

**LA COMUNICACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL
INSTITUTO INEC SEDE IPIALES**

PAULA ANDREA PORTILLA CAMPAÑA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS-CEILAT
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2007**

This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

**LA COMUNICACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL
INSTITUTO INEC SEDE IPIALES**

PAULA ANDREA PORTILLA CAMPAÑA

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de:
Especialista en Gerencia Social**

**Asesor:
Mg. CARLOS ARTURO RAMIREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS-CEILAT
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2007**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son de responsabilidad exclusiva de sus autores”.

Artículo 1. Del Acuerdo No.324 de Octubre 11 de 1996, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Agosto 2007

This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a aquellos seres que han hecho posible culminar satisfactoriamente y con gran orgullo otra meta en mi vida.

A Dios porque me dio la oportunidad de estar en la tierra para que los conocimientos adquiridos sean transmitidos a otras personas y poder ayudar o colaborar a una sociedad.

A mis padres RUTH y ROBERTO porque sin ellos no hubiese podido cumplir esta meta, gracias por su apoyo incondicional, aun en los malos momentos o adversidades de la vida.

A mi Luz, mi vida, mi Hijo JOSE DAVID, por su espera en los fines de semana, por su comprensión y su apoyo, ud. Es mi motor para seguir adelante. Lo Amo.

A esa persona tan especial que llego a mi vida sin buscarlo, gracias por haber estado junto a mi en este camino que emprendí un día y hoy culmino, por haberme brindado su apoyo, sus conocimientos y su amor, este logro también es suyo.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	6
ABSTRAC	8
INTRODUCCION	16
1. TITULO DE LA INVESTIGACION	18
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	19
2.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	19
2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	20
2.3. PREGUNTAS ORIENTADORAS	20
3. OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
4. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	22
5. JUSTIFICACION	23
6. MARCO REFERENCIAL	25
6.1. MARCO CONTEXTUAL	25
6.1.1. Reseña Histórica	25
6.1.2. Visión Geográfica del Municipio de Ipiales	25
6.1.3. Población	25
6.1.4. Limites	26
6.1.5. EL Municipio	26
6.1.6. Economía	26
6.2. MARCO INSTITUCIONAL	26
6.2.1. Reseña Histórica INEC	26
6.2.2. Filosofía Institucional	27
6.2.3. Misión	27

6.2.4. Visión	28
6.2.5. Principios	28
6.2.6. Programas que ofrece	28
6.3. MARCO TEORICO	30
6.3.1. Gerencia Social	30
6.3.2. Comunicación	32
6.4. Marco Conceptual	37
6.4.1. Gerencia Social	37
6.4.2. Lenguaje	37
6.4.2.1. Lengua	37
6.4.2.2. Habla	37
6.4.2.3. EL Dialecto	37
6.4.3. Comunicación	38
6.4.4. Relaciones Interpersonales	38
6.4.5. Conflictos	38
6.4.6. Clima Organizacional	38
6.4.7. Grupo	39
6.4.8. Roles	40
7. METODOLOGIA	41
7.1. PARADIGMA Y ENFOQUE	41
7.2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	43
7.3. CONCEPCION DEL ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION	44
7.4. POBLACION	45
7.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
7.5.1. Acercamiento a la comunidad Inec sede Ipiales	45
7.5.2. Diagnostico	46
7.5.3. Formulación de Propuesta	46
7.5.4. Ejecución	46
7.5.5. Participantes	47
7.5.6. Técnica de Recolección de Información e Intervención	48
a. Observación	48
b. Grupo Focal	48
c. Lluvia de Ideas	49
d. Talleres	49
e. Dinámicas	50
8. RESULTADOS	51
8.1. Actividad No.1 Grupos Focales	51
8.2. Actividad No.2 Inducción y Sensibilización	51
8.3. Actividad No.3 Taller Concepto de si mismo	52

8.4. Actividad No.4 Lluvia de Ideas	53
8.5. Actividad No.5 Taller Autoestima	54
8.6. Actividad No.6 Dinámica como enfrentarse al problema	54
8.7. Actividad No.7 Taller autocontrol, concertación y Dialogo	55
8.8. Actividad No. 8 Taller y Dialogo Conciliación	56
8.9. Evaluación de la implementación de la propuesta	57
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
APORTES	69
BIBLIOGRAFIA	70
ANEXOS	72

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Datos Grupo de Participantes	48
Tabla 2. Objetivo No.1 Participantes	57
Tabla 3. Objetivo No.2 Compromiso Frente al Proyecto	58
Tabla 4. Objetivo No.3 Concientización, comunidad Ineciana	59
Tabla 5. Objetivo No.4. Motivación	60
Tabla 6. Objetivo No.5. Fomentar una Verdadera Participación	61
Tabla 7. Objetivo No.6. Evaluación	62

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Objetivo Participantes	57
Grafico 2. Compromiso frente al Proyecto	58
Grafico 3. Concientizacion Comunidad Ineciana	59
Grafico 4. Motivación	60
Grafico 5. Fomentar una verdadera Participación	61
Grafico 6. Evaluación	62

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Cronograma de Actividades	73
Anexo 2: Talleres	74
Anexo 3: Encuestas	79

RESUMEN

La comunicación es la estupenda tarea que todos los seres humanos tenemos que practicar; con responsabilidad objetiva, ya que esta es la llave que permite la construcción de una vida social, con capacidad creativa de escucha o receptor, con el ánimo de reconocer los mensajes dialécticos, físicos o en su defecto significantes, que los semejantes emiten en los diferentes contextos, en los que se construye el desarrollo humano.

La proyección del documento “La comunicación en los Trabajadores del Instituto INEC sede Ipiales” esta dirigida a reconocer por medio de un análisis catedrático las falencias y problemáticas que en una empresa de carácter educativo suscitan, con la característica de Directora de Sede que la investigadora tiene, se embargo en un titánico trabajo que a la postre arroja como primer resultado, los bajos o nulos si se quiere llamar a los sistemas comunicativos, que practican los empleados en su núcleo laboral, esto a su vez y como es lógico generaba entre otras un ambiente laboral apático, crudo, caótico para los intereses empresariales de INEC.

El grupo humano de la Sede Ipiales únicamente se sujetaba a laboral esquemáticamente con pocas expectativas a futuro inmerso en la monotonía haciendo una función robótica o mecaniza que inhibía la expresión de las emociones y necesidades de cada empleado, el distanciamiento era tal que optaron por formar grupos entre iguales es decir una polarización y distanciamiento entre la Administración, la parte técnica y la operativa.

Todo esto hacia que la calidad laboral decaiga que no existan iniciativas por mejorar, que no se exprese conjuntamente ante la dirección oposiciones de cambio, así la calidad humana y las relaciones personales sean menos existentes, diariamente presentaban conflictos y malos entendidos, sumados a un sin número de cuestiones negativas que esquivan el éxito empresarial.

Con profesionalismo y basados en la premisa de mejorar ese caótico suceso acontecido en INEC, sede Ipiales, amén de elevar la calidad de vida del grupo humano, se propone hacer una intervención haciendo acopio de conocimiento que la academia ofrece en la especialización de Gerencia Social, y con el Método Investigativo/Intervención adecuados se da inicio al programa denominado: “La Comunicación Eficaz” que busca en primer orden y una vez identificado el problema: Baja Comunicación en INEC, que afecta el desarrollo general de la institución y lo que es más triste del ser humano; socializar y buscar la participación conjunta en temáticas direccionadas a potencializar y engrandecer formas comunicativas entre empleados, estrechar lazos de convivencia y amistad en procura reencontrar un éxito negado tantas veces por la falta de canales comunicativos.

Esto no sería posible, sin iniciar de la mano de una adecuada aliada temática: La motivación, que fue el primer paso que la comunidad Ineciana dio para encontrar un desconocido y muy agradable cuadro laboral, que hace agradable la jornada de trabajo y reconoce al compañero, como tal, como un colaborador constante sin diferencias y efectivo en cualquier labor que se le proponga.

Ahora después de más de un año de trabajo dedicado y disciplinado, se presenta a la opinión del lector el Proyecto: “La comunicación en los Trabajadores del Instituto INEC sede Ipiales”, que con una intervención seria y oportuna logro cambiar un sistema laboral caótico y sin alternativas, y que tal como reza KLIKSBURG BERNARDO: El Gerente Social debe asumir un titánico y loable reto: Proponer y Ejecutar alternativas que mejoren la calidad de vida de los actores de un contexto social.

Es menester del Gerente Social proponer y hacer posibles cambios como el ejecutado y ahora evidenciado en INEC, y su homogéneo grupo de trabajo.

Gerencia Social aplicada, mejora el potencial del Ser humano emergente en el contexto.

ABSTRAC

The communication is the stupendous task that all the human beings have to practice; with objective responsibility, since this it is the key that allows the construction of a social life, with creative capacity of he/she listens or receiver, with the I encourage of recognizing the dialectical, physical messages or in their significant defect that the fellow men emit in the different contexts, in those that the human development is built.

The projection of the document "The communication in the Workers of the Institute INEC headquarters Ipiales" this directed to recognize by means of an analysis professor the falencias and problematic that raise in a company of educational character, with Directress's of Headquarters characteristic that the investigator has, you seizure in a titanic work that at last hurtles as first result, the first floor or null if one wants to call to the talkative systems that the employees practice in her labor nucleus, this in turn and like you/he/she is logical I/you/he/she generated among other an apathetic, raw labor atmosphere, chaotic for the managerial interests of INEC.

The human group of the Headquarters Ipiales was only held schematically to labor with few expectations to future inmerso in the monotony making a function robotics or it mechanizes that it inhibited the expression of the emotions and each employee's necessities, the distancing was such that they opted to form groups that is to say among same a polarization and distancing among the Administration, the technical part and the operative one.

All this toward that the labor quality decays that initiatives don't exist this way to improve that is not expressed jointly before the address oppositions of change, the human quality and the personal relationships are less existent, daily they presented conflicts and bad experts, added to a without I number of negative questions that avoid the managerial success.

With professionalism and based on the premise of improving that chaotic event happened in INEC, headquarters Ipiales, love of elevating the quality of life of the human group, he/she intends to make an intervention making storing of knowledge that the academy offers in the specialization of Social Management, and with the Method appropriate Investigativo/Intervención beginning is given to the denominated program: "The Effective Communication" that looks for in first order and once identified the problem: Low Communication in INEC that affects the general development of the institution and what is but sad of the human being; to socialize and to look for the combined participation in thematic addressed to potencializar and to enlarge talkative forms among employees, to narrow knots of coexistence and

friendship in it tries to rediscover a success denied so many times for the lack of talkative channels.

This not serious possible, without beginning of the thematic allied hand of an appropriate one: The motivation that was the first step that the community Ineciana gave to find a stranger and very pleasant labor square that he/she makes pleasant the work day and it recognizes the partner, as such, as a constant collaborator without differences and effective in any work that is proposed.

Now after but of a year of dedicated work and disciplined, it is presented to the reader's opinion the Project: "The communication in the Workers of the Institute INEC headquarters Ipiales" that with an intervention serious and opportune achievement to change a chaotic labor system and without alternative, and that just as KLIKSBURG he/she prays BERNARDO: The Social Manager should assume a titanic and praiseworthy challenge: To propose and to Execute alternative that improve the quality of the actors' of a social context life.

It is need of the Social Manager to propose and to make possible changes like the one executed and now evidenced in INEC, and their homogeneous work group.

Applied Social management, it improves the emergent human being's potential in the context.

INTRODUCCIÓN

El presente documento se elaboro con el animo de presentar a través de una investigación juiciosa, la manera definitiva de inclusión de la comunicación en el desarrollo de un grupo, desde la perspectiva empresarial en primera instancia, grupal y personal, siendo esta ultima la mas importante, por que del estado anímico de un ser humano depende su desarrollo social, en ese orden de ideas, se retomo como objeto de estudio la Institución educativa INEC sede Ipiales, dada la cercanía de la investigadora al contexto, toda vez que actúa como Administradora de la sede y esto a su vez hace que se tenga mas propiedad a las problemáticas que la Organización atraviesa.

En primera instancia, se observo una polarización extraña, individualizada y sectorizada, emergente en el grupo de trabajadores de la sede, esta se podía identificar claramente por la ausencia de la cohesión de grupo el distanciamiento marcado por los bajos niveles comunicativos entre dependencias, y lo mas preocupante para la organización educativa en si, la falta de armonía institucional, el compañerismo se había fracturado, y únicamente se hacia lo que se debía hacer de acuerdo a las funciones previamente establecidas.

El escenario como se veía era critico, fatal para los requerimientos de una institución mas aun cuando esta profesa por la educación y la promoción de técnicos auxiliares en áreas de la salud a saber, que calidad educativa se podía ofrecer, si en sus raíces institucionales INEC, sede Ipiales, estaba fracturado, y golpeado por conflictos laborales propios de la ruptura comunicativa allí expresada en cada uno de sus trabajadores?

El cuestionamiento estaba planteado, así mismo debía haber una propuesta basada en la investigación, acudiendo a saberes Gerenciales nuevos de compromiso social pero prontos a la Administración, lejos de aquellos modelos administrativos convencionales, que a la postre no arrojan solución; Bernardo Kliksber, cita al respecto: La Gerencia Social se encamina a la resolución de las crisis sociales, hacia la administración de aquellos conflictos y la resolución de los mismos a apaciguar la turbulencia Empresarial, con sentido humano...

Partiendo de ese hecho; y con la premisa de que toda investigación, esta destinada a mejorar las condiciones de vida de los sujetos sociales, inmersos en la investigación, y con la premisa de dejar una aporte hacia el futuro y a los estudiantes de la Especialización por venir, se dio inicio a un proyecto investigativo en el Instituto INEC sede Ipiales, denominado; *la comunicación en los trabajadores del INEC*, por tanto se partió desde una exploración, para posteriormente para hacer una descripción de la situación, que dio oriente a la formulación y unos objetivos que determinaron el proceso de investigación e intervención.

En segunda instancia se recolecto la información pertinente y documentación teórica de investigaciones científicas relacionadas con la situación objeto de investigación de este proyecto, con las cuales se construyó los referentes teóricos y conceptuales.

En la medida que trascurría la investigación fue pertinente trazar un método y enfoque investigativo, el cual se relaciono directamente con el paradigma cualitativo teniendo en cuenta la necesidad que ameritaba el proyecto de investigación.

En este orden se realizo el trabajo de campo el cual inmediato una interpretación de la realidad en la que se desarrolla la actividad laboral de los empleados del instituto INEC, teniendo en cuenta que hacia falta actividades que propendieran por una mayor integración dentro de las relaciones personales y por tanto laborales.

La ejecución de este proyecto aboco en una mayor comunicación en cuanto a la realidad social que vivían los empleados del instituto INEC en consecuencia un mayor rendimiento laboral y por tanto un fortalecimiento en cuanto a las relaciones interpersonales (Directivo – Empleados).

1. TITULO DE LA INVESTIGACION

La comunicación en los trabajadores del instituto INEC sede Ipiales

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La institución INEC siempre se ha caracterizado por su eficacia, cumplimiento, responsabilidad y calidad educativa. El prestigio corporativo de la institución se refleja a nivel nacional, de igual forma el rendimiento financiero hace que no solo sea una institución eficaz en cuanto educación si no una empresa que tiende a crecer ostensiblemente.

Las diferentes áreas que componen la empresa como son la Administrativa, la técnica y la operativa, se observa que estas a su vez tienden a mantener una polarización que se evidencia en el distanciamiento de los empleados de cada área, tornándose un cuadro nublado para las relaciones interpersonales de la Institución, ya que el compromiso institucional no va mas halla de la función habilidad, lo que se traduce como un simple saludo al momento de entrar y durante la actividad laboral ni el más insignificante de los diálogos, en consecuencia los empleados se mantienen herméticos en su postura frente a los requerimientos humanos de la institución, aparecen los grupos, la sectorización de actividades es irrefutable, se reúnen entre supuestos iguales, esto genera distanciamiento y obstruye ostensiblemente las del dialogo como emancipador de inquietudes e inhibidos de solicitudes laborales y personales, la conclusión es entonces que la comunicación es defectuosa y poco empática.

