otro.
- Dilemas, un tipo especial de contradicción, pudiendo presentarse como dos tendencias irreconciliables que se descubren al analizar la práctica, pero que revelan valores necesarios, o bien diferencias de intereses o motivaciones entre dos o más partes.
- Dificultades o limitaciones, aquellas situaciones en que nos encontramos ante la oposición para desarrollar las actuaciones deseables de instancias que no podemos modificar o influir desde nuestra actuación directa e inmediata, lo cual requeriría una actuación a largo plazo, como es el caso de ciertas inercias institucionales o formas de organización.

El hecho de vivir una situación problemática no implica conocerla, un problema requiere de una profundización en su significado. Hay que reflexionar por qué es un problema, cuáles son sus términos, sus características, como se describe el contexto en que éste se produce y los diversos aspectos de la situación, así como también las diferentes perspectivas que del problema pueden existir. Estando

estos aspectos clarificados, hay grandes posibilidades de formular claramente el problema y declarar nuestras intenciones de cambio y mejora.

**2.- Diagnóstico:** una vez que se ha identificado el significado del problema que será el centro del proceso de investigación, y habiendo formulado un enunciado del mismo, es necesario realizar la recopilación de información que nos permitirá un diagnóstico claro de la situación. La búsqueda de información consiste en recoger diversas evidencias que nos permitan una reflexión a partir de una mayor cantidad de datos. Esta recopilación de información debe expresar el punto de vista de las personas implicadas, informar sobre las acciones tal y como se han desarrollado y, por último, informar introspectivamente sobre las personas implicadas, es decir, como viven y entienden la situación que se investiga. En síntesis, al análisis reflexivo que nos lleva a una correcta formulación del problema y a la recopilación de información necesaria para un buen diagnóstico, representa al camino hacia el planteamiento de líneas de acción coherentes.

En este diagnóstico, es importante destacar como una ayuda inestimable, para la riqueza de la información y para su contrastación, el poder contar con una visión proporcionada desde fuera de la organización (buscando triangulación de fuentes y el uso de otros diagnósticos preexistentes).

**3.-Diseño de una Propuesta de Cambio:** una vez que se ha realizado el análisis e interpretación de la información recopilada y siempre a la luz de los objetivos

que se persiguen, se está en condiciones de visualizar el sentido de los mejoramientos que se desean.

Parte de este momento será, por consiguiente, pensar en diversas alternativas de actuación y sus posibles consecuencias a la luz de lo que se comprende de la situación, tal y como hasta el momento se presenta.

La reflexión, que en este caso se vuelve prospectiva, es la que permite llegar a diseñar una propuesta de cambio y mejoramiento, acordada como la mejor. Del mismo modo, es necesario en este momento definir un diseño de evaluación de la misma. Es decir, anticipar los indicadores y metas que darán cuenta del logro de la propuesta.

**4.- Aplicación de Propuesta:** una vez diseñada la propuesta de acción, esta es llevada a cabo por las personas interesadas. Es importante, sin embargo, comprender que cualquier propuesta a la que se llegue tras este análisis y reflexión, debe ser entendida en un sentido hipotético, es decir, se emprende una nueva forma de actuar, un esfuerzo de innovación y mejoramiento de nuestra práctica que debe ser sometida permanentemente a condiciones de análisis, evaluación y reflexión.

**5.- Evaluación:** todo este proceso, que comenzaría otro ciclo en la espiral de la investigación – acción, va proporcionando evidencias del alcance y las

consecuencias de las acciones emprendidas, y de su valor como mejora de la práctica.

Es posible incluso encontrarse ante cambios que implique una redefinición del problema, ya sea por que éste se ha modificado, porque han surgido otros de más urgente resolución o porque se descubren nuevos focos de atención que se requiere atender para abordar nuestro problema original.

La evaluación, además de ser aplicada en cada momento, debe estar presente al final de cada ciclo, dando de esta manera una retroalimentación a todo el proceso. De esta forma nos encontramos en un proceso cíclico que no tiene fin.

Uno de los criterios fundamentales, a la hora de evaluar la nueva situación y sus consecuencias, es en que medida el propio proceso de investigación y transformación ha supuesto un proceso de cambio, implicación y compromiso de los propios involucrados.

Como Características de la Investigación – Acción tenemos:

Contexto situacional: diagnóstico de un problema en un contexto específico, intentando resolverlo. No se pretende que la muestra de sujetos sea representativa.

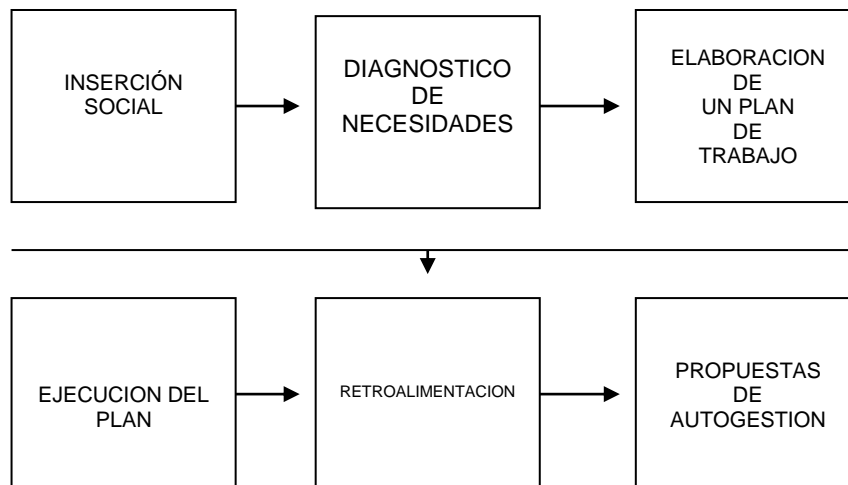
1. Generalmente colaborativo: equipos de colaboradores y prácticos suelen trabajar conjuntamente.
2. Participativa: miembros del equipo toman parte en la mejora de la investigación.
3. Auto – evaluativa: las modificaciones son evaluadas continuamente, siendo el último objetivo mejorar la práctica.
4. Acción – Reflexión: reflexionar sobre el proceso de investigación y acumular evidencia empírica (acción) desde diversas fuentes de datos. También acumular diversidad de interpretaciones que enriquezcan la visión del problema de cara a su mejor solución.
5. Proceso paso a paso: si bien se sugieren unas fases, no sigue un plan predeterminado. Se van dando sucesivos pasos, donde cada uno de ellos es consecuencia de los pasos anteriores.
6. Proceso interactivo: de forma que vaya provocando un aumento de conocimiento (teorías) y una mejora inmediata de la realidad concreta.
7. Feedback continuo: a partir del cual se introducen modificaciones redefiniciones, etc.

8. Molar: no se aísla una variable, sino que se analiza todo el contexto.

9. Aplicación inmediata: los hallazgos se aplican de forma inmediata.<sup>7</sup>

### 3.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Figura No.3: Diseño metodológico



- **INSERCIÓN SOCIAL**

---

<sup>7</sup> CiberCrazy5000@yahoo.com.mx



El acercamiento al personal objeto de la investigación, se produjo como efecto reflejo de la convivencia laboral entre las Auxiliares de Servicios Generales y una de las investigadoras, quien a finales de 2003, inició una observación científica:

“En las señoras Auxiliares de servicios generales se perciben dificultades para interactuar con sus superiores, compañeros y entre ellas mismas”.

El trabajo de observación permitió constatar que era habitual en ellas las deudas de mediana cuantía y su común la relación deudor – codeudor que en un sinnúmero de oportunidades les generaba el rompimiento de los lazos afectivos.

Como producto del “hallazgo” se profundizó en las consecuencias administrativas que podrían llegar a producir en la Gobernación de Risaralda el hecho de encontrar relaciones interpersonales rotas o sentidas entre compañeros y compañeras de trabajo, por ello y respecto de ello, se procede a interrogar a la coordinadora de salud ocupacional y a la Jefe de Recursos humanos del departamento, quienes coincidieron en el hecho de notar falencias tanto en el desempeño laboral como en las relaciones interpersonales entre las auxiliares de servicios generales.

Ahondando en el tema y buscando causas que justificaran la problemática, a través de consultas interinstitucionales, analizamos el estado de salud de las Auxiliares de Servicios, encontrando que entre ellas existen patologías como:

Afección del túnel carpiano, varices, altos grados de estrés, enfermedades de carácter nervioso, casos de cáncer, entre otros.

En vista de lo encontrado, se decidió trabajar el “hallazgo” como una problemática para investigar a fondo.

Por lo anterior, a principios de 2004, a través de charlas informales se consultó a las personas aludidas y a las instancias pertinentes, respecto de la viabilidad de adelantar un trabajo de investigación, para lo que se debería intervenir la población con temas de superación personal, terapias individuales, grupales y sociales, dejando claro la imperiosa necesidad de la participación oportuna y consciente de las integrantes.

Uno de los objetivos fundamentales, que se planteó, fue la formulación de propuestas para el mejoramiento de su entorno y el clima organizacional.

Con el aval de la población objeto en general, nace este proyecto de investigación.

## **SEGUNDA FASE: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES**

A partir de observaciones naturales registradas en diarios de campo, encuestas y entrevistas informales, se encontró que el grupo de Auxiliares de Servicios generales de la Gobernación de Risaralda, requería una intervención grupal en la

que se trabajaran los sentidos de pertenencia y pertinencia con su rol en el contexto institucional a partir de la implementación de un programa que fortaleciera su autoestima y mejorara su autoconcepto, que redundara en el buen desempeño individual y grupal.

### **TERCERA FASE: ELABORACION DE UN PLAN DE TRABAJO**

Para adelantar el trabajo de investigación, se elaboraron:

- Fichas individuales del personal a intervenir
- Encuestas
- Temas de intervención
- Preparación de talleres
- Objetivos de los mismos
- Cronograma de trabajo – actividades.

Se diseñaron talleres, encuentros y actividades que permitieran a las A.S.G, reflexionar frente a la vida, rol laboral, sentido de pertenencia y pertinencia con la institución, fortalecimiento de su autoestima y el mejoramiento de su autoconcepto, con un enfoque psicológico desde el humanismo, a través de una investigación social con un corte crítico social decidiendo para ello la investigación-acción.

