

**REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE NARIÑO**

(Informe final de trabajo de grado para optar por el título de psicólogas)

**EVELYN LISSETH BENAVIDES LUNA
CRISTINA ELIZABETH MALLAMA PASUY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO**

2013

**REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE NARIÑO**

(Informe final de trabajo de grado para optar por el título de psicólogas)

**EVELYN LISSETH BENAVIDES LUNA
CRISTINA ELIZABETH MALLAMA PASUY**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Psicóloga

Asesor

Ps. JUAN PABLO HERRERA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO**

2013

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^o del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2013

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN	9
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
MÉTODO.....	15
Tipo de estudio.....	15
Participantes.....	17
Unidad de análisis.....	17
Unidad de trabajo.....	17
Estrategias, técnicas o instrumentos de recolección de la información	18
Entrevista	18
Historia de vida	19
Asociación libre a partir de términos inductores	20
Observación.....	21
Procedimiento	22
Primera fase: Definición de la situación problema.....	22
Segunda fase: Trabajo de campo	22
Tercera fase: Análisis e interpretación de la información	22
Plan de análisis de datos o de la información	23
Elementos éticos y bioéticos.....	23
RESULTADOS	24
Entrevista	24
Historia de vida.....	31
Términos inductores	32

Observación	42
Matriz de triangulación.....	46
DISCUSIÓN	57
Relación entre los determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones de las representaciones sociales.....	57
Comprensión de las representaciones sociales.....	65
CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	73

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Categorización deductiva	16
<i>Tabla 2.</i> Protocolo historia de vida.....	20
<i>Tabla 3.</i> Protocolo de observación	21
<i>Tabla 4.</i> Matriz de la información por técnica: Entrevista	24
<i>Tabla 5.</i> Matriz de la información por técnica: Historia de vida.....	31
<i>Tabla 6.</i> Matriz de la información por técnica:Terminos inductores	39
<i>Tabla 7.</i> Matriz de la información por técnica: Observaciones en la mañana.....	42
<i>Tabla 8.</i> Matriz de la información por técnica: <i>Observaciones en la tarde</i>	45
<i>Tabla 9.</i> Matriz de triangulación.....	47
<i>Tabla 10.</i> Representaciones sociales y categorías inductivas.....	56

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Mapa mental de las representaciones sociales</i>	41
Figura 2. <i>Árbol de asociación de términos inductores</i>	42
Figura 3. <i>Representaciones sociales de la satisfacción laboral</i>	57

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue Comprender las Representaciones Sociales frente a la satisfacción laboral en los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño, esta se desarrolló a partir de la identificación, reconocimiento e interpretación de los determinantes de la satisfacción laboral a través de las dimensiones de las representaciones sociales. Este estudio fue abordado desde la etnometodología, enfoque histórico hermenéutico y enmarcada en el paradigma de la investigación cualitativa, la población participante dentro de este proceso fueron 13 funcionarios de la administración municipal. La información se obtuvo a partir de la aplicación de diversos instrumentos validados por medio de jueces expertos como: la entrevista, historia de vida, términos inductores y observación, posteriormente se dio paso al vaciado de la información recolectada, estos datos fueron agrupados por medio de proposiciones generando los resultados, de aquí se procedió a realizar el análisis de los mismos con la utilización de la matriz de triangulación; revelando las categorías inductivas y el surgimiento de las RS, para el desarrollo de la discusión; todo este procedimiento dio cuenta de comprender qué piensan, perciben e interpretan los empleados acerca de la satisfacción laboral, de esta manera se obtuvieron tres representaciones sociales significativas en relación a esta temática, la alcaldía, el trabajo y la remuneración económica. A partir del proceso de esta investigación se concluye que tener un trabajo es lo primordial para los funcionarios, y más aún si este cargo está dentro de la alcaldía, siendo la que proporciona un reconocimiento económico por las labores desarrolladas, el cual viene a ser un factor relevante debido a que este le permite al funcionario aportar a la sostenibilidad de sus necesidades y de su familia.

Palabras clave: Determinantes de la satisfacción laboral, Dimensiones de las representaciones sociales.