De igual forma desde la parte administrativa general, no se brinda los medios por los cuales se motive el rendimiento laboral; festividades como el primero de mayo, día de la secretaria o por desgracia la muerte de un ser querido de alguno de los empleados pasan totalmente inadvertidos para la parte administrativa nacional (Gerencia Nacional en Pereira).

Esta falta de motivación tanto material como significativa o afectiva para el empleador, hace que el rendimiento laboral este acorde a los requerimientos del rol del empleado, pero difícilmente puede ir más allá por que la motivación mediante la cual el empresario tiende a crear sentido de propiedad del empleado hacia la empresa a través de la motivación material y significativa en el Instituto INEC no se da, razón por la cual el empleado solo llega a cumplir sus funciones. Pero no a cumplir las funciones de manera asertiva y afectiva hacia la empresa y hacia sus compañeros, de igual manera frente a la Administración general, no existen lazos comunicativos por medio de los cuales se canalicen necesidades del grupo de trabajo de la institución, la comunicación directa únicamente se hace con la Directora de la Institución, y se basa en requerimientos básicos como el manejo de cartera y

estadísticas monetarias del mes, coartando una vez mas la necesidad del dialogo como emancipador del potencial humano de la institución sede Ipiales.

Así mismo, actividades lúdico-recreativas, deportivas, familiares son inexistentes en la Entidad, y se entiende dentro de la Administración que estas actividades hacen parte de la funcionalidad y el éxito laboral y por ende empresarial de una corporación como el instituto INEC.

Relaciones poco cordiales, faltas de amistad, solidaridad y entusiasmo hacen parte de la realidad social del instituto INEC sede Ipiales, esto sumado a la carencia de medios comunicativos DIALOGO, hacen reprimir al trabajador en lo referente a sus necesidades pues no son expresadas; al contrario optan por el distanciamiento y la ya mencionada conformación de grupos dentro de una Institución seria y de calidad nacional como esta Organización; por tanto evidenciado el problema investigativo, se hace necesario implementar actividades que tiendan a la integración afectiva y sobre todo comunicativa entre la parte administrativa y los empleados, en consecuencia las actividades lúdico recreativas y deportivas son necesarias como un medio conducente para el fortalecimiento laboral y unas mejores relaciones interpersonales, proyectar propuestas direccionadas a potencializar las formas comunicativas del grupo humano inmerso en INEC, con metodologías claras y serias basadas en objetivos comunes donde las partes hagan parte EFICAZ del todo y por consiguiente se mejore la calidad de vida de los sujetos sociales y de la calidad educativa de la Institución.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo estimular la comunicación entre los miembros de la planta de personal del Instituto INEC sede Ipiales, para generar un ambiente laboral armónico, que potencialice el desarrollo de sus actividades laborales?

2.3. PREGUNTAS ORIENTADORAS

- ¿El distanciamiento interpersonal que provoca los bajos índices comunicativos, entre el grupo de trabajadores del Instituto INEC sede Ipiales, incide notablemente en la consecución de objetivos institucionales?
- ¿La poca o nula comunicación, entre empleados, es detonante de posibles conflictos laborales?
- ¿La comunicación reciproca entre Dependencias de INEC, Administrativas, técnicas, operativas; mejoraría el clima laboral, y por consiguiente se lograrán mejores resultados para la empresa?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar como es la comunicación entre los miembros de la planta de personal del Instituto INEC, sede Ipiales, para desarrollar una estrategia que contribuya a optimizarla.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar el distanciamiento interpersonal provocado por la deficiente comunicación, entre el grupo de trabajadores del Instituto INEC sede Ipiales, y su incidencia en la consecución de objetivos institucionales.

Reconocer los conflictos laborales que se presentan en la Sede INEC Ipiales, por la poca o nula comunicación, entre empleados. de la Institución.

Determinar en que medida la baja comunicación interinstitucional, afecta el cumplimiento de la Misión, Visión y metas de la Entidad.

Formular una estrategia investigativa, basada en la COMUNICACIÓN, que posibilite mejorar las relaciones interpersonales de los Empleados de INEC, que consecuentemente, mejore el clima laboral y haga posible la obtención de la calidad Empresarial.

4. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

La presente propuesta se ejecuta con la planta de personal del Instituto INEC sede Ipiales, compuesta por:

- ✓ SECRETARIA
- ✓ ASESOR EDUCATIVO
- ✓ DOCENTES (9)
- ✓ VIGILANCIA (2)
- ✓ SERVICIOS GENERALES

5. JUSTIFICACIÓN

En este aparte investigativo, se pasa a argumentar las razones por las cuales se realiza el documento, teniendo como referencia los resultados de la investigación hasta aquí ejecutada a partir de cada una de sus categorías.

En ese sentido y partiendo del hecho del distanciamiento, polarizado en el cual están envueltos los trabajadores de INEC sede Ipiales, y que impide a su vez expresar inquietudes y necesidades por la nula comunicación personal e institucional, impidiendo la conformación de un grupo único de trabajo que con sentido común realice trabajo mancomunado en procura de obtener los resultados que la Entidad a propuesto, además ese distanciamiento hace que la Visión y Misión Institucional no sea coherentes y coarte la meta que la Institución se a propuesto alcanzar.

Es por ello que se requiere un cambio radical en el actuar comunicativo hasta ahora manejado por los trabajadores de INEC, y con la conciencia de la Investigadora de que toda sociedad y grupo humano que requiere cambios es renuente a estos, toma como herramienta principal la motivación, sumado a esto la sapienza administrativa de la Gerencia Social, en los postulados de Licha que rezan que la gerencia social es como un campo interdisciplinario e intersectorial de conocimientos y de prácticas, que apoyan los procesos de toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones públicas orientadas al logro del bienestar social de toda o cualquier comunidad.¹

Así mismo muy importante tener en cuenta a Kligberg (1997) quien enfatiza en la auto evaluación constante ya que ayuda a superar estructuras rígidas y predeterminadas, para enfrentar con éxito las necesidades sociales.²

Por tanto, la revisión permanente de los procesos, es la mejor garantía para orientar el mejoramiento permanente. La gerencia social debe caracterizarse por ser un campo profundamente reflexivo, desde aquí que se invita a las personas que ejercen labores administrativas, a promover y hacer efectivo el ejercicio continuo de la auto evaluación.

Y con el anhelo de mejorar los lazos comunicativos bajo la batuta de la motivación constante, se asume el reto investigativo de proponer ensanchar los lazos de amistad, reagrupamiento y conformar un ecuánime tejido social en INEC Ipiales, consecuente con los requerimientos de la sociedad.

El documento investigativo se torna mas interesante si objetamos que la calidad de vida de las personas inmersas en las situación problema se elevaría, mejorando su

1. Licha, (2002). Gerencia social en América Latina: Enfoques y experiencias innovadoras. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. p.35

2. Kliksberg, B. (1997). Gerencia social: dilemas gerenciales y experiencias innovativas. México: FCE y PNUD. p.68

estado emocional y laboral desde cualquier óptica que se lo mida, además será un aporte a la Gerencia Social y posibles investigaciones al respecto ya que involucra al tejido social como un todo sin diferencias únicamente con la necesidad de permitir exteriorizar emociones y necesidades hasta ahora no resueltas por la reconocida incapacidad de dialogo entre las partes inmersas en INEC, sin olvidar que esa incomunicación genera diferencias que mas tarde serán los futuros conflictos laborales por venir, entonces de lo que se trata es precisamente de eso de evitar y contrarrestar a base de motivación y comunicación, la fragmentación empresarial hasta ahora identificada.

Cervantes en ese gran texto en honor al lenguaje proclamo que *“mas importante que laborada es el camino...”*; en ese sentido se abre un nuevo camino al dialogo sin diferencias en INEC, para que la morada este pronta y segura, sea la excelencia empresarial, a base de un trabajador cooperario, sin caciquismos teniendo como eje la solidaridad como punto de referencia para hacer economía y de esa manera caminar bajo las directrices de la Dirección General.

Desde la parte de gerencia social estos resultados son constructivos por cuanto se logra demostrar que la comunicación interior del Instituto INEC sede Ipiales si afecta o incide directamente en las relaciones de los empleados, por tanto, en la mayoría de sus actuaciones reflejan el estado crítico en el que se encontraban las relaciones interpersonales del grupo de trabajadores del Instituto INEC sede Ipiales.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. MARCO CONTEXTUAL

6.1.1. Reseña Histórica

Ipiales, se remonta a tiempo inmemorial. Sus primeros pobladores fueron los Pastos de ascendencia Chibcha, fueron pacíficos, hábiles ceramistas, demonólatras, con industria casera y cultura agraria. Los Incas del Perú, los avasallaron con Huayna Capac, no pudieron dominarlos por el aguerrido batallar de los indígenas.

El poblado de "Ipiales", primero Piales, fue fundado por los indígenas pastos en el alto de las cruces o loma de Puenes. Hacia 1537, Pedro de Puelles hace la fundación española, pero esta fue destruida por los nativos, no dejaron rastro de ella. El Nuevo asentamiento se debe a Don Juan Caro en 1615, se origino en la antigua plaza mayor, hoy parque 20 de Julio. En 1713 fue "época de oro" por el impulso educativo y las construcciones. En 1810, septiembre, Don Francisco Sarasty y otros patriotas firman la acta de independencia. La Ley 131 de Octubre 23 de 1863, emanada por los estados soberanos de Cauca creó el municipio de Obando Ipiales Fue su capital. En 1886, fue provincia de Obando, y por la Ley 1 del 5 de agosto de 1908, se creó el departamento de Ipiales.

6.1.2. Visión Geográfica del Municipio De Ipiales

El nombre original de Ipiales fue Piales, luego Ipiales. Municipio, el más austral de Colombia, ubicado en la frontera Colombo-Ecuatoriana, esta constituido por montañas selváticas el 70%, y del Churuyaco y valle de Cofradia; y parte del exuberante altiplano nariñense; lo cruza la majestuosa cordillera andina: el centro-oriental, el agreste cañón de Guaitara y la rica olla petro hidrográfica del Rumiayaco y Churuyaco en el pie de monte amazónico. Región de exóticos contrastes, quebrada topografía, maravillosos paisajes e impresionantes abismos.

6.1.3. Población

Ipiales cuenta con 95.550 habitantes, de los cuales el 71.53% son pobladores del área urbana y el 28.46% se ubican en la zona rural; por cada 100 mujeres hay 93 hombres, y más de 10.000 fluctuantes. Población indígena 12.497, en los cinco resguardos del municipio (Ipiales, San Juan, Yaramal, Cofanía y Ucumaricanke)³

3. QUINCENO, Consuelo. Ipiales, Contexto y Cultura . s.d. p.107

6.1.4. Limites

Están rodeados por los municipios Nariñenses en Colombia de: Cuaspud (Carlosama), Aldana, Pupiales, Gualmatán, El Contadero, Puerres, Córdoba y Potosí; Con Putumayo con los municipios de: Valle de Guamues y Orito, y con la República del Ecuador por las provincias del Carchi y Sucumbíos.

6.1.5. El Municipio

Esta diseminado en 1.707Km cuadrados de extensión, el 5,13% de área total del departamento de Nariño, posee todos los climas; con cinco inspecciones de policía, cinco corregimientos: Las Lajas, La Victoria, Llaramal, San Juan y Cofradia.

6.1.6. Economía

Produce: papa, trigo, cebada, maíz, frijol, etc.; en la ganadería: vacunos, ovinos, porcinos y abundantes aves y cuyes. Su comercio es intensivo con el Ecuador y la zona de influencia regional, posee cantidad ilimitada de microempresas (más de 3.000); además cooperativas e industrias como: harina de trigo, tejedorías, aserríos, metalmecánica, tejidos de lana y turismo ecológico que es la alternativa para el presente milenio.

6.2. MARCO INSTITUCIONAL

6.2.1. Reseña Histórica INEC

El Instituto INEC llegó al Departamento en mayo del año 2000 se presenta una catástrofe natural en el corregimiento del Encano, a consecuencia del desbordamiento de la laguna de La Cocha. Para ese entonces se desplazan, bajo la dirección del doctor Cristóbal Franco y la enfermera Liliana Rivera Arenas, más de 60 estudiantes del INEC de las Sedes de Cartago, Armenia y Pereira para que prestarán su apoyo profesional a los damnificados.

En Junio del 2003 el Instituto INEC abrió sus puertas a la región de la exprovincia de Obando Ubicado en la ciudad de Ipiales en la Cra 3 con Cille 18 Esquina en el Barrio San Vicente, siempre manteniéndose como una extensión de la Sede Pasto.

El Instituto en la Ciudad de Ipiales inicio con 50 Estudiantes, la Dirección a cargo de Paula Andrea Portilla Campaña, Secretaria Maribel Posso Mejia, Vigilancia Javier

Coral, Servicios Generales Nidia Marlene Andrade, Docentes Enf. Lucy Coral y Enf. Ruth Tarapuez, Bacteriólogas Alicia Viveros Alcira Cabrera, Odontóloga Stella Gonzáles y Psicóloga Nayibe Vallejo.

La sede Ipiales fue Abierta el 2 de Junio del año 2003 a Cabeza de Dirección General Dr. Carlos Arturo Franco Gil desde esa época esta tiene a disposición de la Comunidad Obandefña y el Norte del Ecuador los Programas de Auxiliar de Enfermería, Auxiliar de Consultorio Odontológico, Auxiliar de Higiene Oral y Auxiliar de Laboratorio Clínico

El Instituto Nacional de Educación y Capacitación INEC se ha convertido a través de los años en una importante Institución educativa, formadora del recurso humano que se viene vinculando permanentemente a la capacitación de la población en diferentes ciudades y municipios del país lo cual permite brindar nuevas oportunidades laborales para la gran cantidad de jóvenes y adultos que buscan conocimientos y preparación rápida para incursionar en el mercado laboral.

Es importante argumentar que el INEC en todo el país cuenta con un poco más de 3000 estudiantes, en sus diferentes programas y ocupa un gran número de profesionales de las diferentes regiones, tanto en cargos administrativos como académicos y pedagógicos, contribuyendo así a la generación de empleo productivo en nuestro departamento y en la nación en general.

6.2.2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional de Educación y capacitación INEC tiene como filosofía institucional la formación del talento humano en diferentes campos de la salud, en la modalidad no formal, con el fin de contribuir a la solución de problemas derivados de la atención en salud, con criterios de innovación educativa, participación, creación de nuevas metodologías y consulta de la realidad del país, contribuyendo a la modernización del recurso humano en la sociedad.

6.2.3. MISION

Nuestra misión es formar auxiliares en el área de la salud con gran sentido de responsabilidad, calidad humana y espíritu de servicio, dentro de los conceptos de la moral y la ética, partiendo de la participación democrática de todos los componentes de la comunidad educativa.

Los programas que adelanta el INEC deben direccionarse a la solución de la problemática nacional y por ello se encaminarán a poner especial cuidado en la parte rural que es a que más solicita de nuestro servicio en la atención extramural.. Ello

conlleva a prestar especial interés en la Promoción de la salud y en la prevención de la enfermedad, mediante brigadas de salud y educación a la comunidad.

INEC propone un modelo educativo que se ajusta a lo requerido por la sociedad actual, creando nuevas alternativas de educación, con proyección a una vida laboral productiva.

6.2.4. VISION

Convertir a INEC en la mejor Empresa de Servicios Educativos del país, a partir de programas innovadores. INEC propone un modelo educativo que se ajuste a lo requerido por la sociedad actual, que permita la formación de nuestros educandos de manera integral, como verdadero compromiso por un país donde prime la convivencia y la tolerancia, seres humanos preparados para la incorporación al desarrollo de una nueva Colombia creando nuevas alternativas de educación.