## **CUARTA FASE: EJECUCION DEL PLAN**

A partir de la conferencia: “Ser Feliz nuestra misión en la vida” se comenzó un ciclo de diecisiete actividades donde a través de ellas se iban alcanzando los objetivos planteados al inicio de esta investigación.

Después de cada actividad se realizó un análisis de las observaciones, bajo la luz de la psicología humanista y se registraba la triangulación.

Las auxiliares de servicios generales buscaban consultas privadas con las investigadoras, a través de las cuales se fue conociendo la problemática individual de dichas señoras, propiciando nuevos criterios para el análisis de su desempeño laboral y personal.

Las señoras A.S.G, formaron grupos de gestión para mejorar sus ingresos económicos, en los meses noviembre y diciembre del año 2004. En 2005 formaron equipos de trabajo con una coordinadora para realizar actividades pertinentes con su desempeño laboral, como la ornamentación del palacio departamental, entre otras.

## **QUINTA FASE: RETROALIMENTACION**

En cada actividad se analizaban las fortalezas, aspectos por mejorar, posibilidades, logros, etc., del equipo de trabajo de las A.S.G, para devolverles en una próxima actividad nuestra percepción y confrontarlas a cerca de cómo se sentía durante el proceso respecto de sus experiencias y expectativas.

Se hizo énfasis en la autorrealización que alcanzaban en cada actividad y como ésta se iba proyectando a su cotidianidad tanto en el trabajo como en otras áreas de sus vidas.

Todo este proceso fue realizado en las instalaciones de la gobernación de Risaralda y esto permitió que se centraran en su contexto y analizaran su realidad laboral.

En algunos momentos se pudo percibir la poca confianza que tenían en ellas mismas y se les hizo una confrontación donde ellas analizaron la validez de sus ideas y la imagen positiva que se podía proyectar en el resto de servidores públicos si ellas lograban dejar huella en la historia de la institución.

En el momento en que el Dr. Carlos A. Botero López (Gobernador del Departamento), les indagó frente a la influencia del proceso en sus vidas, respondieron con actitud y frases positivas, citando ejemplos de sus nuevos quehaceres en su cotidianidad.

## **SEXTA FASE: PROPUESTAS DE AUTOGESTION**

Las auxiliares de servicios generales fueron teniendo ideas propias de lo que podían alcanzar en favor de su desempeño laboral, si formaban equipos de trabajo y planeaban actividades articuladas con los jefes administrativos al igual que si tenían metas en común.

Formaron grupos de gestión para mejorar sus ingresos económicos, en los meses noviembre y diciembre del año 2004. Para 2005 formaron equipos de trabajo designando entre ellas una coordinadora para la realización de cada una de las actividades relacionadas con su desempeño laboral como la ornamentación del palacio departamental.

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA / UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis y la unidad de trabajo corresponden al grupo conformado por las 23 auxiliares de servicios generales de la Gobernación de Risaralda, cuyas edades oscilan entre 30 y 50 años, varias de ellas son cabeza de hogar, con hijos,

viven en barrios estratos 1 ó 2, con un nivel académico donde predomina la básica secundaria, existiendo dos casos de pregrado y unos pocos de básica primaria.

### **3.3 CATEGORIAS DE ANÁLISIS.**

Para el análisis de la información se tuvieron en cuenta los talleres realizados, los diarios de campo, las entrevistas, las fichas técnicas y la observación. La reflexión sobre el material arrojado por los instrumentos permitió construir las categorías que están dando cuenta de éste análisis de información. Además de las cinco categorías iniciales de este estudio, se encontraron dos más; todas éstas se describen a la luz de algunos planteamientos del marco teórico y en los hallazgos de la investigación.

**SENTIDO DE PERTENENCIA.** En el libro Empowerment, se define el sentido de pertenencia como requisito para la productividad y para el buen funcionamiento de los sistemas organizacionales: *“El sentido de pertenencia es abandonar el desempeño estricto de funciones de un manual, que corresponde a un obsoleto esquema empresarial, es una medida de compromiso del trabajador con su empresa. Lo lleva a desempeñarse más eficaz y eficientemente, y a contribuir a la productividad colectiva. En fin, a colocarse la camiseta de verdad”*; la obra también explica que cuando los empleados de una empresa desarrollan el sentido de pertenencia por la empresa, optimizan su trabajo a través de formar equipos

autodirigidos, éstos constan de un grupo de empleados que tienen la responsabilidad de todo un proceso o producto. Planean, ejecutan y dirigen, el trabajo desde el principio hasta el fin. Pueden tener un jefe, pero cuando es de alto rendimiento no se sabe quién es el jefe, todos comparten por igual las responsabilidades.

**SENTIDO DE PERTINENCIA.** Para este trabajo será entendida como las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo y que para el caso se desarrollan en el sector gubernamental como actividades de tipo operativo y de apoyo administrativo.

Pertinencia implica además, ese potencial de cada individuo para movilizar y combinar un conjunto de recursos pertinentes como conocimientos, habilidades, cualidades, recursos emocionales, cultura, insumos, equipos o herramientas, que la empresa provee, para realizar en un contexto particular actividades con exigencias profesionales, en cuanto al rol o empleo desempeñado, con el fin de producir resultados, servicios o productos, respondiendo a ciertos criterios de satisfacción para un cliente o destinatario.

**AUTOESTIMA:** Es la percepción valorativa que tenemos de nosotros mismos, de nuestra manera de ser, de quienes somos, quien soy yo, cuánto valgo yo, el conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran la propia



personalidad.\*<sup>8</sup>. Una elevada autoestima, vinculada a un concepto positivo de si mismo, potenciará la capacidad de la persona, para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que un bajo nivel de autoestima enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso. La autoestima es importante porque muestra la manera de percibirnos y valorarnos, moldea nuestras vidas. En cuanto más positiva sea nuestra autoestima, más preparados estamos para afrontar las adversidades, más posibilidades tendremos de ser creativos en nuestro trabajo, más oportunidades encontraremos de entablar relaciones enriquecedoras, más inclinados a tratar a los demás con respeto, más contentos estaremos por el solo hecho de vivir. Algunos de los problemas psicológicos relacionados con la baja autoestima son: depresión, angustia, miedo a la intimidad, miedo al éxito, abuso del alcohol, adicción a sustancias psicoactivas, bajo rendimiento escolar y laboral, inmadurez emocional, suicidio etc.

Abraham Maslow, explica: “Sólo podemos respetar a los demás cuando uno se respeta a si mismo. Solo podemos dar cuando nos damos a nosotros mismo, solo podemos amar, cuando nos amamos a nosotros mismos”. La autoestima es el valor que me doy a mi mismo, la autovalía que tengo de mi persona en su

---

<sup>8</sup> [www.autoestimayaprendizaje/ articulo psicología web Gueb.org.com/ info@psicopedagogia.com](http://www.autoestimayaprendizaje/articulo-psicologia-web/Gueb.org.com/info@psicopedagogia.com)

totalidad, sea ésta alta, baja o intermedia. La manera como nos tratan los demás es un reflejo de cómo nos vemos y nos tratamos a nosotros mismos.<sup>9</sup>

**AUTOCONCEPTO:** (una parte importante de la autoestima): Serie de creencias de nosotros mismos, lo que soy, que se manifiesta en nuestra conducta. Comprende lo que somos, lo que pensamos y lo que hacemos en la vida diaria individual, familiar, laboral y social. ¿De qué depende? En nuestro concepto intervienen varios componentes que están interrelacionados entre si: La variación de uno, afecta a los otros, por ejemplo, si pienso que soy torpe, me siento mal, por tanto hago actividades negativas, no soluciono el problema.

A nivel cognitivo intelectual, constituye las ideas, opiniones, creencias, percepciones y el procesamiento de la información exterior. Basamos nuestro autoconcepto en experiencias pasadas, creencias, y convencimientos sobre nuestra persona.

A nivel emocional afectivo: es un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales. Implica un sentimiento de lo agradable y desagradable que vemos en nosotros.

---

<sup>9</sup> [www.autodesarrollo@v-i-v-e.bigstep.com](mailto:www.autodesarrollo@v-i-v-e.bigstep.com)

A nivel conductual: Es la decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente.

Los factores que determinan el autoconcepto son:

- la actitud o motivación: Es la tendencia a reaccionar frente a una situación, tras evaluar positiva o negativa, es la causa que impulsa a actuar, por tanto, será importante plantearse el por qué de nuestras acciones, para no dejarnos llevar por la inercia y la ansiedad.
- El esquema corporal: Supone la idea que tenemos de nuestro cuerpo, a partir de las necesidades y estímulos. Esta imagen está muy relacionada e influenciada por las relaciones sociales, las modas, complejos o sentimientos hacia nosotros mismos.
- Las Actitudes: Son las capacidades que posee una persona para realizar algo adecuadamente, inteligencia, razonamiento, habilidades, etc.
- Valoración Externa: Es la consideración o apreciación que hacen las demás personas sobre nosotros. Son los refuerzos sociales, halagos, contacto físico, expresiones gestuales, reconocimiento social, etc. <sup>10</sup>

**AUTORREALIZACION:** En las teorías de Rogger y de Maslow, es una dinámica dentro del organismo que lo conduce realizar, satisfacer, y mejorar sus potencialidades inherentes. <sup>11</sup>

Autorrealización: “Es la realización de las potencialidades de las personas, llegar a ser plenamente humano llegar a ser todo lo que la persona puede ser, contempla el logro de una identidad e individualidad plena” <sup>12</sup>

**ESPARCIMIENTO:** Partiendo de las necesidades sociales de Maslow, a la que pertenece entre otras, manifestar y recibir afecto hacia y de diferentes personas y en el hecho mismo que son circunstancias que nos hacen sentir humanos, determinamos momentos vividos durante el trabajo de investigación acción con las A.S.G., donde se presentó la oportunidad de compartir con el equipo de trabajo la experiencia más dolorosa de nuestras vidas; cada una contó cual fue el dolor más grande, donde la participante 2, dijo:

*“No sé si mi mayor dolor fue haber perdido a mi madre o la traición de quién consideraba mi mejor amiga”.*

---

<sup>10</sup> [www.monografias.com/trabajos16/autoestima-motivacion.shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/autoestima-motivacion.shtml)

<sup>11</sup> [www.exitoya.com](http://www.exitoya.com)

<sup>12</sup> Maslow Abraham, 1968, pag. 78

Participante 1, “lloro de rabia porque ese tipo me pegaba y maltrataba”, a la participante 20 le angustia la ausencia de su madre que está en el exterior y no se acostumbra a estar sin ella.

La participante 17 solloza y comenta que no desea hablar de eso, le han matado tres hijos.

La participante 11, dice "*mi esposo y dos hijos se ahogaron un 31 de diciembre del 2000, pero Dios me dejó de consuelo a mi corazoncito que es mi hijo menor*".

Así se socializó hasta escuchar a todo el grupo, se vivió un ambiente de respeto, pero alterno a esto hubo también momentos donde se afianzaron lazos de amistad.

Más adelante en esta actividad hubo manifestaciones de afecto en la entrega de regalos, se sintieron felices cuando se informó la aprobación para la utilización continua del salón de conferencias del sexto piso para tertuliar, como si sintieran un especial afecto por el sitio.

Todo ese trabajo sirvió para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre ellas donde se hacía evidente reconocer la importancia de prestar atención a nuestro par, la necesidad que tenemos de relacionarnos con otros para sobrellevar nuestros conflictos.

Se quiso que las A.S.G., manifestaran de alguna manera sus necesidades satisfechas y las insatisfechas, donde en la mayoría de ocasiones hubo adaptación y creatividad.

**COMUNICACIÓN:** Cuando no se cuenta con niveles adecuados de autoestima la persona no es capaz de transmitir a los demás, de manera clara y en el momento adecuado lo que piensa o siente. Este tipo de personas por lo regular son muy sensibles a las críticas o toman todos los comentarios como algo estrictamente personal y generalmente son causa para el maltrato de los demás.

Dado que en las A.S.G, se ha dificultado el trabajo en equipo por algunos problemas de comunicación, manifestados en el hecho de interrumpir con palabras la exposición de su compañera, se ha manifestado el irrespeto y la poca confianza que había entre ellas.

Al enfatizar en las necesidades sociales de Abraham Maslow, se encuentra que una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales, teniendo en cuenta que éstas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su espacio afectivo y su participación social.

Entre estas necesidades tenemos precisamente la de comunicarse con otras personas, de establecer amistad con ellas, de manifestar y recibir afecto, de vivir

en comunidad, de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Esta categoría se observó en las A.S.G cuando decidieron realizar ventas y solicitar el permiso correspondiente al jefe de personal, en diferentes ocasiones distribuyeron roles como: Moderadora, secretaria, futuróloga, cronometrista, sintetizadora, generando espacios para dialogar dentro de un clima de respeto e igualdad.

Tuvieron iniciativas para reunirse un día antes del taller y entre todas hicieron cada parte del cuerpo humano, aunque la participante 8, no entendió la invitación de las demás compañeras para realizar el muñeco y llevó una mano discordante a lo que era el resto del muñeco, buscaron y encontraron acercamiento con los demás funcionarios públicos, generando un clima de afecto y entendimiento, permitiéndoles hablar de las ocasiones en que habían utilizado su capacidad de asombro y lo bien que se sentían compartiendo algunos detalles de sus vidas.

### **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS**

**TALLERES:** Consistentes en una jornada de trabajo de un grupo de personas en torno a un tema específico, en el cual se busca producir nuevos aportes a partir de unos “insumos” previos como lecturas o videos. Los talleres suponen una activa

participación de sus integrantes en torno a los temas fijados y a los propósitos que se desean alcanzar.

**DIARIO DE CAMPO.** La observación consiste en apreciar o percibir con atención ciertos aspectos de la realidad inmediata. Observamos los hechos y acontecimientos a través de todos nuestros sentidos. La vista y el oído tienen el papel principal, pero también el olfato y el tacto pueden ser útiles.

Para observar bien siempre necesitamos tener claro qué aspectos de la realidad nos interesan especialmente. Los posibles aspectos a observar son múltiples. Su selección depende del problema diagnosticado.

El diario de campo, Es un cuaderno de notas en que se apuntan sobre todo estas cosas:

- I. Lugar, fecha, hora, y tipo de situación: (fiesta, minga, etc).
- II. Lo observado: hechos, acontecimientos.
- III. Los comentarios de la persona que observa: opiniones e interpretaciones personales acerca de lo observado.

**LA ENTREVISTA:** Es una conversación entre dos o mas personas, dirigida por el entrevistador, con preguntas, y respuestas; la entrevista nos permite recoger



informaciones: datos, opiniones, ideas, críticas, sobre temas y situaciones específicas.

Los instrumentos realizados fueron 14 talleres que se consignan más adelante; con sus objetivos y descripción de las actividades realizadas en cada uno de ellos, (el material de todos los talleres se presenta en el anexo 1).

En cada taller se diligenció el diario de campo, y al final de cada uno se presentan unas conclusiones generales extractadas de lo observado en el diario de campo. (El material de los diarios de campo se presenta en el anexo 2).

La entrevista utilizada fue inestructurada, la cual consistió en la conversación informal que se tuvo con las participantes para afianzar el diagnóstico inicial.

**LA ENCUESTA:** Instrumento de recolección de datos, mediante la cual se plantean interrogantes, buscando que el encuestado plasme sus conceptos respecto de los mismos.

### **3.5 ANÁLISIS**

Para el análisis de este trabajo investigativo se utilizaron instrumentos como: talleres, diarios de campo, fichas técnicas, entrevistas, y encuesta. Éste se sostuvo teniendo en cuenta los aspectos comunes encontrados en los instrumentos nombrados, de allí se determinaron las siguientes categorías:

Autoestima, autoconcepto, Autorrealización, sentido de pertenencia, sentido de pertinencia, comunicación y esparcimiento.

Por tratarse de un análisis cualitativo, se involucraron conceptos y teorías que se pusieron en práctica a través de los instrumentos utilizados, para lo cual se plantearon unos objetivos que fueron analizados al término de la aplicación de cada instrumento, de esta forma se obtuvieron diagnósticos que sirvieron como base para la continuación del trabajo investigativo.

Con el personal objeto de la investigación, se llevaron a cabo una serie de actividades, tendientes a la conscientización del sujeto respecto de las falencias comportamentales que se presentaban en su diario vivir como servidoras del estado; las que brindaron el contexto ideal para realizar observaciones naturales de donde se pudo deducir que en la medida que se iba fortaleciendo la autoestima de las participantes, éstas mejoraban su autoconcepto; y a la par su sentido de pertenencia y pertinencia con su rol laboral.

Como instrumentos para el análisis de resultados se encuentran:

**PRIMERA ACTIVIDAD:**

**TALLER**

TITULO: "CAMPAMENTO DE AMOR"

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

FECHA: Abril 13 de 2004

## **OBJETIVOS:**

- 1- Socializar el proyecto que iniciamos.
- 2- Presentarnos como investigadoras, conocernos.

## **ACTIVIDADES:**



1- Dinámica de presentación: - Cada una dice su nombre y cuenta quién les colocó el nombre y por qué.

2 – Cada una comparte cuáles son los recuerdos de “travesuras” en su niñez, y del primer amor.

## **CONCLUSIONES:**

A través de este taller se logró sensibilizar, animar, doblegar la apatía de la participación.

Algunas mostraron muy poca participación dejando entre ver la poca confianza que había entre ellas.

**SEGUNDA ACTIVIDAD:**

**CONVERSATORIO**

TITULO: "LA MOTIVACIÓN Y LA NECESIDAD"

FECHA: ABRIL 19 DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23



**OBJETIVOS:**

1- Determinar las necesidades satisfechas y no satisfechas de las A.S.G.

2 - Indagar cuáles son las expectativas que manejan los auxiliares de servicios generales para su futuro.

### **ACTIVIDADES:**

Se definieron los conceptos motivación y necesidad.

**MOTIVACIÓN:** Según Abraham Maslow se está motivado cuando se siente deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia. Estaría compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo, anhelo, etc, puede aumentar una vez que se hayan satisfecho los deseos. Una de las maneras de satisfacer los deseos es el trabajo.

**NECESIDAD:** Es la falta de algo, se divide en varios tipos de necesidad: Necesidades deficitarias o inferiores, incluye necesidades fisiológicas y psicológicas, necesidades de seguridad, de amor, y de pertenecer, y necesidades de estimación. Necesidades de Desarrollo o superiores, necesidades para lograr la autorrealización, no son tan poderosas como las necesidades fisiológicas.

Jerarquía de necesidades: Estructura organizacional con diferentes grados de potencia. Cuando un nivel de necesidad se satisface se puede pasar al próximo, las necesidades inferiores son déficit, y las necesidades superiores se relacionan con requerimientos del desarrollo. <sup>13</sup>

Se hace una discusión de la diferencia de estos dos términos, y se recuerda una experiencia donde gracias a estar motivados se lograron resultados positivos.

- Cada una hablo cuales eran sus necesidades satisfechas, cuáles querían satisfacer.

### **CONCLUSIONES:**

- Las ASG, hablaron de cómo gracias a su trabajo satisfacían las necesidades básicas: como fisiológicas y de seguridad.
- Las A.S.G. comentaron que en la medida en que estaban motivadas, más fácil encontraban satisfactores para sus necesidades.

---

<sup>13</sup> [www.monografías.com/trabajos10/huex.shtml](http://www.monografías.com/trabajos10/huex.shtml)

- Con respecto a la escala de necesidades de Maslow, consideraban que la necesidad de estima, era fundamental en el proceso de desarrollo humano.