6.2.5. PRINCIPIOS

- Promover en la persona el respeto por el orden jurídico, a las autoridades legítimas a la cultura Nacional a la historia Colombiana y a los símbolos patrios.
- Brindar una formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, social, afectiva, ética y cívica.
- Respeto a la vida, a los derechos humanos, mediante la tolerancia y la libertad.
- Acoger y practicar los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad, y equidad.
- Desarrollar la capacidad crítica, reflexiva y analítica, que fortalezca el mejoramiento cultural, y el progreso social y económico Nacional.
- Propender por una conciencia conservacionista, de protección y mejoramiento del Ambiente.
- Formar en la cultura de la prevención y promoción de la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la recreación y el uso adecuado de tiempo libre.

6.2.6. PROGRAMAS QUE OFRECE

- Mecánica Dental
- Auxiliar de Imágenes Diagnosticas

- Auxiliar Básico en Administración
 - Auxiliar Estadístico en Salud
 - Auxiliar de Urgencias Medicas
 - Promotor de Atención al Ambiente
 - Seguridad industrial y ocupacional
-
- ❖ Auxiliar de Enfermería
 - ❖ Auxiliar de Laboratorio Clínico
 - ❖ Auxiliar de Consultorio Odontológico
 - ❖ Auxiliar de Higiene Oral
 - ❖ ESTOS ULTIMOS EN LA SEDE – IPIALES

El instituto INEC nació como institución educativa en la modalidad no formal el 12 de abril de 1933 bajo la dirección del Doctor Carlos Arturo Franco Gil. Nuestras sedes por los diferentes Departamento del Territorio colombiano están ubicadas así:

- Pereira, Armenia, Yopal, Quibdo, Buga, Cartago, Manizales, Buenaventura, Puerto Asís, Palmira, Sibundoy, Pasto, La Unión, Nariño, Ipiales, Supia

6.3. MARCO TEORICO

6.3.1. Gerencia social. La profesora Isabel Licha define la gerencia social como un campo interdisciplinario e intersectorial de conocimientos y de prácticas, que apoyan los procesos de toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones públicas orientadas al logro del bienestar social (Licha, 2002).

Esta definición implica que la gerencia social hace confluír los conocimientos de diferentes disciplinas, para retomar de ellas los elementos necesarios para interpretar y proponer nuevas maneras de afrontar las necesidades y problemáticas sociales.

Al hablar de campo intersectorial, se hace referencia a la aplicación de conocimientos y metodologías en distintas áreas de la actividad social encargadas de afrontar problemáticas en contextos específicos.

El pensamiento administrativo y la gerencia, como campos del saber, han desarrollado su discurso y sus prácticas hacia dos sectores predominantes diferenciados: el sector empresarial privado y el sector público. En el primero, es la iniciativa privada, sus fines y objetivos, así como los recursos que los individuos ponen a su servicio, los que determinan las estrategias y las prácticas gerenciales y administrativas. En el segundo, es una concepción determinada de Estado y de su manejo, ceñido a un marco jurídico establecido, lo que determina la acción administrativa y de dirección.

La gerencia social de lo público, según Kliksberg (1997), tiene un enorme reto, así, para él, una Gerencia social eficiente tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos del estado y los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficits sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social. No será menor el reto para el sector privado.

Sin embargo, en medio de estos dos polos se encuentra un tercer campo de acción para la administración y la gerencia: El llamado Tercer Sector. Este, de alguna manera, se encuentra a medio camino entre los dos campos mencionados. Es el ámbito de las organizaciones sociales, solidarias, cooperativas y voluntarias, que son privadas pero que no se rigen necesariamente por las mismas normas, objetivos e intereses de la empresa privada, y que también son públicas en la medida que actúan en relación con problemáticas de orden global tradicionalmente asignadas al dominio de lo estatal (Sánchez, 2004).

El tercer elemento que se analiza en la definición de Licha, es que se trata de un campo aplicado, dirigido fundamentalmente al logro del bienestar y la calidad de vida de los seres humanos, individualmente y en comunidad.

Klignsberg (1997), también señala que la gerencia social no es un área, donde los problemas se pueden solucionar recurriendo a recetas disponibles, o a manuales, que prescriben *qué se debe hacer*. Al contrario, *es un terreno denso, surcado de complejidades*, donde se debe hacer *un trabajo heurístico*, explorar la realidad, prestar máxima atención a sus particularidades, tener muy en cuenta las experiencias comparadas, construir conocimiento a través del ensayo y error, y por último, reajustar continuamente los marcos de referencia en función de los hechos (Klignsberg, 1997).

Giraldo (2.004), permite complementar lo anterior, cuando menciona a la gerencia social como un campo de reflexión, de acción, de investigación, que se alimenta de la sistematización de experiencias nacionales e internacionales, en donde prevalece un intercambio permanente de nuevos conocimientos. Las anteriores características permiten un mayor énfasis en la construcción conceptual y teórica de la gerencia social.

Por otra parte, Mokate (2.004), también devela herramientas para entender qué es la gerencia social. Para ella, es tanto un campo de acción, como un campo de conocimiento. Como campo de acción, consiste en el ejercicio coordinado y estratégico de múltiples funciones y procesos organizacionales que buscan que las políticas y programas sociales respondan de manera eficaz, eficiente, equitativa y sostenible a problemas importantes para la ciudadanía, promoviendo así la generación de valor público.

Como campo de conocimiento, es un espacio de discusión, análisis e investigación dedicado a preguntas prácticas con respecto al *¿qué hacer?* y *¿cómo hacer?* para promover el desarrollo social de manera eficaz, eficiente, equitativa y sostenible en espacios democráticos. Nótese que aún como campo de conocimiento, se subraya el conocimiento de tipo aplicado. Aquí encontramos coincidencias con Licha.

En las conceptualizaciones de Mokate, queda la duda de qué se entiende por generación de valor público, aquí radica su propuesta del para qué de la gerencia social. Según la autora se genera valor público a través de las siguientes acciones:

- Respuestas a problemas relevantes para los ciudadanos/ usuarios.
- La apertura de nuevas oportunidades para generaciones actuales y/o futuras.
- Procesos que construyen comunidad, ciudadanía, democracia y capital social: deliberación, participación, etc.
- Procesos públicos que demuestran el buen uso de recursos públicos: el *buen gobierno*.

En general, se puede equiparar valor con bienestar, pero la Gerencia social en cualquier sector, debe dirigirse a generar valor público, es decir a desarrollar procesos públicos que optimicen los recursos sociales, según Mokate, esto es un *buen gobierno*. Si tomamos todos los sectores de la Gerencia social, podemos hablar de una *buena gerencia social*.

Otro elemento relevante señalado por Mokate, es que la gerencia social se halla en la intersección de tres campos interdisciplinarios recientes:

- Desarrollo social, que aborda la comprensión de la complejidad del desarrollo social con equidad y en democracia, así como la capacidad analítica para proponer y analizar alternativas para lograrlo.
- Gerencia pública, que incluye los análisis y propuestas relativas a la mejor forma de gestionar las organizaciones públicas y sus operaciones.
- Políticas públicas, implicando aquí la comprensión de los procesos de formación de políticas como medio de resolución de problemas públicos, habilidades para movilizar apoyo a favor de las intervenciones para promover el desarrollo.

Tratándose de retos de amplia envergadura, es imprescindible una última pregunta:

¿A quién corresponde ejercer la gerencia social?

Mokate propone que la gerencia social no es un campo restringido a los que tienen autoridad formal dentro de las organizaciones, sino que se requiere un compromiso de la organización en su conjunto.

Así, consiste en una buena práctica que puede ser ejercida por un ministro, las autoridades regionales, los cuerpos técnicos, los equipos responsables por la entrega de servicios, en fin es independiente de títulos o cargos, más bien estaría situada en el compromiso de los actores sociales.

6.3.2. Comunicación: Según el Dr. Ribeiro la comprensión de los mecanismos que activan la comunicación nos permitirá identificar comportamientos y actitudes que nos ayudaran a conseguir la excelencia en nuestra vida personal y profesional y por tanto a mejorar nuestra vida.⁴

En ese sentido la Comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física, incluso para alimentarse, desde los tiempos prehistóricos, los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros mediante la comunicación interpersonal.

Dr. Ribeiro dice que para comunicarse correctamente necesitamos, antes de pronunciar cualquier palabra, formar una estructura que dé más poder a su comunicación. Según las Investigaciones neurolingüísticas. El tono de voz y el lenguaje corporal, es decir, la postura de los interlocutores, representan un 38 por ciento y un 55 por ciento de este poder, respectivamente.⁵

4. LAIR, Ribeiro. La Comunicación eficaz. Sd:Urano. p. 11

5. Ibid., p.11

Para la ejecución del presente proyecto la investigadora propone la comunicación influye en el funcionamiento del grupo, en la solución de problemas, en la distribución de la información y en las tareas de trabajo.

Los grupos difieren en el grado de comunicación, algunos están estructurados de tal forma que cada miembro únicamente se puede comunicar con quienes están debajo o arriba en la jerarquía grupal.

La necesidad de abordar este tema en el Instituto INEC sede Ipiales es con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales a fin de lograr objetivos comunes en el funcionamiento de la Sede, esto recava en un mejor servicio a los usuarios que recíprocamente servirán de atractivo a nuevos clientes.

Cuando hablamos de la necesidad de mejorar la productividad de la empresa, es esencial referirse al proceso de la comunicación, comprender su naturaleza e importancia que tiene en la interrelación dentro del ámbito laboral. La comunicación es fundamental para el rendimiento; cuanto más frecuente es la comunicación entre las personas, mayores son las probabilidades de que sean eficientes. Por lo tanto una responsabilidad primaria del líder, como de los miembros de un grupo de trabajo, consiste en alentar la comunicación y participación.

No es posible hacer una aproximación teórica al concepto de comunicación, sin antes haber abordado, el LENGUAJE, como determinante para definir si la comunicación es eficaz o al contrario presenta falencias en el contexto laboral del INEC; en ese orden de ideas LENGUAJE, es un termino que designa una actividad humana organizada como un sistema de signos de estructura compleja, que tiene la propiedad de representar o sustituir la realidad y sirve para COMUNICAR, un numero prácticamente ilimitado de significados así las cosas la comunicación hace referencia a un conjunto mas amplio de fenómenos, entre los que influyen todas aquellas actuaciones en las que una persona logra incidir sobre el entorno físico o social, a través de otra u otras personas.⁶

Cuando existe una comunicación eficaz entre todo el grupo de trabajadores de una empresa se consigue que cada uno de los miembros de esta obtengan y comprendan la información necesaria para realizar correctamente las tareas que le han sido asignadas ya que la información ha sido precisa y adecuada bajo una excelente coordinación, así que de esta manera todos realizan sus tareas con una mayor dedicación y el rendimiento general de la empresa se ve sensiblemente incrementado.

De la misma manera, para la ejecución del proyecto hubo la necesidad enfática de señalar una aproximación teórica a la definición de RELACIONES INTERPERSONALES entendiendo estas como aquella naturaleza misma de relación social implícita en el ser humano, que influyen en el comportamiento del

6. ENCICLOPEDIA DE LA PSICOLOGIA. Grupo Océano. p. 245

individuo inmerso en un grupo social en donde se determinan aquellos roles desempeñados por los miembros de un grupo, las relaciones interpersonales están cruzadas por un conjunto de normas que en ocasiones determina el comportamiento de las personas.

A pesar de que todas las personas nos relacionamos y nos comunicamos diariamente, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello, ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. Tal situación dificulta que tomemos medidas para mejorar nuestra forma de relacionarnos de una manera más positiva y creativa.

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos.; a estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán, "cada cabeza es un mundo", con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Así que teniendo en cuenta que de la calidad de relaciones interpersonales que se determinen en un contexto social llámese laboral, deportivo etc., depende el Bienestar tanto a nivel personal como laboral, en ese sentido si de lo que se trata es de potencializar el desarrollo laboral del grupo humano del Instituto INEC sede Ipiales se debe intervenir en primera instancia las relaciones interpersonales que en últimas son las que determina la conducta de los empleados y su nivel de calidad en la ejecución de sus obligaciones.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; la comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en donde trabajamos y vivimos.

Para mejorar nuestra forma de relacionarnos y de comunicarnos, hay que conocernos bien: el valor que nos damos a nosotros mismos, qué tanto nos queremos, el respeto con el que tratamos a nuestra persona, así como preocuparnos por conocer y entender lo que piensan y quieren las otras personas.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella empresa.

Así mismo, comunicar no solo es transmitir una orden sino también tener la seguridad de que aquella ha sido totalmente comprendida ya que nadie puede comunicarse sin ser entendido.

El hombre es un animal social, es muy importante para él y sus actos. Necesitamos vivir en grupos, en comunidades. Ahí hemos aprendido a desarrollar formas específicas de conducta como la amistad, el trabajo en equipo, etc. Que ejercen en nosotros gran influencia.

Estudios indican que el desarrollo de las relaciones interpersonales de las personas con alta motivación de afiliación, en comparación con las de motivación de afiliación baja, suelen unirse a más grupos sociales, están más tiempo interactuando con los demás, cuando inician relaciones suelen terminar estableciendo amistades más estables y duraderas y llegan a saber más de la historia personal de sus mejores amigos. También se encuentran diferencias en cuanto al nivel de satisfacción con las relaciones personales a medida que se forman amistades nuevas, y se pasa de conocidos a amigos, ya que se encontró que los estudiantes altos en motivación de afiliación informan estar más satisfechos con el progreso de sus relaciones durante el trimestre, viviendo como una fuente de satisfacción el estrechamiento de amistades, en comparación con las personas con baja motivación de afiliación, quienes informan de estar cada vez menos satisfechas, al vivir el estrechamiento de las amistades como agobiante.⁷

En lo que parece ser una estrategia por mantener las amistades, las personas con alta motivación de afiliación, en comparación a aquellas con bajo motivo de afiliación, mantienen mas contacto con amistades, las personas con alta motivación de afiliación tienen un patrón de relaciones cálidas y personales (íntimas). Incluso cuando piensan y hablan de personas que no consideran amigas, hacen uso de mas adjetivos descriptivos positivos y evitan activamente hablar en términos negativos, también tienen puntuaciones más altas en los valores de "paz mundial" y " amistad verdadera", como expresión de su necesidad de estar en armonía a nivel interpersonal.

Otras características que destacan entre las personas altas en motivación de afiliación es que tienden a evitar conflictos, no entran en discusiones y también evitan los juegos competitivos. Parece que a estas personas les preocupa bastante lo que se piensa de ellas, resultando significativamente más ansiosas cuando son evaluadas socialmente por coetáneos. También es propio de ellas reír, sonreír y tener más contacto visual, todo ello comparadas con las personas con baja motivación de afiliación, lo que hace que los demás lo evalúen como relativamente cálidas, sinceras y cariñosas.

Las personas buscan a otras personas que están en la misma situación, ya que hablar con otros que comparten los mismos miedos hace que se sienta menos ansiedad. Además las otras personas pueden servir como modelo de tranquilidad a imitar.

7. SHEIN, Edgar. Psicología de la Organización. Sd. 1982. p.150

Como ejemplos están los grupos de autoayuda para alcohólicos, madres solteras, pacientes que sufren la misma enfermedad, etc. que demuestran la tendencia humana de buscar a otros parecidos en situaciones difíciles.

De la misma manera es importante tener en cuenta que con la falta de comunicación en la empresa también se desatan conflictos en y entre las áreas y ámbitos en los que se desarrolla la vida cotidiana de los seres humanos (individuos, grupos, instituciones, comunidades).

La resolución de los conflictos se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades: los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias y los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común, etc.

El conflicto tiene una interpretación sociológica moderna en Lewis Coser, tiende a incorporarlo en el estructuralismo funcionalismo: como establecimiento de la unidad consensuada; son ejemplos positivamente funcionales los conflictos internos en grupos no relacionados íntimamente, que pueden constituir una amenaza a la integridad de la estructura, que no puede institucionalizarlos con asociaciones y coaliciones como vía del cambio social.

La vida social también entraña un gran número de conflictos. El individuo, presionado por los distintos grupos sociales a los que pertenece, experimenta conflictos personales. Hoy, la socialización del niño se tiende a considerar como un conflicto entre el individuo y la sociedad.

La inadaptación social y las enfermedades mentales son conflictos psicológicos que de alguna forma fomentan distintos tipos de patologías sociales, como la delincuencia, la prostitución o el consumo de drogas.

En los contactos entre personas con distintos antecedentes, puntos de vista, valores y diversas necesidades y personalidades se generaron conflictos de toda índole. El conflicto es parte inevitable de la vida de la organización.

Así se formarían un Clima Organizacional siendo este un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano y manteniendo o tratando de llevar un continuo crecimiento a manera del personal generando un bienestar laboral tanto a su recurso humano como al de la empresa.

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional, este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene

obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

6.4. MARCO CONCEPTUAL

Se consignan aquí los elementos y acuerdos conceptuales centrales que permitieron orientar el proceso investigativo.

6.4.1. Gerencia social: Campo interdisciplinario e intersectorial de conocimientos y de prácticas, que apoyan los procesos de toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones públicas orientadas al logro del bienestar social (Licha, 2002). La gerencia social eficiente tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos del estado y los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficits sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social (Klignberg, 1997).

6.4.2. Lenguaje: Es una categoría abstracta con la que se designa la comunicación de una información dada a través de diferentes medios. El lenguaje emplea signos que transmiten significados. El lenguaje es una capacidad o facultad extremadamente desarrollada en el ser humano; un sistema de comunicación más especializado que los de otras especies animales, a la vez fisiológico y psíquico, que pertenece tanto al dominio individual como al social y que nos capacita para abstraer, conceptualizar y comunicar. Según Ferdinand Saussure, el lenguaje se compone de lengua y habla:

6.4.2.1. Lengua (*langue*): llamada también idioma, especialmente para usos extralingüísticos. Es un modelo general y constante para todos los miembros de una colectividad lingüística. Los humanos creamos un número infinito de comunicaciones a partir de un número finito de elementos, por ejemplo a través de esquemas o mapas conceptuales. La representación de dicha capacidad es lo que conocemos como lengua, es decir el código.

6.4.2.2. Habla (*parole*): materialización o recreación momentánea de ese modelo en cada miembro de la colectividad lingüística. Es un acto individual y voluntario en el que a través de actos de fonación y escritura, el hablante utiliza la lengua para comunicarse. Son las diversas manifestaciones de habla las que hacen evolucionar a la lengua.

6.4.2.3. El dialecto es la variación geográfica de un idioma, (por ejemplo el español hablado en la Republica Dominicana y el español hablado en España). Los idiomas se expresan con rasgos distintivos en cada región o grupo social. Estos rasgos distintivos pueden ser de tipo fónico, morfológico, sintáctico, semántico y pragmático.

6.4.3. Comunicación: La comunicación significa INTERCAMBIO de información, de pareceres, de opiniones, de directrices, de sugerencias etcétera, entre el director y los distintos miembros del grupo de trabajadores que constituyen la empresa. Incluso entre estas y otras empresas, personas y efecto, la eficaz ejecución de las ordenes exige la existencia de una red de comunicación adecuada, pero no es suficiente que la comunicación se establezca sólo de arriba abajo, sino también de abajo arriba, ya que ambos tipos de comunicación se complementan.

El sistema de recibir y procesar ruido y traducir los sonidos a símbolos convencionales, se denomina escuchar.

Nuestra motivación y sensaciones tienen un impacto directo sobre nuestra eficiencia para escuchar. Parece que le damos valor a un mensaje cuando podemos determinar de antemano que información deseamos sacar de él.

6.4.4. Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales consisten en la interacción. Consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una.

6.4.5. Conflictos: Es una acción antagónica entre dos o más personas, este tiene una interpretación sociológica moderna en Lewis Coser, que tiende a incorporarlo en el estructuralismo funcionalismo: como establecimiento de la unidad consensuada; son ejemplos positivamente funcionales los conflictos internos en grupos no relacionados íntimamente, que pueden constituir una amenaza a la integridad de la estructura, que no puede institucionalizarlos con asociaciones y coaliciones como vía del cambio social. Para Ralf Dahrendorf, el conflicto es un hecho social universal y necesario que se resuelve en el cambio social, tensión que un individuo mantiene al estar sometido a dos o más fuerzas que se excluyen mutuamente.

En los contactos entre personas con distintos antecedentes, puntos de vista, valores y diversas necesidades y personalidades se generaron conflictos de toda índole. El conflicto es parte inevitable de la vida de la organización.

El conflicto no siempre es nocivo ya que poseen tanto ventajas como desventajas de modo que la meta del director es esforzarse por reducir estas.

6.4.6. Clima Organizacional: Es el ambiente humano dentro del cual realizan su su trabajo los empleados de una empresa. Este se refiere al ambiente de un Departamento, una unidad importante de la compañía.

El Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima,.

6.4.7. GRUPO: Determinado numero de personas que trabajan juntas o simplemente se encuentran presente en un salón o cualquier sitio al mismo tiempo también se refiere a un grupo de personas las cuales están reunidas o pertenecen a una organización y están unidas por objetivos comunes.

También se puede definir a grupo como un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas los hacen interdependientes en algún grado significativo, o cierta cantidad de personas que se comunican entre si, cara a cara y durante cierto tiempo.

Las características de un grupo es que este se constituye por unos elementos que son individuos los cuales deben relacionarse entre si de algún modo definido teniendo una interacción cara a cara, deben participar en interacciones regulares, medibles en un cierto periodo.

Los grupos tienen una importancia incalculable en la vida de cada uno de los seres humanos. Pertenecer a grupos es el aspecto mas importante de nuestra vida. Como humanos somos seres sociales y tenemos una naturaleza vivir solos. Nacimos dentro de un grupo llamado familia. Nuestra supervivencia personal igual que supervivencia de la especie ha estado siempre unida a la interrelación entre los seres humanos. En la familia y en los grupos de iguales nos socializamos internalizamos formas de comportamiento del mundo o de nosotros. Nuestra identidad personal se deriva de la forma en que somos percibidos y tratados por los otros miembros de nuestros grupos. La mayoría de nuestro tiempo gastamos interactuando en grupo, fuimos educados en grupo, trabajamos en grupo, jugamos en grupo. Lo que nos hace humanos es la forma en que interactuamos con otras personas y aprendemos como interactuar en los grupos en los cuales somos socializaos y educados.

Los Grupos que conforman los seres humanos para ciencias como la sociología, se entienden como pluralidad de individuos que forman un conjunto. Entidad reconocida

por sus propios miembros y por los demás, se basa en el tipo específico de conducta colectiva que representa.

El sociólogo francés Georges Gurvitch realizó un exhaustivo análisis sobre el grupo y lo definió como “unidad colectiva real y parcial, directamente observable y fundada sobre actitudes colectivas, que tienen una obra común que cumplir”. Un partido político, una familia, los desocupados o las minorías étnicas son grupos que comparten actitudes específicas. Gurvitch propuso 15 criterios de distinción de los grupos, entre los que destacamos: la envergadura (número de participantes), las funciones, la base de formación, el grado de compatibilidad o el modo de acceso. Gurvitch consideró a los grupos como ‘esbozos’ de estructuras sociales y a la clase social como “macrocosmos parcial de grupos o grupo de grupos”.

Los sociólogos en general clasifican a los grupos de tres formas, según características concretas. Los ‘grupos primarios’, a los que pertenece todo individuo en una sociedad, se caracterizan por ser de pequeña envergadura, duración permanente, poco especializados, informales y no institucionalizados; los miembros de un grupo primario, como la familia o el grupo de trabajo, mantienen relaciones directas. Los ‘grupos de pares’, que son grupos de edad y de composición homogénea, como el grupo de alumnos. Por último, los ‘grupos de referencia’, grupos con los que se identifica el individuo y que pueden ser distintos de aquel al que pertenece.

En el campo de la psicología, el grupo es el conjunto de dos o más personas entre las que existen pautas establecidas de interacción, es decir, la acción de uno sirve de estímulo al comportamiento del otro.

La sociometría, método que creó Jakob Levy Moreno, estudia la estructura de los grupos a través del entramado de relaciones interpersonales que se realiza en su interior.

6.4.8. ROLES: El rol no sólo implica un conocimiento de la conducta esperada, sino también los valores y sentimientos culturalmente apropiados.

El ser Humano siempre socializa, la organización de conducta llega a ser crecientemente compleja. Se debe integrar cambios en el conocimiento, las relaciones de estatus y el desarrollo emocional.

7. METODOLOGÍA

7.1. PARADIGMA Y ENFOQUE

El propósito fundamental de la Investigación es contribuir a mejorar las condiciones de las comunidades donde se desarrolla el proceso investigativo, en este caso, se trata de del grupo de trabajadores del instituto INEC sede Ipiales, ya que se encuentran polarizados en grupos por su bajo sentido comunicativo que a la vez actúa como inhibidor de sus necesidades y acciones a favor de la Institución y su desarrollo personal.

Con ese propósito se diseña y propone una propuesta o un programa que contiene un conjunto de acciones para superar o al menos mejorar las condiciones negativas o debilidades encontradas en la comunidad investigada como resultado del autodiagnóstico, para ejecutar la titánica tarea planteada, se hace necesario la adopción de un Paradigma investigativo que facilite las herramientas necesarias amen de encontrar los resultados planificados, en ese orden de ideas y por características propias de la comunidad se acoge el paradigma CUALITATIVO, toda vez que este es un esquema de la investigación apreciativo y comprensivo de la realidad social, posee un fundamento decididamente humanista para entender la situación general de la comunidad, de la posición idealista que resalta una concepción evolutiva y negociada del orden social, esto sin dejar a un lado instrumentos que proporciona el paradigma Cuantitativo, por aquello de cuantificar y manejar estadísticas dentro de la investigación.

El paradigma cualitativo percibe la vida social como la creatividad compartida de los individuos. El hecho de que sea compartida determina una realidad percibida como objetiva, viva y cognoscible para todos los participantes en la interacción social. Apostando a que la realidad del mundo social no es fijo ni estático sino cambiante, mudable, dinámico. El paradigma cualitativo no concibe el mundo como fuerza exterior, objetivamente identificable e independiente del hombre. Existen por el contrario múltiples realidades. En este paradigma los individuos son conceptuados como agentes activos en la construcción y determinación de las realidades que encuentran, en vez de responder a la manera de un robot según las expectativas de sus papeles que hayan establecido las estructuras sociales. No existen series de reacciones tajantes a las situaciones sino que, por el contrario, y a través de un proceso negociado e interpretativo, emerge una trama aceptada de interacción. El paradigma cualitativo incluye también un supuesto acerca de la importancia de comprender situaciones desde la perspectiva de los participantes en cada situación.⁸

Además de lo anterior, para el eficaz desarrollo de la investigación, se requiere

8. MAYORGA, Carolina. Metodología de la Investigación. Panamericana: sd. sf. p.126

apropiar un enfoque que es el determinante para el diseño del documento, en otras palabras el camino a seguir; así las cosas y teniendo en las facilidades dinámicas que permite el Paradigma cualitativo y consecuente con este se utilizarán las herramientas propias de la investigación CRITICO SOCIAL, o transformista con un diseño Investigación - acción, toda vez que busca facilitar la creación de condiciones propicias para el desarrollo humano y social de los sujetos involucrados (Centenares, 2000).

La IA, implica una articulación dialéctica entre reflexión, ilustración y lucha política; en donde la ilustración sería el proceso crítico por medio del cual se inter-relacionan los aportes de lo teórico y las exigencias de lo práctico.

La participación activa de las interesadas en entender y resolver las situaciones problemáticas, por ser ellas las únicas capaces de decidir la pertinencia de la teoría y la orientación de las acciones prácticas son los involucrados actuando actuando autónoma y racionalmente.

Este enfoque, tiene en cuenta los significados e interpretaciones de los individuos, es auto reflexivo, crítica, práctica y participativa.

También se tiene el proceso de investigación acción, ya que es un proceso sistemático que lleva a cabo una determinada comunidad para llegar a un conocimiento más profundo de sus problemas y tratar de solucionarlos, implicando a toda la comunidad sujeto de estudio en el proceso de cambio propuesto en mejorar las formas de comunicación.

Se puede comprender todas las estrategias en las que la población involucrada participa activamente en la toma de decisiones y en la ejecución de algunas de las fases del proceso de investigación, el hablar de investigación acción refiere a un modelo muy peculiar de investigación que se caracteriza por un conjunto de principios, normas y procedimientos metodológicos que permiten obtener conocimientos colectivos sobre una determinada realidad social. Al igual que toda investigación, es un proceso de búsqueda del conocimiento, solo que, en este caso, este conocimiento se caracteriza por ser colectivo.

Vio Grossi define la IA como un enfoque en la investigación social mediante el cual se busca la plena participación de la comunidad en el análisis de la propia realidad con el objeto de promover la transformación social para beneficio de los participantes de la investigación.

Los participantes son los oprimidos, marginados, explotados. Esta realidad es, por tanto, una actividad educativa, de investigación y acción social.

La investigación participativa implica un proceso o conjunto de acciones que deberán realizarse colectivamente, es decir, por el conjunto de personas, grupo o comunidad que intenta analizar y transformar su realidad. Arranca de una motivación colectiva

hacia el cambio, originada por el deseo de conocer más profundamente una realidad social y buscar los modos apropiados para transformarla. Constituye un proceso sistemático que busca el conocimiento colectivo de utilidad social inmediata.

Este paradigma de investigación concede una gran importancia a la vida cotidiana, a lo que nos pasa muchas veces desapercibido, pero que genera lo que denominamos "Conocimiento común" y al papel de la comunidad a lo largo de todo el estudio.

La investigación participativa tiene como objetivo prioritario beneficiar directamente a la comunidad, supone implicarla en todo el proceso y no solo en los resultados.

El grupo juega un papel importante en el proceso de cambio y de transformación social, no solo porque las significaciones, valores y actitudes se modifican mejor en comunidad, sino también porque la acción popular debe ser una acción colectiva asumida por todos que es una técnica de investigación no convencional; al contrario es una técnica emergente, esto permite las facilidades operativas necesarias para la realización del presente documento, ya que la necesidad surge de la obsoleta o nula comunicación entre empleados de una institución, que necesitan un reagrupamiento que potencialice su calidad de vida laboral y emocional, este enfoque investigativo se basa también en directrices de ubicación y orientación, que es la necesidad latente en la comunidad trabajadora Ineciana, orientación con base en motivación que planifique lazos de amistad y compañerismo a través del lenguaje, como socializador de necesidades coercitivas de la comunidad.

El diseño de la INVESTIGACIÓN ACCIÓN, hace referencia al estudio de los procesos grupales que se gestan en los contextos, en este caso Inec, y la polarización grupal de los trabajadores, con bajos niveles comunicativos, que imposibilitan un trabajo mancomunado lineal a los requerimientos Institucionales.

Se da relevancia a aquellos procesos definidos por particulares: Costumbres, Lenguajes y Metalenguajes, y lo más importante para el caso los hábitos del grupo social, el estudio de las particularidades como el que dicen, hacen y piensan, que conducta emiten, como determinantes de su objeto de vida, en ese sentido la investigación toma más relevancia y propiedad al diseño por los postulados expuestos en las anteriores líneas y que tratan de los bajos niveles comunicativos, el distanciamiento institucional, relaciones interpersonales, y la conformación de grupos.

La lógica de este tipo de investigación cualitativa, se inscribe en un proceso de aproximación a los sentidos que sobre las percepciones, acciones e interacciones, construyen los mismos actores sociales que experimentan las realidades humanas que se van a develar (Goyes y Uscátegui, 2002).