**TERCERA ACTIVIDAD:**

**CONFERENCIA:**

TITULO: "SER FELIZ NUESTRA MISION EN LA VIDA"

FECHA: ABRIL 27 DE 2005

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23



**OBJETIVOS:**

1. Reflexionar sobre las circunstancias actuales en varias áreas de nuestra vida.

2. Fortalecer la autoestima, analizar las diferentes posibilidades que cada uno tiene.
3. Analizar en su día a día las oportunidades de ser feliz, y de crecer como personas en el lugar de trabajo.

## **DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

El psicólogo Rene Fernando Chisco, hizo una intervención de dos horas, orientada a que las A.S.G deben registrar sus capacidades, sus recursos, ver las posibilidades que tienen delante de sí, que descubra la obvio, para que luego tomen en cuenta los recursos que la comunidad les brinda. Se orientó a que las A.S.G. adquirieran una conciencia de si mismas, descubrieran sus valores, reconocieran su potencial, con una visión humanista del respeto por la persona, para que se integraran y participaran socialmente.

\* Se realizó una discusión donde las A.S.G. socializaron sus experiencias de acuerdo a la temática de la conferencia.

## **CONCLUSIONES:**

- Se compartieron experiencias donde fueron felices realizando un trabajo cotidiano.



- Hablaron de las ocasiones donde habían utilizado su capacidad de asombro y cómo se sentían admirando los detalles de sus vidas.
- Intercambiaron sus respectivas experiencias les resultó altamente fortalecedor.

**CUARTA ACTIVIDAD:**

**CONVERSATORIO:**

TITULO: "JUNTAS CONSTRUIREMOS MONTAÑAS DE ARENA".

FECHA: SEPTIEMBRE 23 /2005

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23



## **OBJETIVOS:**

- Reflexionar sobre la forma como estaban organizadas las A.S.G, para desempeñar sus labores.
- Fortalecer el autoconcepto colectivo.

## **ACTIVIDADES:**

- 1- Jugamos amigo secreto.
- 2- Se escogieron 5 ayudantes: moderadora, secretaria, controladora de tiempo, futuróloga, sintetizadora.
- 3- Cada una leyó el significado de la palabra que se le había asignado. Las palabras eran: (institución, grupo, masa, conglomerado, autonomía, normas, liderazgo, equipo, empoderamiento).
- 4- Se discutió la forma en que ellas se organizaban y con cuál de los conceptos se identifican más.

## **CONCLUSIONES:**

- En este conversatorio se identificó que algunas habían formado subgrupos de trabajo, las A.S.G auto determinaron la importancia de formar equipos de trabajo y no grupos.
- A través del juego amigo secreto, se logro mejorar las relaciones interpersonales entre algunas de ellas.
- Hubo muchas manifestaciones de afectividad en la entrega de los regalos.
- Decidieron organizarse en equipo para realizar actividades que les permitieras mejorar sus ingresos.

## **QUINTA ACTIVIDAD**

### **TALLER:**

TITULO: "FORMANDO EQUIPO MULTIPLICAMOS NUESTROS TALENTOS"

FECHA: SEPTIEMBRE 30 DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23



### **OBJETIVOS:**

- 1- Reconocer la importancia de prestar atención a nuestro igual.
- 2- Fortalecer el sentido de pertenencia hacia el Gran Equipo de Trabajo de la Gobernación de Risaralda.
- 3- Crear un ambiente propicio para que auto observaran su trabajo en equipo.

### **ACTIVIDADES**

- 1- A cada una se le asignó una parte del cuerpo para que la dibujaran, la recortaran y luego se unieran para formar el cuerpo humano.
- 2- Las A.S.G. se reunieron un día antes del taller, y entre todas hicieron cada parte del cuerpo humano.

- 3- Una de las A.S.G, no “entendió”, la invitación de las compañeras, de hacer con un mismo molde las partes del cuerpo humano, y a ella le correspondía la mano derecha, y la hizo de un color distinto, y de un tamaño más pequeño.
- 4- Con las partes del cuerpo hechas en cartulina se formó todo el cuerpo humano en el suelo, quedando este con tres manos. Se hizo el análisis del porqué éste dibujo había quedado así.
- 5- Se realizó el feedback sobre el respeto hacia el compañero, o la compañera, a través de una dinámica.
- 6- Se brindó un espacio para que opinaran sobre el quipo conformado por las partes del cuerpo humano.

## **CONCLUSIONES**

Desde el análisis del gran equipo que existe en el cuerpo humano, conformado por cada una de sus partes, se entendió la importancia de trabajar por los mismos objetivos y armónicamente.

- Se concluyó que las relaciones y cooperación humana plena son requeridas para el mejor funcionamiento y mayor bienestar del ser humano y del grupo.

- Se entendió que todas las habilidades humanas requieren esfuerzos para su adquisición y desarrollo.
  
- Se demostró que se pueden hacer esfuerzos para trabajar coordinadamente, y cómo el buen desempeño de un miembro en el equipo, mejora o facilita el desempeño de su par.
  
- Se aprendió que a cada instante de nuestras vidas dependemos del trabajo realizado por diferentes personas, y que todo lo que cada persona tiene y sabe es fruto del trabajo propio y en gran medida ajeno.
  
- Las A.S.G se propusieron como meta mejorar la presentación física de la gobernación.
  
- Decidieron realizar ventas para obtener ingresos adicionales que les permitiera cubrir sus deudas.

## **SEXTA ACTIVIDAD**

### **FEEDBAK**

FECHA: OCTUBRE 11 DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

SOBRE LAS METAS PLANTEADAS EN EL TALLER ANTERIOR.

## **OBJETIVOS:**

- Analizar los proyectos que en equipo querían realizar.
- Fortalecer los lazos de unión entre las A.S.G
- Integrar las señoras A.S.G de la Gobernación de Risaralda.

## **ACTIVIDADES:**



- 1- Se les confrontó acerca de cómo se sentían con respecto a las metas que se habían trazado, como las actividades de ventas, la cartelera con mensajes de motivación, y las propuestas de embellecimiento del edificio de la Gobernación.

- 2- Ellas contaron, que habían consultado con el área administrativa, y una compañera comentó que en la Administración ya tenía planeado desde mucho antes el embellecimiento del edificio.
- 3- Se les afirmó que esta idea inicialmente era del equipo de A.SG, que ellas no debían sentir temor de asumirlas como suyas.
- 4- Se les preguntó ¿cómo equipo de trabajo, qué metas se podían trazar? Ellas respondieron, que querían impactar o dejar huella en la institución, y que podían recolectar la historia de la gobernación y contársela a los servidores públicos incluyendo al señor gobernador.

## **CONCLUSIONES**

- Se mostró la superioridad de la colaboración humana, se determinó cambiar el esquema de dar lo menos posible a cambio de lo más que se pueda sacar.
- De desarrollar la máxima capacidad propia, y usarla para generar lo mejor y lo más que se pueda, como fuente de satisfacción personal y grupal.



- Se observó la falta de confianza en ellas mismas, pues no defendieron la autoría de la idea de embellecer los corredores y la entrada a la gobernación que originalmente era de ellas.
- Se vio la necesidad de fortalecer su auto concepto

**SEPTIMA ACTIVIDAD:**

**TALLER**

TITULO: "HILANDO HISTORIA."

FECHA: 26 DE OCTUBRE DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

**OBJETIVOS:**



- 1- Generar un espacio para un trabajo en equipo.
- 2- Incentivar el sentido de pertenencia hacia la Gobernación de Risaralda.

- 3- Motivar las relaciones interpersonales entre el equipo de A.S.G y demás servidores públicos.
- 4- Indagar sobre la posición que hasta ahora han tomado las A.S.G en esta institución.

### **ACTIVIDADES:**

- 1- Presentación de la Doctora María del Pilar Triana, como acompañante en el proceso de esta investigación.
- 2- Cada una de las A.S.G, expuso la información que encontró acerca de la historia de la Gobernación de Risaralda.
- 3- Se generó un espacio para discutir y socializar experiencias y conocimientos acerca de este tema. (algunas de las A.S.G, llevan con la Institución mas de quince años, y vivieron mucha parte de este historia).
- 4- Se les preguntó si las A.S.G aparecían en alguna parte de esa historia.

### **CONCLUSIONES:**

- Se apropiaron de la investigación que debían realizar.

- Se evidenció que buscaron y encontraron acercamiento y apoyo con los demás servidores públicos, durante la actividad.
- Mostraron trabajo en equipo.
- Las A.S.G, se mostraron tímidas y poco espontáneas frente a la tutora.

### **OCTAVA ACTIVIDAD:**

#### **CONVERSATORIO**

FECHA: NOVIEMBRE 9 DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

#### **OBJETIVOS:**



- Realizar un Feedback sobre las actividades que se habían propuesto.
- Realizar un análisis grupal para saber cuáles eran los puntos débiles y los fuertes en su trabajo en equipo.

- Determinar propuestas para mejorar sus ingresos.

## **ACTIVIDADES**

- Se generó un espacio de discusión sobre cómo se sentían respecto al proceso que se estaba llevando.
- Se resolvió en equipo la manera de superar las debilidades halladas durante la actividad anterior.
- Se resaltaron los puntos fuertes.

## **CONCLUSIONES:**

- Hubo acercamiento y entendimiento entre las A.S.G, para hacer un trabajo en equipo, que les permitiera una solvencia económica.
- Se distribuyeron roles para realizar ventas.
- Hubo consenso para elegir las actividades económicas.

## **NOVENA ACTIVIDAD:**

## **RELAJACION**

FECHA: NOVIEMBRE 24 DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

**OBJETIVOS:**



- 1- Generar un espacio para que desahogaran y liberaran los momentos de dolor.
- 2- Fortalecer el autoconcepto, y apreciar la capacidad de la compañera de sobreponerse a sus dificultades.
- 3- Buscar la comprensión respeto y entendimiento de la diferencia con la compañera a través del conocimiento de la experiencia dolorosa de la misma.

**ACTIVIDADES**

- 1- Se les pidió a las A.S.G que fueran vestidas cómodamente; se les dijo que se acostaran en el suelo.
- 2- Se les relajó mentalmente y corporalmente, pidiéndoles que se concentraran en recordar el momento más triste en su vida.
- 3- Después se les pidió que se levantaran y se sentaran para socializar la experiencia.
- 4- Se generó un espacio para dialogar y escuchar a la compañera con respeto.

#### **CONCLUSIONES:**

- Se brindó la posibilidad de mostrar cómo se ejercía el propio control sobre las relaciones humanas y las diferentes situaciones.
- Se logró que se sensibilizaran y expresaran su experiencia libremente y con respeto.
- Se afianzaron lazos de amistad.

#### **DECIMA ACTIVIDAD:**

#### **CONVERSATORIO**

FECHA: DICIEMBRE 16 DE 2004

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

**OBJETIVOS:**



- 1- Evaluar las actividades que se realizaron durante el año.
- 2- Evaluar los avances logrados, las dificultades y obstáculos en las actividades económicas.
- 3- Conocer cómo afectó este proceso investigativo sus relaciones interpersonales y el desempeño de su rol.

**ACTIVIDADES**

- Cada una respondió a la pregunta: -¿cómo afectó el desempeño del rol de trabajadora, la asistencia a estas actividades?
- Cada una compartió las expectativas que tenía para el próximo año.

### **CONCLUSIONES:**

- Las auxiliares de servicios generales respondieron de una manera muy positiva a la pregunta que se les hizo, compartieron experiencias de superación de conflictos.
- Socializaron que aprendieron las enormes ventajas y satisfacciones que provienen de la sociedad, la convivencia social y las relaciones humanas.
- Con respecto a las actividades económicas, nos compartieron que los compañeros y compañeras les ayudaron en la medida de sus posibilidades.

### **DECIMA PRIMERA ACTIVIDAD:**

#### **CONVERSATORIO**

FECHA: FEBRERO DE 2005

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23





## **OBJETIVOS**

- 1- Realizar una retroalimentación grupal acerca de como podían potencializar todas las capacidades encontradas durante el proceso.
- 2- Acordar las actividades a realizar durante el año.
- 3- Fortalecer la armonía interpersonal.

## **ACTIVIDADES**

- Se repartieron roles y tareas para socializar los proyectos laborales que tenían en mente, con el jefe de recursos humanos y con el gobernador.

- Se acordó realizar tareas como: cambiarle la presentación al primer piso y a las áreas comunes de la gobernación, pintar las materas y sembrar plantas.

### **CONCLUSIONES:**

Esta conversación fue un feedback donde las A.S.G se trazaron objetivos claros, y acordaron tener una coordinadora por tarea.

### **DECIMO SEGUNDA ACTIVIDAD**

#### **“MANOS A LA ACCION”**

FECHA: FEBRERO 28 DE 2005

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23





## **OBJETIVOS:**

- 1- Fortalecer la confianza en si mismas.
- 2- Fortalecer la auto imagen ante los demás servidores públicos.

## **ACTIVIDADES**

- Gestionar con el Dr. Carlos Alberto Betancourt, y con la Doctora Maria Elena Acevedo, la autorización para realizar los proyectos.
- Las A.S.G, redactaron un oficio para el Doctor Carlos Alberto Botero López, Gobernador del Departamento, para que les autorizara la exhibición de las

pinturas de los diferentes gobernantes a través de la historia de la gobernación, e invitándolo a próximo encuentro.

- Se acordó realizar dichas actividades, los viernes a las 3:00 PM, dado que de lunes a jueves estaban estudiando.

- En dichos espacios se logro:

- pintar las materas.
- Limpiaron la entrada a la gobernación.
- Mejoraron la presentación del primer piso y zonas comunes del Edificio Departamental.
- Limpieza de la plazoleta.
- Expusieron las pinturas de los gobernadores al frente de la entrada principal.

- Consiguieron y colgaron una cartelera para uso exclusivo de las A.S.G. con el objeto de fijar mensajes de motivación, alusiones a las fechas especiales, y dar a conocer algunos comunicados.
- Empezaron a mostrar fortalecimiento en su autoestima y su autoconcepto.

\* **NOTA:** En las actividades anteriores siempre hubo acompañamiento por parte de las investigadoras.

### **CONCLUSIONES:**

- En este periodo la administración autorizó a las auxiliares de servicios generales para que realizaran todos los proyectos.
- El Doctor Cesar Salazar, Secretario privado del Gobernador y la doctora Liliana Patricia González Cárdenas, jefe de recursos materiales, las convocaron a una reunión donde les preguntaron cuáles eran sus expectativas con respecto a las actividades propuestas por ellas. Les ofreció su apoyo incondicional para realizarlas.

### **DECIMO TERCERA ACTIVIDAD**

## **TALLER**

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

FECHA: MAYO 6/2005

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23

### **OBJETIVOS:**

- 1- Aprender a auto observarse, como medio de conocimiento de si mismo.
- 2- Aprender la importancia de la empatía entre compañeros de trabajo.
- 3- Conocer en cada una de nosotras la necesidad de ser guiado por un amigo, y concientizarnos de la importancia de prepararnos para guiar a los demás.
- 4- Socializar con el Doctor Carlos Alberto Botero (Gobernador del Departamento), los objetivos y avances de las actividades.
- 5- Fortalecer la interacción humana entre las A.S.G.

## ACTIVIDADES



- Realizamos una dinámica donde una persona “no hablante” debía guiar a otra persona “invidente”, por un camino lleno de obstáculos.
- Analizamos y discutimos lo que pasó con las personas que se prestaron para representar los papeles de ésta dinámica.
- Discutimos cómo las emociones influyen en nuestro comportamiento y como pocas veces las equilibramos con inteligencia emocional.
- El Dr. Botero, nos acompañó en este taller felicitando a las A.S.G, por las actividades realizadas, y por participar en estos talleres de crecimiento personal. Les preguntó como habían cambiado su vida después de estos talleres.



## **CONCLUSIONES**

- A través de la dinámica se logró tener experiencias sin la adopción de conductas defensivas, que hubiera congruencia entre las percepciones y la realidad, hubo adaptación y creatividad, sentimientos de consideración positiva incondicional de si mismo y por el igual.

- Hubo armonía interpersonal.

## **DECIMA CUARTA ACTIVIDAD**

### **TALLER DE CARPINTERIA**

FECHA: JUNIO 3 DE 2005

NÚMERO DE BENEFICIARIAS: 23



## OBJETIVOS

- 1- Reconocer lo positivo que tiene mi compañera.
- 2- Afianzar los lazos de afecto que existen entre las A.S.G.
- 3- Fortalecer las necesidades sociales y de reconocimiento.



- Se les hizo una dinámica donde cada una de las A.S.G, debía disfrazarse imaginariamente y explicar el por qué de este, y luego escoger a una compañera y colocarle imaginariamente un disfraz con el cual realizaba una cualidad o un comportamiento positivo.
- Se socializó el efecto causado en ellas en el momento en que su compañera les reconoce algo positivo.

## **CONCLUSIONES:**

- LAS A.S.G, fueron muy emotivas, expresaron en confianza sus disfraces y el motivo que tenían para escogerlo.
- Una de ellas, en la socialización, expresó que a veces se sentía incomoda porque su comportamiento era muy extrovertido, pero cuando la compañera la había disfrazado de “payaso”, y le había explicado que era una persona muy alegre y que llenaba de un buen ambiente el trabajo, se sentía mas tranquila con respecto a dicho comportamiento.

Durante el desarrollo de las actividades antes mencionadas, se trabajaron y fortalecieron conceptos y temáticas discriminados por categorías, de la siguiente manera:

### **PRIMERA CATEGORÍA: AUTOESTIMA**

Tomando como base los planteamientos hechos por Maslow sobre la autoestima; entendida básicamente como un estado mental, como un sentimiento o concepto valorativo (positivo o negativo) de nuestro ser, la cual se aprende, cambia, y podemos mejorar; se indagó sobre las expectativas que tenían las A.S.G. sobre su futuro, donde se observó no sólo la falta de confianza en si mismas, con

expresiones como la de la participante 1, quién afirmó: “*yo no soy líder*”, la participante 2, dijo que nunca quería cambiar de empleo, pero además, después de debatir sobre lo que para ellas era autoestima y, las apreciaciones hechas por Abraham Maslow, consideraron que satisfacer la necesidad de estima era necesario en el desarrollo humano; entendiendo que ésta se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones, y experiencias, que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo, asimilando e interiorizando durante nuestra vida.

De acuerdo a lo anterior y a las acciones emprendidas por el equipo conformado por las A.S.G. y las investigadoras de este proyecto se fue trabajando durante el día a día el fortalecimiento de la autoestima, se presentaron circunstancias como la de encontrar ocupado, por los directores, el salón que se había reservado para realizar el taller, a quienes se le solicitó el favor de cedérselo, porque de acuerdo a los lineamientos de la secretaría de educación, la prioridad era nuestra por haber cumplido con los requerimientos de rigor; a lo que asintieron, sin que ninguna de las A.S.G., mostrara incomodidad alguna por reclamar su espacio ante funcionarios de mayor jerarquía; manejaron sentimientos de consideración positiva e incondicional de si mismas y hacia el igual, y se reconoció lo positivo que hay en el par.

## **SEGUNDA CATEGORÍA: AUTOCONCEPTO**

Entendiendo el autoconcepto como una parte importante de la autoestima y apoyándonos en la teoría de Abraham Maslow, con quien nos encontramos completamente identificadas, puesto que lo define sencilla y objetivamente, como una serie de creencias de nosotros mismos, lo que se es y que se manifiesta en nuestra conducta, lo que se piensa, y lo que se hace en la vida diaria individual, familiar, laboral y social.

Se tomó esta categoría para mejorar el autoconcepto de las A.S.G, dado que en el proceso se notaron ciertos temores al cambio y la negación a adquirir otras responsabilidades para lo que se abrieron espacios donde cada una de las participantes dijo su nombre y contó quién se lo colocó y por qué, cuáles eran sus recuerdos de la niñez y del primer amor, a lo que la participante 8, comentó que su nombre lo habían sacado de un almanaque, respecto de vivencias infantiles la gran mayoría recrea situaciones agradables y felices al igual que accidentes ocasionados por la misma labor de jugar; un mínimo subgrupo no participa por considerar poco importante tocar recuerdos infantiles.