7.2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Los instrumentos en la investigación cualitativa constituyen “los procedimientos encaminados a estimular la expresión del sujeto estudiado, son simplemente inductores de información que no definen el sentido final de la misma” (González, 2000). Los instrumentos son medios transitorios para apoyar la obtención de información, pero esta cobra sentido en la integración que se realiza en la producción investigativa.

En esta oportunidad se recurre a los siguientes instrumentos: las entrevistas individuales, la Observación, la Entrevista, la Encuesta, el Grupo Focal, la Lluvia de Ideas, los Talleres y las Dinámicas, los cuestionarios, acudiendo de esta forma al lenguaje verbal y al escrito, tanto generado por actores particulares como por la institución. Estos instrumentos se desarrollan a partir de las preguntas de investigación.

Entrevistas individuales Goyes y Uscátegui (2002), citan que el propósito de la entrevista cualitativa, de acuerdo con Patton (1980), es conocer la perspectiva y el marco de referencia de los individuos y los grupos, con los cuales organizan su mundo y orientan su comportamiento.

Se aplica entrevistas individuales semiestructuradas teniendo en cuenta: centrar el tema de investigación a partir de preguntas analíticas y asumir una actitud de apertura a nuevas inquietudes que surjan en la interacción.

Cuestionarios. Es una modalidad de instrumento para recolectar información, que consiste en formular preguntas abiertas, que el interrogado responde por escrito de acuerdo con su opinión individual del tema. Con esta técnica, se logró reunir información de diversos actores de la situación problemática, quienes elaboraron construcciones particulares en torno a las preguntas fundamentales del estudio.

El grupo juega un papel importante en el proceso, toda vez que este es el que a la postre genera el cambio y transformación social, no solo porque las significaciones, valores y actitudes comunicativas se modifican mejor en grupo, sino también porque la acción comunicativa eficaz y productiva debe ser una acción colectiva asumida por todos los componentes del grupo humano que hace parte de INEC, sede Ipiales..

7.3. CONCEPCION DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

“El análisis de datos es un proceso por medio del cual se ordena, estructura y da significado a la información recolectada en el campo” (Marshall y Rosman, 1995, citados por Bastidas, 2002, pág. 29). En la investigación cualitativa, el proceso de análisis de información es constante y conduce a continuos ajustes al proyecto de investigación.

Bastidas (2002), conceptualiza el análisis de datos cualitativo, como un proceso en el cual se busca comprender, interpretar y generar hipótesis o teorías, a partir de la información obtenida. Se trata de establecer relaciones entre la teoría, las percepciones y las fuentes documentales, para extraer mapas conceptuales que permitan responder a las preguntas de investigación.

7.4. POBLACIÓN

A continuación, se define la población objeto de la investigación que a la vez es el mismo tamaño de muestra que aportara la información necesaria para la realización de este trabajo investigativo, ya que presenta la característica de ser un número reducido catorce (14) trabajadores adscritos al sistema laboral de la Institución INEC Sede Ipiales.

7.5. DISEÑO DE INVESTIGACION

Para la realización del proyecto se planteó un proceso de diversas fases, que se especifican a continuación. Como es característico del paradigma cualitativo, estas fases ocurrieron de forma paralela.

La investigación se desarrollo en las etapas como a continuación se cita:

7.5.1. Acercamiento a la Comunidad INEC SEDE IPIALES.

En la etapa de acercamiento a la comunidad se Evidencio la falencia comunicativa entre los empleados de Inec, conciente de lo anterior la Investigadora se dio a la tarea de concluir operativamente que pasaba con los empleados, por que esa apatía comunicativa, se entablo un dialéctica metodología que apunta hacia la sensibilización, y pertinencia de los grupos de Trabajadores a la propuesta investigativa, adentrando a ese ambiente laboral individualizado para conocer o reconocer sus necesidades comunes.

Se debe tener en cuenta el trato informal con el personal de INEC y los grupos caracterizados, para esto se necesito desmitificar el papel administrativo de la Investigadora que se desempeña como directora de la institución, los talleres y dinámicas, visitas extras fuera del horario laboral, que permitieron caracterizar la topología y características de la cohesión de grupo, las encuestas y entrevistas abiertas, medios efectivos estos para la recolección de opiniones y detalles de la vida cotidiana.

Es importante tener en cuenta, el rol de motivadora que asumió la investigadora, apropiada de referencias bibliograficas que tratan la motivación, el estudio de grupos, la amistad y diferencias personales – laborales; las actitudes, no es posible tratar sin la motivación adecuada dirigida al grupo, esta es una característica que permite que los empleados en las actividades lúdicas se desinhiban, y lancen opiniones escondidas para mejorar la actividad laboral en Inec.

7.5.2. Diagnóstico

Culminada la primera etapa, se procede a evaluar el contexto tejido social de la comunidad INECIANA, evaluando pro, y contra del trabajo investigativo, concluyendo la deficiente comunicación entre empleados, que rompen el tejido social de Inec, y da puesta en marcha a la fracturación y creación de grupos al interior de este contexto.

7.5.3. Formulación Propuesta

Después del descubrimiento y caracterización de la comunidad –*trabajadores del instituto INEC sede Ipiales-*, y la problemática expuesta de la carencia comunicativa y polarización de empleados –grupos-, se presenta el proyecto de denominado "*Comunicación eficaz*" basado en talleres y programas participativos dirigidos a la comunidad INECIANA planta de personal, que potencialice la comunicación, en el Instituto INEC sede Ipiales, Departamento de Nariño.

7.5.4. Ejecución

El proceso metodológico basado en una labor social e investigativa permanente, seguido por la formulación y ejecución de la propuesta, estuvo basada en una estrategia de trabajo institucional, que tubo por objeto la identificación de la mala comunicación, además de brindar apoyo a la organización afectada.

En primera instancia, investigada, conocida y abordada la situación problema objeto de estudio –Mala comunicación en el Instituto Inec Sede Ipiales-, se hace una aproximación inicial conjunta a los elementos estructurales que en el Instituto Inec Sede Ipiales posee, de una u otra manera están comprometidos con el bienestar y la marcha exitosa de la organización, en ese sentido se inician reuniones con el cuerpo Docente, parte administrativa, así mismo con el personal de servicios auxiliares, encontrando una respuesta positiva a la convocatoria. Una vez socializado el tema y a partir de propuestas de trabajo conjunto se conforma y pone en funcionamiento *la investigación Comunicación en el Instituto INEC sede Ipiales*.

El trabajo de intervención mejorar la comunicación entre empleados de INEC, Sede Ipiales, desarrollada en el Municipio de Ipiales, con los empleados de esta sede objeto de estudio, esta enfocado en las siguientes estrategias:

1. Socialización de temáticas ante las personas participantes teniendo en cuenta la cultura e identidad de cada una de ellas, en torno al cronograma de actividades y mecanismos de ejecución.
2. Observatorio de la Comunicación, con una población rotante que hace parte de la misma institución objeto de estudio que en el momento como se evidencio en el diagnostico esta sectorizada por grupos; además de la estandarización de la información proveniente de las diferentes fuentes de datos relacionadas con las problemáticas laborales causadas por la baja comunicación. Recopilación y procesamiento de la información, respecto a análisis, y elaboración de reporte para la toma de decisiones.
3. Determinación de actividades y eventos a fin de motivar la participación de cada uno de los empleados de INEC.
4. Capacitación en aspectos comunicativos y de lenguaje, conocimientos básicos, revisión de competencias y cuantificación de actores a través de instrumentos de comunicación: Tablero de actividades. Socialización de temáticas,
5. Plan operativo basado en actividades a desarrollar en la Institución, y escenarios múltiples.
6. Detección temprana de casos de inhibición al dialogo, por medio de planes de transferencia de información dirigidos a la Directora, haciendo énfasis en la promoción de factores de prevención, y factores de riesgo detonantes de conflictos laborales.
7. Promover la elaboración de propuestas comunes de acción con el fin de influir si es el caso en las políticas nacionales de la Institución que propongan por el bienestar integral de la comunidad trabajadora de INEC.

7.5.5. Participantes

El trabajo de la *Comunicación eficaz del Instituto INEC Sede Ipiales, Departamento de Nariño*, aunque en primera instancia como su objetivo primordial lo expone, es el de mejorar la calidad de vida de todos los integrantes de la planta de personal de INEC, en lo atinente Comunicación, en su primera fase y de acuerdo al trabajo

investigativo propuesto, se trabajo uno a uno con los grupos identificados y que responden a características propias de cada persona integrante del mismo y que a la vez manifiesta polarización con los demás empleados.

Tabla 1. Datos Grupo de Participantes

No. TRABAJADORES	ESCOLARIDAD	EDAD	ASPECTO ECONÓMICO	ESTADO CIVIL
14	3 bachiller	26 – 45 años	Aproximadamente \$ 433.000 – 800.000 mensuales	5 solteros
	2 técnico			9 Casados
	9 profesional			

Fuente: Archivo Instituto INEC sede Ipiales

La escolaridad de este grupo 9 profesionales diferentes áreas, 2 técnicos, y 3 bachilleres. Sus edades oscilan entre 26 – 45 años. En aspecto económico, viven de sueldo que ganan en INEC, promediando un ingreso de \$ 433. 000 salario básico a \$800.000 pesos al mes.

7.5.6. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN E INTERVENCION

Con el fin de reconocer cual era la problemática más importante en la Institución INEC sede Ipiales, como técnicas de recolección de información se utilizaron principalmente: la Observación, la Entrevista, la Encuesta, los Talleres y las Dinámicas, *Grupo Focal*

Estas se describen a continuación y hacen parte integral para la ejecución de la propuesta:

a. Observación

Esta técnica permite que el observador obtenga fácil acceso, establece una buena relación inmediata con el grupo y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos, diariamente se observaba el comportamiento de las personas que y hacen parte de la planta de personal de INEC, sede Ipiales, identificando las problemáticas y se recepcionaba información visual valiosa para la investigación.

b. Grupo Focal

Fuente importante de investigación para comprender las actitudes, las creencias, el saber cultural y las percepciones de los trabajadores. A través de convocatorias se hizo trabajo focal en escenarios múltiples, por medio de acciones concretas que buscaban la interacción de los trabajadores de INEC, evidenciando las actitudes culturales y creencias particulares; es por ello que se trabajó en el auditorio, salones y espacios abiertos, entre otros.

El grupo focal es una modalidad de entrevista, la cual es un medio para recolectar, en poco tiempo y en profundidad un volumen significativo de información cualitativa a partir de una interrelación de experiencias vividas por la planta de personal de INEC, sede Ipiales..

c. Lluvia de Ideas

Es una técnica en donde la misma comunidad trabajadora INECIANA, da a conocer sus opiniones, experiencias que cada participante tiene sobre dicho tema, como también permiten llegar colectivamente a posible solución del problema.

En cuestionarios lúdicos en jornadas recreativas se solicitaba a los asistentes contestar una serie de preguntas que iban direccionadas a evidenciar los problemas más continuos que golpeaban la realidad social y la baja comunicación dentro de INEC. (Bonilla. 1997, 1998).

Esta técnica aporta para tener conocimiento de lo que el grupo conocía, sabía y pensaba sobre el tema; como también a identificar con claridad el problema de la investigación.

d. Talleres

La modalidad de los talleres ha sido utilizada con éxito dentro de las experiencias de educación popular y trabajo comunitario con fines pedagógicos. Consiste en jornadas de trabajo de un grupo de personas entorno a un tema específico, en el cual se busca producir nuevos aportes a partir de unos insumos previos como lecturas o vídeos.

En el caso investigativo planteado, se ejecutaron talleres en escenarios múltiples, dirigidos tanto trabajadores Administrativos, docentes, técnicos y operativos estos

siempre buscaban evidenciar los problemas por los cuales a menudo a travesaban dentro del contexto laboral, cuando hay poca o nula comunicación..

Los talleres suponen una activa participación de sus integrantes, entorno a los temas fijados y a los propósitos que se desean alcanzar. El aporte de está técnica fue de gran importancia, ya que es un trabajo que no solo se interviene conocimientos teóricos y metodológicos sino que se adquiere habilidades y destrezas, además contribuye en la búsqueda de solución a los problemas concretos, crea un ambiente más adecuados para el desarrollo de la creatividad,

Se puede citar en esta técnica las lúdicas, en estos talleres se trataban temas dirigidos a la motivación y comunicación en EMPRESA, siendo de gran aceptación en la comunidad conformada por los trabajadores de INEC..

e. Dinámicas

Estas técnicas vivenciales se caracterizan por crear una situación ficticia, donde las personas se involucran, reaccionan y adoptan actitudes espontáneas; hacen vivir una situación. Estas dinámicas contribuyeron a crear un ambiente fraterno y participativo, en donde el grupo se relajó, como también creó espacios de reflexión y analizar el significado que tiene la realidad.

Para ejecutar una intervención locuaz es necesario articular esfuerzos conjuntos con el objeto de estudio, se debe romper el hielo y entrar en un margen de camaradería que permita al investigador lograr la aceptación del grupo, con esa premisa se ejecutaron infinidad de acciones dinámicas en escenarios múltiples y con la participación conjunta que lograba la desinhibición de los asistentes.

8. RESULTADOS

Para llevar a cabo el proceso de investigación – intervención en el Instituto INEC Sede Ipiales, se llevaron a cabo distintas actividades:

8.1. Actividad No. 1 Grupos Focales

Esta actividad se realizó del 5 al 30 de Junio de 2006 en las Instalaciones de INEC. De ella participaron los trabajadores de la Institución.

La utilización de los recursos cualitativos en la interacción reconoce el sentido de construcción durante el proceso. Este primer acercamiento mediante grupos específicos fue de gran ayuda para poder identificar la realidad en que vivían algunos grupos predeterminados en INEC, su relación laboral, etc.

En algunos casos se manifestaba temor e inhibición a expresar requerimientos y necesidades reales de los trabajadores, ya que estaban coaccionados por diferencias grupales y baja recepción de las inquietudes propias del contexto laboral, en ese sentido se dio a conocer la gran importancia que juega la comunicación en la salud mental del individuo en primera instancia reflejándose en cada contexto de desarrollo sea laboral, deportivo, etc; esto a su vez impide la formación de prejuicios mentales y abstinencias comunicativas que perjudican la exteriorización verbal de sentimientos y necesidades; esto permite formar sentido de pertenencia al tema investigativo y a su vez crea una actitud positiva frente a las actividades próximas a desarrollar

Esta actividad proporcionó una fuente de recursos para el proceso a desarrollar, en el sentido de facilitar el acercamiento a los grupos previamente determinados por los trabajadores de INEC.

Mediante este acercamiento se logró reconocer, recuperar y potencializar las herramientas de los sistemas observantes a través de su participación, dinámica, como también facilitó la creación de un ambiente agradable en la cual se reconoció la capacidad de acción y poder del otro en la búsqueda del cambio.

8.2. Actividad No. 2 Inducción y Sensibilización

Esta actividad se realizó el día 5 de Agosto de 2006 en el Parque Infantil San Vicente, se contó con la participación de los trabajadores de INEC.

Mediante esta actividad se realizó una invitación a relacionar los tiempos pasado, presente y futuro, en donde el pasado no es visto como la causa, sino una fuente de explicaciones para organizar el futuro y el futuro es un iluminador de nuevas alternativas de acción que validen el reposicionamiento de las personas, en relación con alguna tarea actualizada de experiencia, que permita poner énfasis en el descubrimiento de los recursos no usados.

De esta manera, el utilizar este principio en la realización del proceso permitió comprender que lo importante no es ver lo que sucedió sino que hacer con lo sucedido.

Para el caso de la comunicación, esta reflexión se logró mediante el uso de preguntas que facilitaron el retroceder y proyectar las acciones y pensamientos de cada miembro, visualizando de esta manera la forma como éstas podrían haber influido o influir en su funcionamiento como miembro de la planta de personal de INEC.

En este sentido esta actividad de inducción y sensibilización permitió a través del recursos de la imaginación como de la creatividad el generar reflexiones sobre las interacciones realizadas o por hacer, en la conectividad del pasado, el presente y el futuro; produciendo la posibilidad de percibir la continuidad o el cambio de esas relaciones.

En la mayoría de los trabajadores que participaron se encontró el funcionamiento de la pauta de sumisión, en su relación con el grupo total de trabajadores de INEC.

Para conocer los orígenes de ésta se utilizaron preguntas reflexivas que conectaron la narración de historias del pasado acerca de la llegada a INEC, el nombramiento en cada cargo, las formas comunicativas de cada empleado y como esta ha influido en relación con su desempeño laboral.

Así pues, se encontró en su pasado una fuente de explicaciones sobre su actual comportamiento comunicativo, como también de la forma de redefinirlo hacia el futuro.

8.3. Actividad No. 3 Taller Concepto de sí mismo

Esta actividad se desarrolló del 28 al 31 de Agosto de 2006 en las instalaciones del Auditorio del Instituto INEC Sede Ipiales.

La aplicación del taller hace que el investigador y el investigado se conecten consigo mismo a través de los otros, en un proceso recursivo que crea escenarios y transforma los hechos en eventos, y las historias narradas en historias vividas.

La construcción de este escenario para el cambio permitió al investigador interventor, la experiencia de sentir y vivenciar a través de la interacción el drama de los casos de inhibición y coartamiento de necesidades por el hecho de no comunicarse en el contexto laboral de INEC, como pauta de su crecimiento dentro del proceso.

El conectarse como ser humano, le permitió al investigador contribuir desde sus experiencias, conocimientos, historias y demás, utilizándolos de manera positiva para la redefinición de las historias de vida.

De esta manera, la utilización de este principio en el proceso ayudó a comprender que la interacción y vivencia COMUNICATIVA, con los otros seres humanos hace parte de la vida co-participando desde el saber que posee cada uno, ya que al principio se encontró en el grupo dificultad de expresar sus vivencias y se avergonzaban de lo que han vivido, por no comunicarse abiertamente con sus semejantes.

8.4. Actividad No. 4 Lluvia de ideas

Esta actividad estuvo enfocada hacia el tema de la dialéctica, y comunicación eficiente; fue realizada el 22 de Septiembre de 2006 en el salón Victoria Regia del Hotel los Andes con los trabajadores de INEC sede Ipiales.

Mediante una charla se desató muchas ideas de los participantes, con relación a la comunicación como principio fundamental del desarrollo de la persona dentro de la sociedad, con la participación de los integrantes se buscó alternativas comunes que determinen como obtener una buena comunicación dentro de INEC entre empleados, que a su vez procure un buen acercamiento interpersonal, sin entorpecer sus actividades laborales, pero corrigiendo comportamientos que son el inicio de malos entendidos, que puedan en un futuro generar baja comunicación y egoísmo, ejemplificando la situación Colombiana cruzada por conflictos que a la postre tendrían una salida si los actores de los mismos optaran por comunicarse, entablar diálogos comunes que detonen una salida a las problemáticas sociales lejos de intereses particulares y que únicamente favorecen a algunos.

Una de las personas integrantes interviene dando a conocer que en estos casos es importante la educación, los proyectos como el que se desarrolla en INEC, que fortalezcan la comunicación y permitan ver la gravedad de no comunicarse entre semejantes, las problemáticas que esto puede acarrear.

Así mismo otro trabajador participó diciendo “que eso dependía de cómo a ellos los habían educado, ya que antes no se podía intervenir en las conversaciones de los mayores porque decían que nos comportamos mal y nos aplicaban duros castigos y que por eso eran tímidos para poder hablar en público, pero que sí sabían escuchar a los demás”. Con esto se logró dar a conocer la importancia de la comunicación para el desarrollo de cada persona, y prevenir futuras problemáticas por dificultad en el dialogo.

8.5. Actividad No. 5 Taller de Autoestima

Esta actividad fue llevada a cabo el día 16 de Octubre de 2006, en Pilcuan, con el grupo de trabajadores de INEC.

Su desarrollo se llevó a cabo teniendo en cuenta el hecho de que el concepto que tienen de sí mismo se ve reflejado en su manera de actuar, de sentir, de participar, de presentarse y también del sentido de pertenencia y de apropiación de lo que le ofrece su entorno y sobre todo haciendo énfasis en sus formas COMUNICATIVAS.

Para dar inicio a este taller se explicó que el objetivo era el cambio de actitudes y la conducta en los TRABAJADORES de INEC, en referencia a la comunicación y sus formas expresivas, la conformación de grupos y la polarización que esto acarrea, etc, para ello el investigador pidió que cada integrante realice un dibujo y lo intercambiara con sus compañeros, para que ellos identifiquen por rasgos comunes a cada compañero.

Con esto se pretendía explicar que son las demás personas que nos rodean las que califican y dan un concepto de nuestras acciones, como también se explicó que el objetivo era determinar que tanto reconocen, contribuir al autorrealización y buscar elevar nuestra autoestima, fortalecido a través de la comunicación, los lazos afectivos entre empleados decir, la plena expresión de sí mismo partiendo del dialogo como principal medio expresivo ya que esto les permitirá relacionarse con los demás, integrarse con facilidad.

Seguidamente se presentó un vídeo sobre el tema *Crezco junto a los otros*, en el que contenía una reflexión sobre la importancia que tiene la comunicación frente a los demás, ya que día a día nos relacionamos, compartimos y hacemos presencia frente a ellos.

Finalmente, se logró con dicho taller la claridad de aumentar su motivación frente a la comunicación y así poder contribuir a la empresa en el desarrollo sus objetivos.

8.6. Actividad No. 6 Dinámica: Cómo enfrentarse al problema

Esta actividad se hizo el 9 de noviembre de 2006 en el Auditorio del Instituto INEC sede Ipiales, con el grupo participante.

En grupos de tres personas, se les pidió que representaran una situación de la cotidianidad en la que se presente un conflicto laboral, con esta dinámica se observó los factores de inhibición comunicativa que estaban interviniendo en la vida laboral de cada participante y se analizó que el conflicto hace parte de la cotidianidad de los seres humanos, dicho proceso conlleva a que las personas sintieran tensión, oposición, contradicción entre sus necesidades, intereses, sentimientos, pensamientos y actitudes, de igual manera con esta dinámica los observadores empezaron a detectar que en todo conflicto se distinguen tres elementos básicos: las personas, el contexto y el problema.

Las personas son los sujetos que se encontraban involucrados en el conflicto laboral, mostraban bajo sentido comunicativo, esto dificultaba la resolución del mismo ya que cada uno buscaba su propia alternativa de solución sin tener en cuenta la Institución y sus requerimientos laborales

Con esta actividad se logró identificar que las personas pueden resolver sus diferencias en mutuo acuerdo que es la más adecuada. El conflicto se agrava cuando las partes hacen uso de medios de presión para obligar al otro a acceder, rompiendo así la comunicación.

Todos los conflictos terminan por resolverse de alguna manera, en primera instancia utilizando el dialogo y demás herramientas que este facilita.

Con esto se concluyó que hay muchas formas pacíficas de solucionar conflictos laborales, pero todas tienen como punto de partida el dialogo, y es una alternativa que está al alcance de todos, es un elemento efectivo y claro que preside toda forma resolutiva de una problemática social.

8.7. Actividad No. 7 Taller Autocontrol, Concertación y Diálogo

Esta actividad se realizó el 27 de Noviembre de 2006 y tuvo como objetivo hablar acerca de estas tres temáticas, se hizo en la sede INEC Ipiales con el grupo de trabajadores del mismo.

Mediante esta actividad se pudo observar que si bien es cierto es difícil tener control sobre impulsos no deseados a base de un diálogo abierto bajo pautas comportamentales sanas y previamente establecidas en el contexto, refacilita mejorar el estado comportamental e impulsos de una persona.

En este taller se realizaron preguntas como: a) qué te irrita en tu trabajo?, b) qué haces cuando hay algo que no te gusta, lo dices? c) qué haces cuando no te escuchan?; en muchas de ellas expresaban que lo que más les molesta era no tener la oportunidad de comunicar necesidades y que para pedir algo tenían que buscar otras alternativas, como protegerse por otros compañeros de su mismo rango, etc; al darse cuenta que en el desarrollo de este taller lo importante era comentar todo lo que ellas pensaban y que así al darle oportunidad de hablar todas se sentían mejor, así mismo se sentirían sus compañeros de trabajo al dejar que se les de explicación sobre las dificultades que se les presenten, en últimas se logró hacer una reflexión sobre que les gustaría decir, u opinar para mejorar en INEC.

Al final del taller, mediante la sensibilización, se logró comprender que lo más importante es la comunicación que exprese sentimientos y a base del respeto ante la opinión de la otra persona y se crea un agradable ambiente de participación más humano, una interacción desde su saber, sin sentirse coaccionado por la opinión del otro, en este sentido, el manejo de ritmos emocionales de la conversación se facilitó por la participación dentro del grupo activa de la investigadora, logrando con ella un equilibrio y compromiso futuro en comunión con el diálogo.

8.8. Actividad No. 8 Taller Diálogo y Conciliación

El taller se realizó el día 2 de Diciembre de 2006 en el centro recreacional los Toboganes de Pilcuan con el grupo de trabajadores de INEC.

En este taller se le leyó una reflexión sobre el no saber hablar, ni escuchar, posteriormente el grupo comenta experiencias, vivencias, opiniones de su cotidianidad.

Este paso fue fundamental para lograr entablar un verdadero diálogo y comprender que el diálogo es un proceso que coadyuva con el desarrollo personal, y que busca establecer buenas relaciones entre los seres humanos.

Se logró comprender que el dialogar no implica que una conversación siempre amable sea mal interpretada, ya que de este puede hacer parte el debate y confrontación, puntos de vista diferentes, y esto inclusive puede generar de alguna manera caos, lo cual tampoco implica el fracaso de un diálogo. Al contrario un

problema comunicativo, siempre que sea hablado, puede servir para dar claridad a situaciones confusas.

Con este taller se logró identificar los objetivos que desencadenan el diálogo y que se los puede aplicar en la convivencia de cada día, fomentando una cultura de respeto siendo un elemento que propicia la comunicación afectuosa en INEC, asertiva y tolerante, que permitirá un diálogo constructivo y el manejo pacífico de los conflictos laborales.

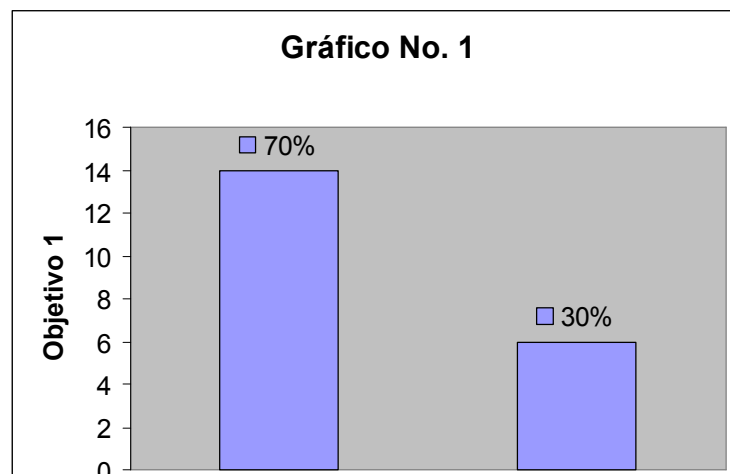
Las anteriores fueron abstracciones de algunas actividades investigativas basadas en instrumentos del Paradigma Cuantitativo, que se desarrollaron con la participación de los trabajadores de INEC, en los ANEXOS próximos se contemplan mas actividades y diseño de las mismas en procura de desarrollar los objetivos propuestos en el texto investigativo que se presenta, y que a la postre son los RESULTADOS.

8.9. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA.

Tabla 2. Objetivo: Participantes.

OBJETIVO	No.	%
Grupos de trabajadores INEC.	Mujeres	70
	Hombres	30
Total	14	100

Fuente: Esta Investigación



This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

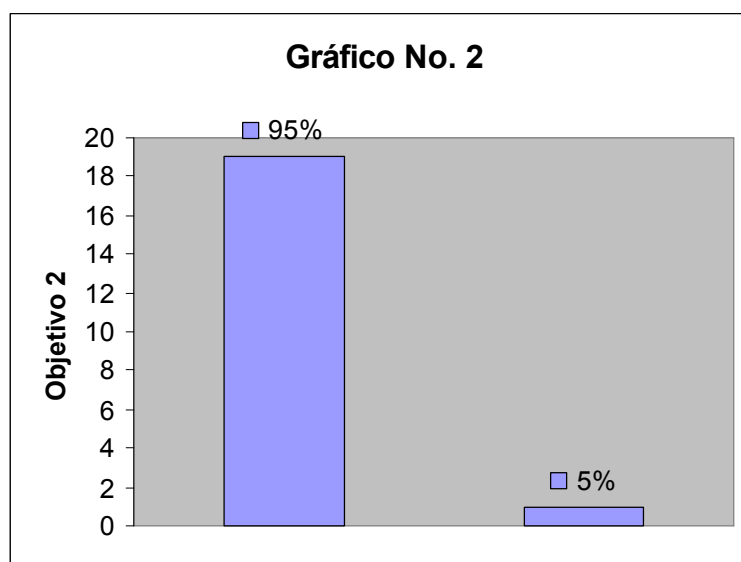
Fuente: Esta Investigación

Mediante el objetivo planteado se logró que el total de trabajadores de INEC sede Ipiales, participara en el desarrollo del proyecto este objetivo se cumplió mediante la sensibilización por medio del taller.

Tabla 3. Objetivo No. 2 Compromiso frente al proyecto.

OBJETIVO	No.	%
Participación	Mujeres	95
	Hombres	5
Total	14	100

Fuente: Esta Investigación



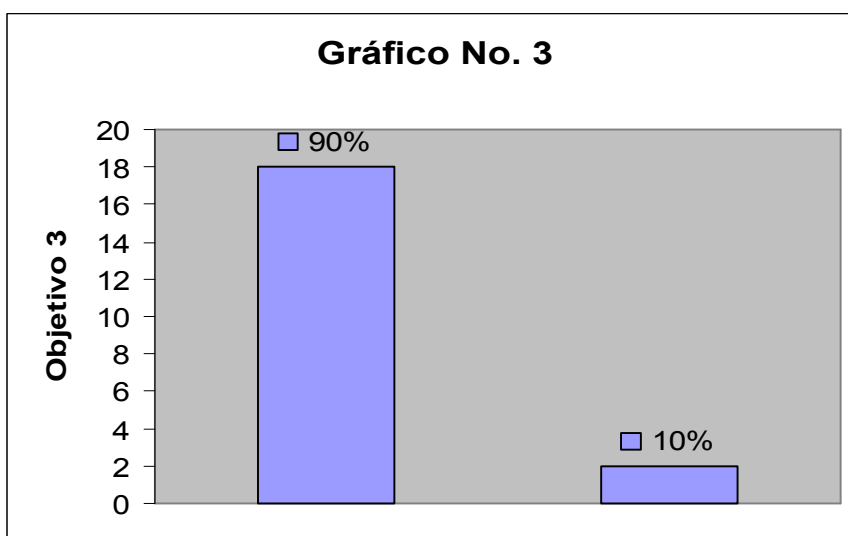
Fuente: Esta Investigación

Teniendo en cuenta que el grupo de la planta de personal de INEC, hacen parte Mujeres y Hombres, se cuenta con la participación de este grupo en un 95%, lo cual facilita la organización y el cumplimiento de este objetivo, el 5% restante se puede dar cuenta que es un porcentaje bajo, se dificulta por razones ajenas a su voluntad, como horarios de trabajo (Turnos Vigilantes, docentes y sus trabajos alternos al de la Institución INEC)

Tabla 4. Objetivo No. 3 Concientización comunidad Ineciana.