En el taller sobre liderazgo se escucharon manifestaciones como el de la participante 1: *“yo no soy líder, sigo la líder”*; en la actividad donde se tuvo acompañamiento de una de las tutoras, se mostraron poco espontáneas e inseguras. Más adelante en otra actividad cada una se colocó un disfraz imaginario, con el que se identificaba, describiendo el por qué; de la misma forma disfrazaron a una de sus compañeras, donde La participante número 6, comentó

que a veces se sentía incómoda por ser tan extrovertida, pero que cuando la participante 4 la disfrazó de payaso , y le había explicado que era por que a pesar de las dificultades por la que estuviera pasando, siempre se mostraba muy alegre y llenaba de alegría el ambiente de trabajo y por ende a las demás compañeras, ya no quería cambiar, pues entendió que su proceder era percibido y avalado como una virtud por sus compañeras de trabajo, lo que incidió para que el equipo investigativo siguiera fortaleciendo los factores que determinan el autoconcepto como son: la actitud o motivación, el esquema corporal, las actitudes y la valoración externa.

### **TERCERA CATEGORÍA: SENTIDO DE PERTENENCIA**

El sentido de pertenencia, es entendido como una herramienta de compromiso del trabajador con su empresa que lo lleva a desempeñarse más eficaz y eficientemente, para contribuir a la productividad colectiva sin ajustarse estrictamente a un manual de funciones o a las órdenes impartidas por un superior jerárquico. A lo que se le denomina “colocarse la camiseta”.

Al respecto, se visualizó un inadecuado desarrollo de esta categoría ya que en determinadas observaciones locativas, los resultados fueron: Mal manejo de desechos, utensilios de aseo en lugares diferentes a los establecidos para el efecto, exteriores del edificio descuidados por la no continuidad del proceso de limpieza, entre otros.

Las A.S.G., autodeterminaron la importancia de formar equipos de trabajo y no grupos, discutiendo los puntos fuertes de la labor en equipo; como también que se debía trabajar por los mismos objetivos armónicamente y así poder ganar espacios no sólo dentro de los diferentes comités, sino dejar huella en la Gobernación de Risaralda.

Hicieron colectas en dinero y plantas para la ornamentación del palacio departamental. Socializaron no sólo sus hallazgos respecto de la historia de la institucionalidad del ente administrativo apropiándose con seriedad de lo propuesto.

Como valor agregado, también hicieron inserción en el significado de conceptos fundamentales para lo presupuestado, tales como: motivación, institución, grupo, masa, conglomerado, autonomía, sentido de pertenencia, normas, grupo y equipo.

Elaboraron y fijaron en la entrada de la gobernación una cartelera, donde plasmaban mensajes alusivos a diferentes ocasiones especiales, entre las cuales se encuentran: Festivos, fechas navideñas, noticias de interés general.

En labores de ornamentación, se destaca: Desyerbe y lavado de la plazoleta del edificio y sus alrededores; al igual que de las áreas comunes de la edificación y la ubicación de pinturas de anteriores administradores departamentales en la entrada principal de la Gobernación.

Se escucharon manifestaciones como en la participante 13, quien comentó: “*colocarse la ropa apropiada para estar en el lugar de trabajo es cumplir con las normas*”. Esta categoría estaría dentro de las necesidades de seguridad de Maslow, en donde también se encuentran la estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, necesidad de una estructura, de orden, de ley, de límites, etc.

#### **CUARTA CATEGORÍA: SENTIDO DE PERTINENCIA**

O competencias laborales, serán entendidas como las actitudes, conocimientos, y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

La noción de pertinencia implica además, el potencial de cada individuo para movilizar y combinar un conjunto de recursos pertinentes (conocimientos, habilidades, cualidades, recursos emocionales, cultura); (también insumos, equipos o herramientas, que la empresa provee), para realizar en un contexto particular actividades con exigencias profesionales, con el fin de producir resultados (servicios, productos), respondiendo a ciertos criterios de satisfacción para un cliente o (destinatario).

Esta categoría fue afianzada durante todo el proceso donde las A.S.G., contaron cómo ingresaron a trabajar a la gobernación, mostraron su pertinencia en hechos

como el de la Participante 11, quien acompaña a Cristina por el papelógrafo, en equipo organizaron el salón para el encuentro.

Averiguaron la historia de la gobernación. En Hilando Historia, la participante 4, tomó apuntes sobre lo más relevante de la historia de la gobernación, en varias ocasiones se escucharon frases como la de la Participante 1 quien manifiesta: *“le colaboro en el trabajo a la participante 10, porque tiene una patología maligna y, hay ciertas tareas que no puede realizar, además es como mi guía”*.

Así mismo la participante 7, propuso fijar los cuadros de los distintos gobernadores en una parte visible del edificio; a lo que la participante 1 añadió: *“me parece genial y con escribimos la historia de la gobernación, para que todo el que entre al edificio departamental la conozca”*; la participante 15, añadió, *“pues si, porque creo que ni los mismos funcionarios la conocemos”*.

Comentaron sobre los momentos de satisfacción que habían tenido mientras realizaban su trabajo como funcionarias de la gobernación, sobre la forma como estaban organizadas para desempeñar su trabajo y sobre la importancia de ganar un espacio en la historia de la gobernación.

## **QUINTA CATEGORÍA: ESPARCIMIENTO**



Partiendo de las necesidades sociales de Maslow, a la que pertenece entre otras, manifestar y recibir afecto hacia y de diferentes personas, y en el hecho mismo que son circunstancias que nos hacen sentir humanos, determinamos momentos vividos durante el trabajo de investigación acción con las A.S.G., donde se presentó la oportunidad de que compartiéramos con el equipo de trabajo la experiencia más dolorosa de nuestras vidas; cada una contó cual fue el dolor más grande, donde la participante 2, dijo: *“No sé si mi mayor dolor fue haber perdido a mi madre o la traición de quién consideraba mi mejor amiga”*. Participante 1, *“lloro de rabia porque ese tipo me pegaba y maltrataba”*, a la participante 20 le angustia la ausencia de su madre que está en el exterior y no se acostumbra a estar sin ella. La participante 17 solloza y comenta que no desea hablar de eso, (le han matado tres hijos), la participante 11, dice *“mi esposo y dos hijos se ahogaron un 31 de diciembre del 2000, pero Dios me dejó de consuelo a mi corazoncito que es mi hijo menor”*. Así fuimos socializando hasta escuchar a todo el grupo, se vivió un ambiente de respeto, pero alterno a esto hubo también momentos donde se afianzaron lazos de amistad, más adelante en esta actividad hubo manifestaciones de afecto en la entrega de regalos. Se pusieron contentas cuando se enteraron que podíamos seguir usando el salón que compone el sexto piso, para tertuliar, como si sintieran un especial afecto por el sitio; y se fue logrando mejorar las relaciones interpersonales entre ellas donde se hacía evidente reconocer la importancia de prestar atención a nuestro igual, la necesidad que tenemos de relacionarnos con otros para sobrellevar nuestros asuntos.

Quisimos que las A.S.G., manifestaran de alguna manera, sus necesidades satisfechas y las insatisfechas, donde en la mayoría de ocasiones hubo adaptación y creatividad.

## **SEXTA CATEGORÍA: COMUNICACIÓN**

Cuando no se cuenta con niveles adecuados de autoestima la persona no es capaz de transmitir a los demás, de manera clara y en el momento adecuado lo que piensa, siente. Este tipo de personas por lo regular son muy sensibles a las críticas o toman todos los comentarios personales y los usa como armas para atacar a los demás.

Dado que en las A.S.G, se ha dificultado el trabajo en equipo por algunos problemas de comunicación, manifestados en hechos como el de que hablaban mientras su compañera trataba de exponer su problema, dejando entrever la poca confianza que había entre ellas; se enfatizó también en las necesidades sociales de Abraham Maslow, quien aduce que una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales, teniendo en cuenta que éstas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su espacio afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos precisamente la de comunicarse con otras personas, de establecer amistad con ellas, de manifestar y recibir afecto, de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Las A.S.G, decidieron realizar ventas y solicitar el permiso, correspondiente al jefe de personal, en diferentes ocasiones distribuyeron roles como: moderadora, secretaria, futuróloga, controladora del tiempo, sintetizadora. Generando espacios para dialogar dentro de un clima de respeto por el igual. Tuvieron iniciativas para reunirse un día antes del taller y entre todas hicieron cada parte del cuerpo humano, aunque la participante 8, no entendió la invitación de las demás compañeras para realizar el muñeco y llevó una mano muy distinta a lo que era el resto del muñeco, buscaron y encontraron acercamiento con los demás funcionarios públicos, generando un clima de afecto y entendimiento permitiéndoles Hablar de las ocasiones en que habían utilizado su capacidad de asombro y lo bien que se sentían compartiendo algunos detalles de sus vidas y en general se logró tener experiencias sin que aparecieran conductas defensivas.

### **SEPTIMA CATEGORIA: AUTORREALIZACIÓN**

Entendiendo ésta como todo lo que la persona hace y logra a través de la realización de sus potencialidades, permitiéndose una identidad e individualidad plena, para ser plenamente humano, se tomaron no sólo las respuestas a la pregunta sobre las expectativas que maneja el grupo de las A.S.G, para su futuro, sino las vivencias durante todo el proceso de investigación-acción donde afirmaron que en la medida en que estaban motivadas, más fácil encontraban satisfacer sus necesidades, concluyendo que querían dejar huella en la administración, impactar.

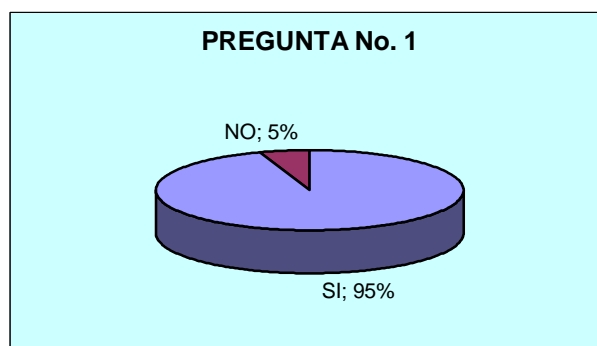
Otro de los productos obtenidos fue la tabulación de la encuesta No. 1, que se realizó a diferentes funcionarios de la Gobernación de Risaralda, mediante la cual se pudo obtener información relacionada con el concepto que manejan los compañeros de trabajo respecto de las Auxiliares de Servicios Generales, obteniendo como resultado lo siguiente:

**PREGUNTA No. 1:** ¿Considera que sus compañeros y compañeras de trabajo sienten que las actividades que realizan la AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES COADYUVAN AL ALCANCE DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUICIONALES?

POSIBLES RESPUESTAS: 1- SI

2- NO

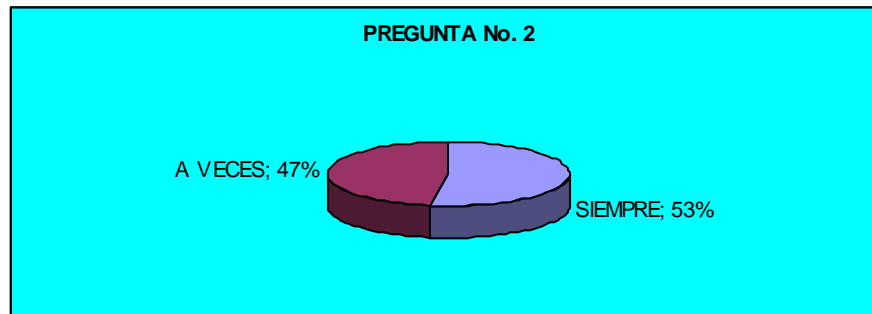
GRÁFICO No. 1



**PREGUNTA No. 2:** ¿Considera que sus compañeros y compañeras de trabajo le dan el trato que Usted se merece a las Auxiliares de Servicios Generales?

POSIBLES RESPUESTAS: 1- SIEMPRE 2- A VECES 3- NUNCA

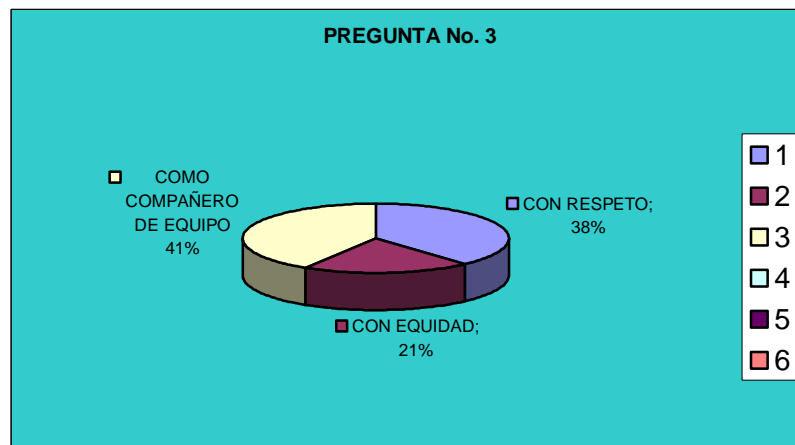
GRÁFICO Nº. 2



**PREGUNTA No. 3:** Si Usted trabajara como Auxiliar de Servicios Generales le gustaría ser tratado:

POSIBLES RESPUESTA: 1- Con respeto 2- Con equidad 3- Como compañero de equipo 4- Regular 5- Mal 6- Ignorado

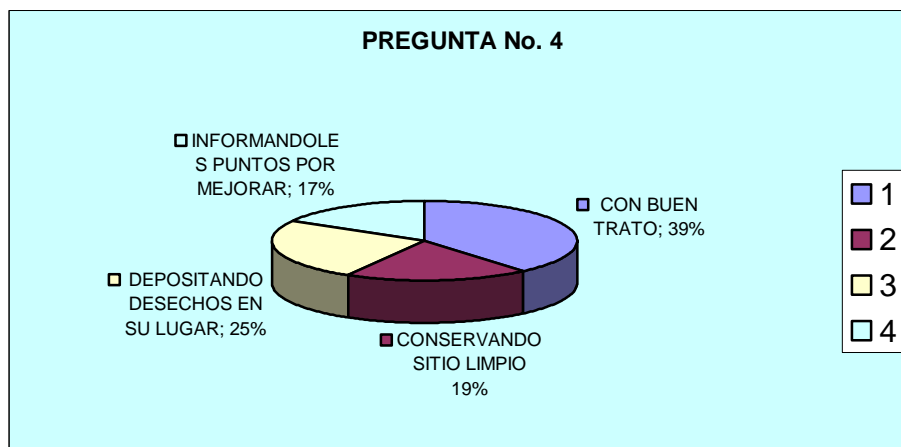
GRÁFICO Nº. 3



**PREGUNTA No. 4:** ¿Cómo cree Usted que podría contribuir a motivar el desempeño laboral de las Auxiliares de Servicios Generales?

POSIBLES RESPUESTAS: 1- Con buen trato 2- Conservando el sitio de trabajo limpio 3- Depositando los desechos en el sitio indicado 4- Informándoles adecuadamente sus puntos por mejorar.

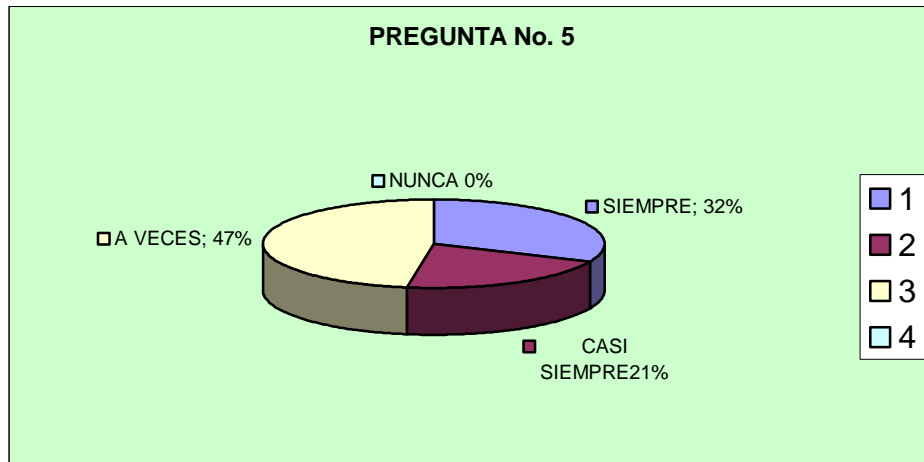
GRÁFICO N° 4



**PREGUNTA No. 5:** ¿Considera Usted que sus compañeros de trabajo valoran igual los esfuerzos intelectuales que los físicos al momento de ejecutar una actividad laboral?

POSIBLES RESPUESTAS: 1- Siempre 2- Casi siempre 3- A veces 4- Nunca

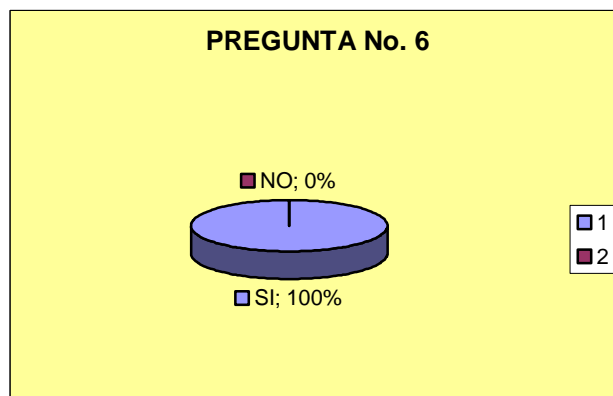
GRÁFICO Nº 5.



**PREGUNTA No. 6:** ¿Considera Usted importante que las Auxiliares de Servicios Generales participen activamente en las diferentes organizaciones y comités interinstitucionales?

POSIBLES RESPUESTAS: 1- SI    2- NO

GRÁFICO Nº 6



## DIAGNÓSTICO DE LA ENCUESTA No. 1

El 100% del personal encuestado y que presta sus servicios en la gobernación de Risaralda, siente que las actividades que realizan las AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES, coadyuvan al alcance de metas institucionales. (Ver Gráfico No.1)

Se torna preocupante el hecho de observar como el 47% de los compañeros de trabajo sólo “a veces” da un buen trato a las A.S.G (ver gráfico No. 2), si al intercambiar el rol, un 59% de trabajadores desearía ser tratado con respeto y equidad (ver gráfico No. 3), además de considerar que las mejores formas de contribuir a motivar el desempeño laboral de las señoras objeto de investigación, sería a través del buen trato y aportando con el buen manejo de residuos (ver gráfico No. 5).

Una de las problemáticas más graves encontradas es que los funcionarios valoran en mayor grado el esfuerzo intelectual frente al físico (ver gráfico No. 5), sumado esto, a que por no requerir de un perfil profesional o técnico para el desempeño de las funciones de servicios generales, quienes desempeñan el cargo, pasan a ser subvaloradas o menospreciadas.