OBJETIVO	No.	%
Concientización de la problemática irradiada en INEC.	12	90
	2	10
Total	14	100

Fuente: Esta Investigación



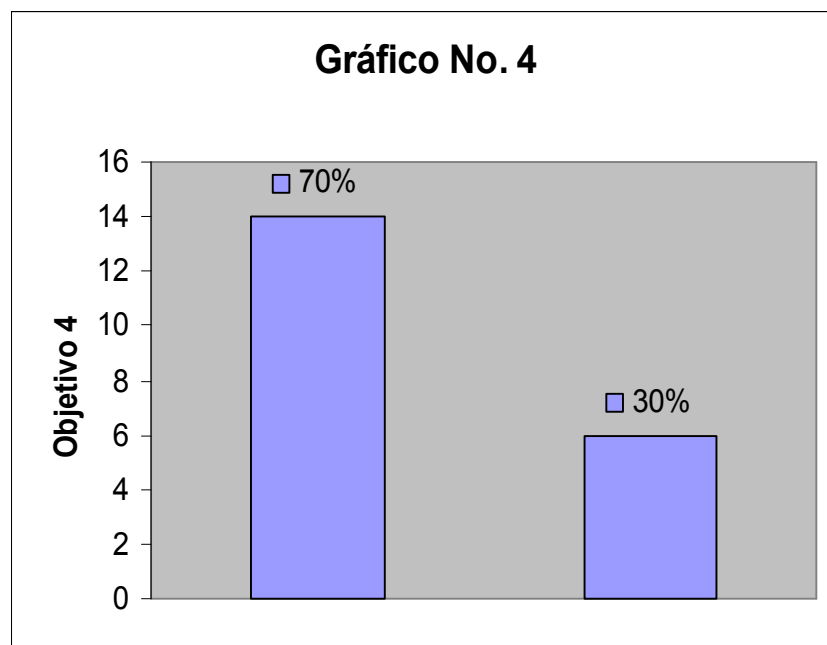
Fuente: Esta Investigación

Utilizando todos y cada uno de los medios, se logró llegar a cumplir este objetivo en un 80% de la comunidad ineciana, ya que contamos con varios horarios y el grupo de docentes especialmente que es el 20% por dificultades al horario no se logró. Sin embargo se realizó un titánico trabajo que comprometió a todo el personal frente a la realización del mismo.

Tabla 5. Objetivo No. 4 Motivación

OBJETIVO	No.	%
Motivación	8	70
	6	30
Total	14	100

Fuente: Esta Investigación



This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

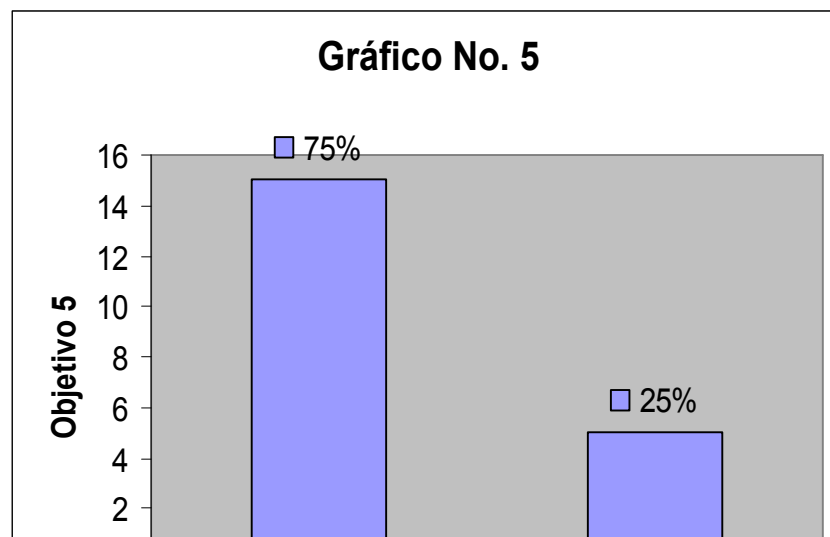
Fuente: Esta Investigación

Mediante la participación del grupo en las diferentes actividades y dinámicas se logró en un 70% motivar al grupo, debido a que en el transcurso del proyecto hubieron cambios de personal, por directrices propias de la Dirección General, que dificultó que las personas en un principio integradas tuvieran la suficiente motivación, para una vez despedidos de INEC, siguieran asistiendo a las actividades previamente programadas. esta es la dificultad de no lograr en un 30%.

Tabla 6. Objetivo No. 5 Fomentar una verdadera participación

OBJETIVO	No.	%
Fomentar una verdadera participación.	10	75
	4	25
Total	14	100

Fuente: Esta Investigación



This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

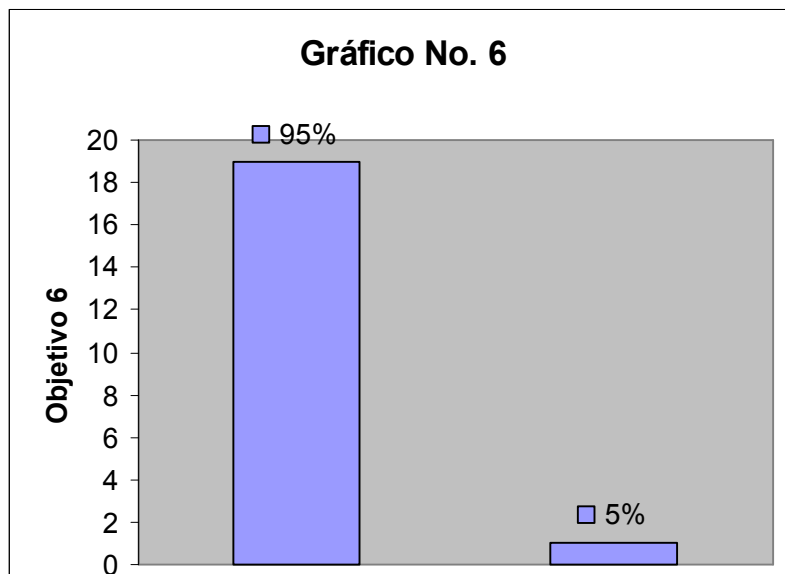
Fuente: Esta Investigación

En este objetivo se logró que participara el 75% de una manera libre y dieran a expresar sus sentimientos y el 25% se les dificultaba dar a conocer sus inquietudes.

Tabla 7. Objetivo No. 6 Evaluación

OBJETIVO	No.	%
Evaluar	13	95
	2	5
Total	14	100

Fuente: Esta Investigación



This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

Fuente: Esta Investigación

Este objetivo se alcanza en un 90%, ya que con todos los talleres realizados se logró una participación más activa y así demostrar con satisfacción el cumplimiento de este objetivo.

Como se puede observar el resultado mas elocuente y sobre el cual se tejé toda la intervención, es el que las formas de COMUNICACIÓN antes negativas o inexistentes, que se venían presentando entre los trabajadores del INEC, sede Ipiales, fueron objeto de una intervención, que a base educativa, razonal y dialéctica fue mutando la característica antes reinante poco o nula comunicación, por un sistema comunicativo abierto y sin condiciones ni prejuicios, los grupos que antes se habían conformado entre empleados fueron desapareciendo hasta el punto tal de inexistencia, ahora se puede observar un grupo conjunto y homogéneo, sin dificultad en el dialogo, capaz de dar a conocer sus necesidades sin inhibición alguna, esto a su vez hace de INEC, una institución agradable y ostentosa de calidad humana, que se vislumbra a través de la calidad de vida de sus empleados, si bien es cierto aun existen ciertas discordias, pero estas ya son de fácil manejo para la Directora, ya que se expresan y eso es una ganancia comunicativa, lo que antes era normal NO comunicarse, ahora es pasado, todo se comunica, y por ende se tramita dando los resultados esperados.

Se hizo notorio con el grupo de trabajo, que después de haber hecho parte de múltiples subgrupos el cambio fue posible por su voluntad y capacidad de recepción a las temáticas que día a día abordaba la ponente, ahora gozan de un sentido de pertenencia hacia la empresa, mas amplio, y es ese mismo amor propio el que objeta frente a practicar la comunicación contra de la incomunicación, y condicionantes al respecto, al cual se veían abocadas ha cambiado, dada la reflexión planificada en el

trabajo investigativo presentado, y se han propuesto elaborar un cuadro de actividades con base en la comunicación, que permita contrarrestar actitudes apáticas al dialogo que puedan presentarse en el grupo de trabajo.

Como se nota por medio de un trabajo juicioso y comprometido, con mejorar el sistema comunicativo coartado en INEC, los índices de incomunicación han reducido. Desde la puesta en marcha del proyecto, y lo más importante considerando el objeto de estudio, es que la comunidad es ahora más receptiva al dialogo, los empleados de INEC, presentan un sentido de pertenencia y autoestima más elevados, una capacidad de decisión mejoradas.

No se debe tratar de mostrar un cuadro de felicidad y tranquilidad total, pero si se puede anotar el accionar del trabajo dirigido a potenciar la COMUNICACIÓN entre empleados de INEC Sede Ipiales es un suministro eficaz contra la inhibición, y polarización grupal evidenciada a través del texto antes de ejecutar el proyecto.

El conjunto de actividades: talleres, dinámicas, las charlas, generó un compromiso serio y voluntario por parte del grupo, este proceso contribuyó a la construcción de un escenario de aprendizaje mutuo, generado dentro del tejido conversacional del grupo, que a la vez conllevó a despertar la participación de los actores sociales inmersos en el asunto, esto a su vez les permitió ser más sujetos y menos objetos para defender sus derechos, escuchar y ser escuchados e incrementar su autoestima que es aquel conjunto de sentimientos que el ser humano posee acerca de mayor a menor valor de su propia persona, y autonomía que no es más que aquella capacidad de tomar decisiones en procura del bienestar del mismo sujeto, comprender que la familia Ineciana es la base fundamental y que todos deben intervenir en la solución de sus problemas y proyectarse en el desarrollo de sus potencialidades y así favorecer el diálogo y los procesos participativos fundamentales para el desarrollo de los empleados del instituto INEC sede Ipiales generando el bienestar de ellos equilibrio, con su medio ambiente natural, laboral y social.

Por consiguiente la experiencia como interventora permitió comprender la importancia de que la construcción de un mundo tiene lugar, no solamente dentro de la mente del ser humano, sino en las formas de relación que él construye con herramientas que le brinda el medio a través de la realidad que se vivencia y del proceso de reconstrucción de múltiples realidades que se origina en el escenario interaccional, de igual manera a partir de esta experiencia por la investigadora y la interacción vivida con el grupo se brindó la oportunidad de participar en la reconstrucción de realidades entorno a las pautas de incomunicación o mala comunicación, ligando tanto las historia como sus significados y así construir a partir de lo relacional una forma diferente de vivir la realidad.

Mediante esta dinámica se demuestra el papel del investigador para ser un facilitador y un dinamizador de la reflexión colectiva sobre el problema, teniendo en cuenta el

comportamiento humano, conllevando a respetar las diferencias que le dan sentido a la vida de los integrantes, no se está en condición de imponer o cambiar esas diferencias sino al contrario de comprender y lograr una retroalimentación, donde la teoría juega un papel muy importante al ser relacionada con la realidad y de igual manera crecer con la comunidad que es aquel grupo humano ubicado en un contexto territorial.

El libre albedrío, esto es la capacidad que todo hombre tiene de elegir y tomar sus propias decisiones, fue una premisa fundamental en el desarrollo de la propuesta toda vez que bajo una dialéctica participativa se invitaba a los participantes valorar un tema de comunicación y se indago cual sería su actuar frente a ese hecho guiando su respuesta y mostrando un camino inteligente de resolución de problemas, dejando ver las necesidades psicológicas y laborales que en primera instancia se deben subsanar, es así como la autoestimación y valoración personal, trabajo en grupo, y confianza del mismo fueron claves en el desarrollo exitoso de la intervención.

Para las constantes intervenciones en grupo se tuvo muy en cuenta y trabajando de la mano con los postulados de la Psicología Organizacional, Cohesión de Grupo, tales como Confianza en el grupo, claridad de mensajes transmitidos, el saber escuchar, la auto evaluación, y la realización personal entre otros, estos factores fueron los ponderados del éxito en el grupo de trabajo.

El rescate del valor humano del grupo de estudio, se dio claramente por el rescate del potencial que ellos poseen para aprender de la experiencia que a futuro orientara sus acciones, esas acciones de afrontamiento en el momento que se presente un conflicto personal. Laboral, familiar o social, cabe anotar que ellos están en la posibilidad de prevenir esos inconvenientes o conflictos dentro de la institución y uno de los condicionantes para esto es su valor como personas, seres humanos para que de la misma manera sea proyectado para toda la organización en cuanto al cumplimiento de objetivos de la Sede Ipiales.

CONCLUSIONES

En este último apartado del trabajo se presentan algunas ideas generales que pueden entenderse como conclusiones del proceso investigativo, teniendo en cuenta dos elementos: por una parte, en los capítulos precedentes ya se han mencionado conclusiones de la investigación, y por otra, siempre existe la posibilidad de otras lecturas que pueden derivar otras interpretaciones.

Con el presente trabajo se logro identificar el distanciamiento interpersonal que existía en el Instituto INEC sede Ipiales debido a la mala comunicación que allí se venia dando todo esto conllevando a una turbiedad tanto el lo laboral como en lo personal, dejando claro que no se tenia el concepto de trabajo en equipo sino que al contrario cada uno única y exclusivamente cumplía con sus labores encomendadas y eso sin ganas sino que por un cumplimiento laboral para obtener una compensación salarial que en ultima instancia era la única razón que llegaba el personal todos los días a la Sede INEC Ipiales.

En el desarrollo del estudio, se reflejaron diversas problemáticas o conflictos laborales que ocurren en el ámbito laboral, los cuales no permiten avanzar significativamente en la búsqueda de la calidad tanto laboral como personal de los empleados del Instituto INEC Sede Ipiales, desde una perspectiva de creación de modelos propios para evaluar e intervenir sobre la realidad. Entre las problemáticas más destacadas se encuentran: la escasa comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, la envidia, la tergiversación de la comunicaron o la mala interpretación de la misma, distanciamiento de empleados con dirección de sede, la mala disposición en el momento de escuchar, la falta de espacios para intercambiar ideas, la nula participación en la solución de conflictos, el poco trabajo en equipo o cohesión como grupo de trabajo mucho menos como grupo de amistad. En este sentido, la investigación aporta con la reflexión sobre formación integral, y con propuestas generales que permitan manejar estas dificultades. Lo anterior se concibe como un aporte a la gerencia social. Igualmente el estudio realizado, ofrece sustentación teórica para el fortalecimiento gerencial en el ámbito empresarial y en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

Se determino que la baja comunicación existente en la Institución afecto no solo a los empleados de esta sede si no que a toda la organización ya que el no entendimiento de los mismos se hace que se retrase o se tenga problemas con el cumplimiento de objetivos y metas propuestas de manera semestral por toda la organización, y sin tener en cuenta todo el grupo de empleados del Instituto INEC sede Ipiales que en este aspecto no solo queda mal el empleado que incumple sino que es mal mirado y criticado todo el personal de la sede es por ello que se llego a conclusión por todo el grupo de trabajadores que el trabajo en equipo es elemental y fundamental para el crecimiento de cualquier empresa u organización en la cual estemos laborando.

Se dio pie a la Formulación de una estrategia investigativa, basada en la COMUNICACIÓN, que posibilite mejorar las relaciones interpersonales de los Empleados de INEC, que consecuentemente, mejore el clima laboral y haga posible la obtención de la calidad Empresarial. Teniendo en cuenta que el desarrollo de esta investigación aporta insumos para la retroalimentación del programa en aras de su mejoramiento permanente. El ejemplo de este modelo, ofrece una alternativa para otros Programas, de tal manera que los informes de la comunicación eficaz alcancen un nivel alto de sistematicidad, involucrando diferentes procesos y actores en el logro de los propósitos definidos.

Considerando la necesidad que existe de fortalecer el desarrollo de las empresas o campo laboral en la comunidad nariñenses, la temática del presente estudio cobra especial importancia para la gerencia social, la cual aborda la participación como eje central para conseguir la concertación entre instituciones, organizaciones y población, en aras de trabajar mancomunadamente por el bienestar social. Es así, como el compromiso social se convierte en un elemento relevante para los propósitos señalados, específicamente en lo concerniente a la formación de gerentes sociales como agentes sociales y a la responsabilidad social de la universidad pública, la cual se deja ver en procesos de relación entre instituciones como en el caso de los trabajos de grado, que son un camino para la generación de investigación, y múltiples ideas entorno a la contribución de un mejoramiento a la parte social de cualquier comunidad.

RECOMENDACIONES

- A la Dirección General diseñar programas dirigidos a los empleados de toda la organización INEC, que permitan fomentar las relaciones Interpersonales, donde permitan potencializar el Dialogo y engrandar la Calidad del Servicio.
- A los Participantes, que implementen e incentiven el dialogo, como herramienta que potencializa el Autoestima para generar un Bienestar Social, Laboral y en todo el día a día de sus vidas.
- A la Universidad que fomente la Investigación Intervención en comunidad porque desde la academia únicamente es posible generar cambio y Justicia Social.

APORTE A LA GERENCIA SOCIAL

Desde los Postulados de LICHA donde dice que *“la Gerencia Social lleva a un Trabajo Interinstitucional”*, se demostró a la Gerencia Social que es posible articular esfuerzos en este caso en la áreas Técnica, Administrativa y Operativa, con el objeto de buscar un Objetivo Común; mejorar un bienestar laboral y social en la Organización INEC sede Ipiales.

Retomando a KLIKSBURG *“Gerenciar la Turbulencia”*, para se demostró que hay que Intervenir la problemática con propuestas serias y realizables que involucren Acción / Participación del común en este caso me refiero al grupo de trabajo de esta Investigación.

BIBLIOGRAFIA

ALBERT, Kenneth J. Manual del Administrador de Empresas. México: Mac Graw Hill. 1983

BARÓN, Robert. Psicología Social. Prentice May. Bogotá:s.d.1998.

CERTO, Samuel C. Administración Moderna. México: Nueva Editorial Interamericana. 1987

DAVIS, Keith. El Comportamiento Humano en el Trabajo. México: MacGraw - Hill. 1983

Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes [En red] Disponible en http://www.eumed.net/cursecon/2/necesidades_sociales.htm

Enciclopedia de Psicología. Bogotá: Océano. 1996

Equipo Editorial Océano. Diccionario Enciclopédico OCEANO. Barcelona (España). 2003.

GIRALDO, B. La academia como formadora de Gerentes Sociales. Especialización en Gerencia social, Ponencia realizada en la Pontificia Universidad Javeriana. Santiago de Cali, Septiembre 15 de 2004. CD Room (Memorias). 2004.

GONZALES, F. Investigación cualitativa en psicología. México: Internacional Thomson. 2000.

GOYES, Isabel. y USCATEGUI, Mireya. Apuntes sobre la investigación cualitativa: Fundamentos y método. Revista de investigaciones, Universidad de Nariño, 11, 9-27. ISSN 0121-120X. 2002.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. Santafé de Bogotá, D.C.: ICONTEC. 2006.

JIMENEZ, Alfonso. La gestión adecuada de Personas. España: Editorial Díaz de Santos. 2005.

KLIKSBERG, B. Gerencia social: dilemas gerenciales y experiencias innovativas. México: FCE y PNUD. 1997.

LICHA, Gerencia social en América Latina: Enfoques y experiencias innovadoras. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. 2002.

MASLOW, A. Autoestima.: s.d. 2001.

MAYORGA, Carolina. Metodología de la Investigación. Bogota d.c. Colombia Ed. Panamericana. 2002

MELLO, Fernando A. Desarrollo Organizacional. México: Limusa Noriega. 2004.

MOSCOVICI, S. Psicología Social. Barcelona: Paidós.1993

SHEIN, Edgar. Psicología de la Organización. s.d. 1982

TORRES, A. Estrategias y técnicas de la investigación cualitativa. Bogotá: Unisur. 1998.

WERTHER, William y DAVIS, Keith. Dirección de Personal y Recursos Humanos. México: MacGraw – Hill. 1982.

Wikipedia, la Enciclopedia Libre [En red] Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación Laboral](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación_Laboral). 2006.

ANEXOS

This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>

ANEXO 1

Cronograma de Actividades

<i>ACTIVIDAD</i>	MESES				RESPONSABLE
	Junio Julio	Ago. Sept.	Octubre Noviem	Diciembre I	
Talleres	X	X	X		Investigadora.
Observación	X	X	X		
Organización	X	X	X		
Charlas Educativas	X	X	X		
Dinámicas	X	X	X		
Evaluación				X	

Anexo 2

TALLERES

NO.1

“El juego es un elemento idóneo para que el grupo crezca y para crecer con el grupo. En el juego se vive una experiencia de interacción y se toma conciencia del significado del propio grupo. La percepción personal y colectiva, la confianza en el grupo y el trabajo en equipo son los objetivos de esta propuesta, que favorece la socialización y prepara a los participantes personas que intervienen en la dinámica o juego para la cooperación y la resolución de conflictos.

Dinámica 1:

Duración: 20 Minutos

Espacio : amplio

Material: 1 pelota

Participantes: 14 personas

Interacción: Cooperación

Recurso para ejercitar: Espontaneidad, cohesión del grupo

Valores: Relación de Grupo.

Descripción de Dinámica

Todos los participantes se colocan de pie y forman un círculo bastante amplio. Uno de ellos recibe una pelota.

El jugador que tiene la pelota grita el nombre de la persona a quien se la va a pasar, lo que efectivamente hace para correr inmediatamente hacia el lugar donde se encuentra aquella.

Mientras, quien recibe la pelota grita otro nombre, y la pasa rápidamente a la persona que ha mencionado, corriendo hacia donde esta se encuentra para ocupar su lugar.

De este modo se van sucediendo los pases, que deben hacerse lo más rápido posible de manera que cada participante encuentre vacío el lugar que ocupaba la persona a la que ha pasado la pelota.

No hay ganadores ni perdedores el objetivo de la dinámica es intentar encadenar el máximo número posibles de pases y haber si estamos conectados con la causa del grupo.

Dinamica 2:

Duración:45 Minutos
Espacio : pequeño
Material: papel y lapiz
Participantes: 14 personas
Interacción: Cooperación
Recurso para ejercitar: Cohesión del grupo
Valores: Entender el dialogo como una fuente de enriquecimiento personal

Descripción de dinámica:

Se ha diagnosticado al grupo un ataque agudo de timidez y se propone una medida de choque para superarlo se pide a cada uno de sus integrantes que piense y escriba en un papel el nombre de una persona o de varias a las que quiere decirle o preguntarle algo que, por timidez y otras razones, nunca le ha dicho o preguntado. Los miembros del grupo se distribuyen por parejas. Cada miembro de la pareja le dice al otro en voz baja lo que quiere transmitir a la persona cuyo nombre ha anotado en un papel.

A continuación, cada miembro de la pareja se dirige a la persona en cuestión y le dice o pregunta lo que su compañero le ha comunicado, pero sin delatar al autor de la pregunta o el comentario. Se hacen varias rondas de este tipo, formando cada vez parejas diferentes.

Al final cada miembro del grupo responde a los comentarios o preguntas que ha recibido.

Dinamica 3

Duración:45 Minutos
Espacio : pequeño
Material: 1 bolsa de plástico y papel y lápiz para cada participante.
Participantes: 14 personas
Interacción: Cooperación – Oposición
Recurso para ejercitar: Lenguaje
Valores: Relación del grupo ser crítico con las propias actuaciones yu las de los demás.

Descripción de dinámica:

Se da a cada participante una bolsa de plástico y se le invita a depositar en ella todos los objetos que tiene en sus bolsillos.

Cada bolsa, además, debe contener en su interior un papel doblado con el nombre de la persona a la que pertenece.

A continuación, se muestra a todo el grupo el contenido de cada una de las bolsas, que son numeradas según el orden en que van siendo abiertas. Cada miembro del

grupo anota, en su papel, junto al número de la bolsa el nombre de quien cree su propietario, según lo que deduce de su contenido.

Al final, los jugadores van diciendo a quien creen que pertenece el contenido de cada bolsa. Quien acierta más veces es aclamado como el Sherlock Colmes del grupo. Se trata de una actividad muy oportuna para trabajar durante su desarrollo los conceptos de estereotipo y prejuicio.

Dinámica 4

Duración: 1 Hora

Espacio : pequeño

Material: ninguno

Participantes: 14 personas

Interacción: Cooperación y oposición

Recurso para ejercitar: Cohesión del grupo

Valores: relación del grupo; entender el diálogo como una fuente de enriquecimiento personal

Descripción de la Dinámica

Los participantes forman 3 equipos. Se decide al azar cual de ellos empieza el juego.

Un miembro del equipo que empieza reta a un integrante de otro equipo

El equipo retado propone una pregunta sobre el miembro de su grupo que ha sido elegido por el equipo retador. La pregunta tendrá que ver con su personalidad, hábitos, experiencias, etc.

Si el equipo que alcanza el reto adivina la respuesta, esa persona pasa a formar parte del mismo, y el grupo vencedor puede retar a otro equipo.

Si el equipo falla al contestar quien lanzó el reto se incorpora al equipo retado que, a su vez, lanza a un reto a otro equipo.

Gana el equipo que logra "capturar" a dos miembros de cada uno de los otros grupos o al que incorpora el 50% de todos los jugadores.

Dinámica 5

Duración: 20 Minutos

Espacio : amplio

Material: Ninguno

Participantes: 14 personas

Interacción: Cooperación

Recurso para ejercitar: Control emocional; cohesión del grupo

Valores: Relación del grupo.

Descripción de la Dinámica

Todos los miembros del grupo se colocan en un extremo del salón, a excepción de un voluntario que se sitúa en el extremo opuesto.

Al voluntario se le pide que con los ojos cerrados corra lo más rápido posible desde el lugar donde está hacia sus compañeros, quienes lo detendrán antes de llegar a la pared. Antes de echar a correr debe decir hasta qué punto confía en el grupo.

La prueba se repite con los demás integrantes del grupo.

El educador concluye la actividad con una reflexión acerca de lo difícil que resulta ponerse en manos de los demás.

Dinámica 6

Duración: 40 Minutos

Espacio : pequeño

Material: Láminas con dibujos, papel y lápiz

Participantes: 14 personas

Interacción: Cooperación

Recurso para ejercitar: Lenguaje

Valores: Entender el diálogo como una fuente de enriquecimiento personal.

Descripción de dinámica:

1. Salen entre 4 y 6 voluntarios del lugar donde se encuentra reunido el grupo. A continuación, se explica al grupo lo que va a suceder.
2. Se llama al primer voluntario, se le da un dibujo y se le dice que deberá explicar lo que ve, con la mayor exactitud posible, al siguiente voluntario que entre, a fin de que este pueda reproducirlo. La comunicación sólo puede ser oral (no se permite hacer gestos o muecas).
3. Cuando entra el segundo voluntario, el primero le explica el dibujo. Luego, aquel deberá explicar la imagen que él ha descrito al tercer voluntario.
4. De este modo se transmite siempre por vía oral el contenido del dibujo inicial, hasta llegar al último voluntario, que deberá dibujar lo que le han explicado. Finalmente se compara el dibujo final con el dibujo inicial.

“Este tipo de dinámica permite reflexionar sobre las dificultades de comprensión que entraña la comunicación oral ya que siempre se pierde una parte del mensaje y es ahí en donde se desvirtúa el mensaje a través de los rumores”.

Dinamica 7

Duración: 40 Minutos

Espacio: Pequeño

Material: 1 dibujo de tipo geométrico por participante; papel y lápiz para cada participante.

Participantes : 14

Descripción:

1. Los participantes forman parejas. Los miembros de cada pareja se dan la espalda el uno al otro, sin llegar a tocarse.
2. A un miembro de cada pareja, se le da un dibujo de combinaciones geométricas, cuya forma debe explicar a su compañero quien, a su vez, dibuja lo que le describe su camarada.
3. Una vez acabado el dibujo, se compara con el original, y se intercambian los papeles: quien antes ha dibujado, ahora describe lo que ve a su compañero. Al final, se comparan de nuevo los resultados.
4. A continuación, los dos miembros de la pareja se sitúan frente a frente, de modo que pueden verse las caras, y repiten la experiencia: uno de ellos describe al otro un dibujo, que éste intenta reproducir puede decidirse que se admitan preguntas sobre el dibujo. En este caso también se intercambian los roles.
5. Finalmente, se comparan todos los resultados obtenidos y se intenta buscar las razones de que en ciertos casos el dibujo realizado se parezca más a la muestra que en otros.

Esta actividad favorece la reflexión sobre la importancia de la comunicación no verbal (cara a cara) y sobre la manera en que los demás perciben los que decimos.

Anexo 3

LA COMUNICACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO INEC SEDE IPIALES

ENCUESTA No. 1

NOMBRE:

CARGO:

EDAD:

El siguiente cuestionario, esta diseñado con el objeto de medir su actitud comunicativa en INEC, y busca evidenciar falencias para después con un trabajo mancomunado plantear una estrategia que permita una solución.

1.- Como es tu relación con los compañeros?

2.- Cuando sientes necesidad de decir u opinar algo lo haces abiertamente o tienes algún impedimento?

3.- Crees que las relaciones interpersonales en INEC, son buenas?

4.- Se dificulta entablar un dialogo con tus compañeros de trabajo?

5.- En reuniones, y demás actividades planificadas por la Dirección de INEC, das tu opinión abiertamente o piensas que todos te juzgaran por lo comentado?

6.- Te agrada trabajar en INEC, o es una opción que tuviste que escoger por que no tenias mas propuestas?

7.- Tu relacion laboral, es buena con todos o tienes algunas personas preferidas?

8.- Si tienes algún problema laboral lo cuentas abiertamente para que te colaboren en la solución o al contrario tratas de minimizarlo para que nadie lo note y luego en tu intimidad encontrar la solución?

La anterior encuesta no busca medir tu labor en INEC, ni tampoco sera evaluada como externa en la Institución, simplemente se trata de evidenciar un problema y con los instrumentos necesarios plantear una posible solucion.

GRACIAS.

PAULA ANDREA PORTILLA CAMPAÑA

Investigadora.

**LA COMUNICACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL
INSTITUTO INEC SEDE IPIALES**

ENCUESTA No. 2

NOMBRE:

CARGO:

EDAD:

Si eres amigo de INEC, busca potencializar tu labor, HAZ DE TU GRUPO DE TRABAJO UN GRUPO DE AMIGOS.

1.- Te gustaría iniciar un programa que busque mejorar las relaciones interpersonales del grupo de trabajadores de INEC?

2.- Estas de acuerdo con hacer actividades de integración en INEC?

3.- Tu grupo de trabajo necesita un cambio, estas dispuesta a coadyuvar con programas que promuevan el mismo?

4.- Te gustaría comunicarte abiertamente con tus compañeros de trabajo?

5.- Crees que con un dialogo abierto y sin inhibiciones, el grupo de trabajo, haria mejor sus obligaciones?

6.- La comunicación es base fundamental en el desarrollo de un sistema humano, te gustaría conocer mas al respecto con el animo de tener una vida laboral mas armoniosa?

7.- Si, el éxito empresarial depende de los empleados y de su capacidad mental en la ejecución de sus tareas, te gustaría mejorar tu calidad de vida laboral, por medio de actividades pedagógicas, lúdicas y recreativas?

Si la mayoría de tus respuestas son positivas... Eres parte del cambio...

FELICITACIONES Y EXISTOS EN TU NUEVA TAREA.

PAULA ANDREA PORTILLA CAMPAÑA
Investigadora.

This document was created with the trial version of Print2PDF!
Once Print2PDF is registered, this message will disappear!
Purchase Print2PDF at <http://www.software602.com/>