Pese a todo lo anterior, los compañeros de trabajo, tienen claro que por el derecho a la participación democrática, la A.S.G. deben pertenecer a las diferentes organizaciones y comités interinstitucionales. (Ver gráfico No.6).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Encuesta No. 1, grupo investigador



## V. PRESUPUESTO

ITEM	ARTICULO	CANTIDAD	VALOR
PAPELERIA	COLORES, BLOC, MARCADOR, CARTULINA		\$ 150.000
FOTOS			\$ 175.000
IMPRESIONES	HOJAS IMPRESAS	2500	\$ 600.000
	DISKETTS C. D. RW	30	\$ 50.000
ASESORIAS	CONFERENCIA	1	\$ 100.000
	ACOMPANAMIENTO	3	\$ 500.000
TRANSPORTE		50	\$ 200.000
COMUNICACIÓN	TELEFONO INTERNET		\$ 200.000
CARPETAS GUARDAS	20	12	\$ 150.000
REFRIGERIOS	GOLOCINAS MERIENDAS AGUA	250	\$ 250.000
OTROS	OBSEQUIOS	25	\$ 100.000
CIERRE	COCTEL, COMIDA		\$ 350.000
<b><u>TOTAL</u></b>			<b><u>\$2.825.000</u></b>

## **VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN: PRODUCTOS DESARROLLADOS / BENEFICIARIOS POTENCIALES**

### **6.1 DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO O DESARROLLO TECNOLÓGICO:**

- Tomando como base lo anterior y apoyadas en la teoría de Maslow, quién considera que la autorrealización es una dinámica dentro del organismo que lo conduce a realizar, satisfacer, y mejorar las potencialidades inherentes a cada ser humano; es decir la persona que ama y trabaja en libertad; Las A.S.G. aprendieron las enormes ventajas y satisfacciones que provienen de la sociedad, la convivencia social y las relaciones humanas.
- Se concluyó que la autorrealización no es únicamente un estado final sino un proceso continuo de actualización de las propias potencialidades, por lo tanto la autorrealización implica que hay un si mismo que actualizar.
- Se comprobó que en la medida en que se fortalezcan necesidades como la de afecto el ser humano crece y da más de sí.

- Se comprobó que el ser humano es social por naturaleza, lo que va íntimamente ligado a la necesidad de esparcimiento, de reconocimiento, afecto y amistad.
- Se encontró que no es suficiente satisfacer las necesidades fisiológicas, pues el ser humano demanda alimentar su esencia, o lo que implica llegar a la autorrealización, donde se conjugan la autovalía, el éxito, el prestigio, seguridad, protección, sentido de pertenencia, etc.

## **6.2 DE APROPIACION SOCIAL DEL CONOCIMIENTO**

- A través de este proyecto se dieron a conocer las bondades de la psicología social comunitaria en la Gobernación de Risaralda.
- Las auxiliares de servicios generales se apropiaron de conceptos propios de la psicología social comunitaria tales como: autoestima, autoconcepto, trabajo en equipo, empoderamiento, sentido de pertenencia, inteligencia emocional, etc.

- Las investigadoras de éste proyecto pudieron comprobar las tesis de Abraham Maslow, de Lewis, como también los principios de la psicología social aplicada y la psicología comunitaria.

## **VII IMPACTO (SOCIAL, AMBIENTAL, ECONÓMICO)**

### **7.1 IMPACTO SOCIAL**

El trabajo de investigación, refleja un verdadero impacto social, ya que toda una comunidad laboral como de la Gobernación de Risaralda, conoció de las actividades adelantadas y hoy disfrutan los beneficios alcanzados.

Veintitrés Servidoras Públicas fueron intervenidas a través de talleres, conferencias y terapias relacionadas con el fortalecimiento del autoestima y la seguridad para contribuir a mejorar el ambiente laboral, lo que repercutió en la atención por parte de los superiores jerárquicos de la administración departamental hacia las auxiliares de servicios generales.

A su vez con lo desarrollado, se evidenció la necesidad de adelantar este tipo de trabajos con todos los grupos de trabajadores en forma tal que puedan llegar a articularse metas personales con metas corporativas.

Catorce talleres realizados en temáticas del desarrollo humano, impactan ampliamente en el comportamiento de las personas intervenidas, logrando la interacción adecuada entre el trabajo y las relaciones interpersonales con sus pares y demás compañeros.

El grupo de las 23 auxiliares de servicios generales de la gobernación de Risaralda, logró ganarse el respeto y la admiración de los demás servidores públicos en todos los niveles jerárquicos y, además el reconocimiento de la importancia de su labor.

## **7.2 IMPACTO AMBIENTAL**

La conscientización y el reconocimiento del rol laboral, despertó el interés de las Auxiliares de Servicios Generales por propiciar la ornamentación de las instalaciones de la Gobernación de Risaralda, resultando de ello, unos espacios agradables, limpios e higiénicos, donde tanto visitantes como trabajadores desarrollan sus actividades en forma placentera; además se nota un menor deterioro del palacio departamental.

Tanto el personal intervenido como los funcionarios restantes, han mostrado interés por adoptar estrategias adecuadas para el almacenaje y manejo de residuos y desechos.

Se presenta menos ausentismo laboral por parte de las auxiliares de servicios generales, dado que han mermado las incapacidades y permisos continuos.

Se ha mejorado el clima organizacional, la comunicación entre las A.S.G. y con los demás funcionarios de igual o mayor jerarquía.



### **7.3 IMPACTO ECONÓMICO**

A través de este trabajo de investigación, la administración departamental presenta menos ausentismo laboral en el grupo de A.S.G.

Se están ahorrando recursos en el mejoramiento de la planta física de la Gobernación Departamental, y en la ornamentación de la misma.

Este proyecto de investigación representó un apoyo para la administración departamental, en cuanto a las capacitaciones que debe proporcionar a sus funcionarios, de acuerdo al Plan de Desarrollo.

La intervención hecha al grupo de A.S.G., no invirtió recursos económicos del erario público.

## VIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 CONCLUSIONES

- Fortaleciendo la autoestima, el autoconcepto, los sentidos de pertenencia y pertinencia con el rol laboral, además del reconocimiento de la importancia del trabajador dentro de un esquema corporativo, se puede llegar a articular las metas personales del empleado con las metas institucionales.
- El reconocimiento de los compañeros de trabajo como par y sujeto activo dentro un proceso, ayuda a fortalecer los lazos afectivos y armoniza o fomenta la sana convivencia.
- Cuando se hace parte integral de un proceso y se es consciente del papel o rol, se despiertan valores de compromiso y pasión por el trabajo o la actividad.
- Pese a la poca motivación inicial por participar de un proceso de superación personal o grupal que va más allá de sus deberes, las A.S.G. ahora reconocen que en grupo pueden hacer más que individualmente y que si se organizan en equipo pueden lograr mejores y más frecuentes satisfacciones.

- Prestando la importancia que se merece la parte psicosocial de los empleados públicos, se están ahorrando recursos económicos, se está mejorando el clima organizacional y se está alcanzando mayor y mejor productividad empresarial.
- El talento humano es la parte más importante en una empresa, cuando ésta se humaniza, existe mejor disposición de sus trabajadores.

## **8.2 RECOMENDACIONES**

- ❖ Se hace necesario que se le de continuidad al proceso para mantener el ánimo y entusiasmo por coadyuvar en el alcance de metas institucionales en la Gobernación de Risaralda, por parte de la Auxiliares de Servicios Generales.
- ❖ Este tipo de trabajos debe realizarse con todos y cada uno de los grupos o dependencias de la Gobernación de Risaralda, para que las metas y objetivos del plan de gobierno logran alcanzarse en un 100%.
- ❖ Los departamentos de Recursos Humanos y Salud Ocupacional, deben aunar esfuerzos en la formulación y gestión de proyectos que beneficien la salud mental de los servidores públicos, que redunden en el amor y compromiso con sus funciones a cargo.

- ❖ Debe instituirse mediante norma nacional, la inclusión de programas de intervención psicosocial, de corte humanista, al interior de todas las entidades públicas.

## IX BIBLIOGRAFIA

- FISHER, Gustave Nicolas, Campos de Intervención en psicología Social, Narcea S.a De Ediciones Madrid.
  
- FRANK, Victor, El Hombre en Busca de Sentido, 17ª- Edición, Editorial Herber, Barcelona 1988
  
- BLANCHAR Ken, John P Carlos, & Randolph Alan, Empowerment, Colección Vida Práctica del periódico El Espectador. 2002
  
- AGUIRRE Dávila Eduardo, Enfoques Teóricos Contemporáneos de la Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, UNAD, 1997.
  
- SARMIENTO Cipagauta Armando, La Alternativa del Guerrero, Estrategias de reflexión Ciudadana.
  
- MASLOW Abraham H, La Personalidad Creadora, Editorial Kairós, Quinta edición, 1994
  
- SÁNCHEZ Vidal Alipio, Psicología Social Aplicada, Teoría, Método y Práctica. Editorial Prentice Hall, 2002.

- BARÓN A. Robert, Byrne Donn, Psicología Social, Octava Edición, editorial Prentice Hall, 2000
  
- BARBOSA Juan Carlos, Sandoval Barrera Humberto, Noreña Nestor M, Sentido de Vida, Programa de Psicología Social Comunitaria, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Unad, 1997, El Molde Gráficas.
  
- Manual de Inducción Gobernación de Risaralda, Secretaría Administrativa, Dirección de Recursos Humanos, Fondo Editorial 2004.
  
- LÓPEZ Jordán Maria Elena, Psicología Ocupacional, Programa de salud ocupacional, Universidad del Quindío, Facultad de Educación Abierta y a Distancia, 1996.
  
- BISQUERA Rafael, Procesos de Investigación

### **VIRTUALES.**

- BIBLIOTECA de Consulta ENCARTA 2004 –
  
- [Http://organizaciones.bornet.es/alcances/RedesSociales.html](http://organizaciones.bornet.es/alcances/RedesSociales.html).
  
- [Http://guindo.pntic.mec.es/-fcasad2/tercera.htm](http://guindo.pntic.mec.es/-fcasad2/tercera.htm).

- [www.autoestimayaprendizaje/ articulo psicología web Gueb.org.com/](http://www.autoestimayaprendizaje/articulo-psicologia-web-Gueb.org.com/)
- <http://www.fun-humanismo-ciencia.es/felicidad/maslow.htm>
- [www.es.catholic.net/biblioteca/libro.phtml?consecutivo=207&capitulo=2395](http://www.es.catholic.net/biblioteca/libro.phtml?consecutivo=207&capitulo=2395)
- <http://www.rincondelvago.com>
- [www.monografias.com/trabajos10/huex/huex.shtml](http://www.monografias.com/trabajos10/huex/huex.shtml)
- [MHEC@compuserve.com](mailto:MHEC@compuserve.com)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/psicolog%C3%ADa-humanista>
- [info@psicopedagogia.com](mailto:info@psicopedagogia.com)
- [CiberCrazy5000@yahoo.com.mx](mailto:CiberCrazy5000@yahoo.com.mx)