ABSTRACT

The main objective of the research was to understand the social representations against the job satisfaction of the administrative officials of the Municipality of Nariño; this was developed from the identification, recognition and interpretation of the determinants of job satisfaction on of the dimensions of social representations. This study was approached from ethnomethodology, hermeneutics historical approach and framed in the paradigm of qualitative research; the populations participating in this process were 13 local government officials. The information was obtained from the application of various tools validated by expert judges as: interview , life history , and observation inducing terms , subsequently gave way to empty the collected data , these data were grouped by propositions generating the results , hence we proceeded to perform the same analysis with the use of triangulation matrix , revealing the inductive categories and the emergence of the RS , for the development of the discussion , all this procedure realized understanding what they think, perceive and interpret employees about job satisfaction thus obtained three significant social representations in relation to this subject , mayor , labor and financial remuneration . From this research process is concluded that having a job is paramount for officers, and even more if this position is within the municipality , being the providing a financial reward for the work done , which amounts to a relevant factor because this allows the staff to contribute to the sustainability of their needs and their families .

Keywords: Determinants of job satisfaction, dimensions of social representations.

INTRODUCCIÓN

La psicología organizacional se encarga de estudiar el comportamiento humano dentro de la empresa, pero existen múltiples factores internos y externos que pueden alterar el orden o afectar el comportamiento del funcionario en la organización, como el liderazgo, la estructura organizacional, la cultura corporativa, la vida familiar, relaciones comerciales, entre otras (Papa, 2012.); uno de los factores relevantes para el proceso de esta investigación fue la satisfacción laboral entendida como una actitud o un conjunto de actitudes expuestas según la visión de cada persona en su situación de trabajo (Bravo, Peiro & Rodríguez, 1996, citado por Guillen & Guil, 2000).

La satisfacción laboral puede constituirse en una fortaleza para las empresas puesto que fomenta la realización plena de los objetivos, una vinculación afectiva, un cimiento para el cambio y un punto de partida para la mejora. Así pues, partiendo del hecho de que actualmente el funcionario percibe una mayor valoración por sus conocimientos, aportes intelectuales y de talento en la consecución de metas dentro de la organización, puede decirse que la gestión del talento humano, en especial la satisfacción laboral en las empresas, constituye en sí una nueva ventaja competitiva para las organizaciones (Zurita, 2010).

Es fundamental destacar que la satisfacción laboral está profundamente relacionada con la forma como los miembros de la organización interpretan y explican la realidad que los rodea. En este sentido, la teoría de las Representaciones Sociales [RS], brinda un acercamiento a los procesos psicológicos y sociales que permiten construir dichas interpretaciones y explicaciones de la realidad que viven los trabajadores de una empresa. Moscovici (1984 citado por Borjas & Monasterio s.f) define a las RS como “un modelo interno que tiene por función conceptualizar lo real a partir del conocimiento previo, designar una forma específica de conocimiento: «el saber de sentido común» en el que el contenido significa una forma particular de pensamiento social” (p. 244); en definitiva la RS constituye un sistema de códigos, valores, principios, creencias, opiniones, estereotipos y normas que pueden tener una orientación actitudinal positiva o negativa frente a la realidad de cada individuo. Existen tres dimensiones que estructuran a la RS: la información, la actitud y el campo de representación (Moscovici 1979, citado por Araya 2002).

Esto indica que las RS dan cuenta de la forma cómo las personas interpretan e interactúan con la realidad que los rodea, y su comportamiento, pensamiento y actitud al respecto. En el caso de la satisfacción laboral de los miembros de una organización, las RS son fundamentales en la forma cómo los empleados vivencian sus interacciones con la empresa, sintiéndose satisfechos o insatisfechos en el contexto laboral.

Para el caso del Área Administrativa de la Alcaldía del Municipio de Nariño sus funcionarios no están exentos de que la percepción y las creencias acerca de su trabajo incidan en el incremento de su satisfacción con la organización. En otras palabras, si ellos se encuentran conformes con sus tareas, se identifican con la filosofía organizacional y sienten un compromiso real con su área de trabajo, muy probablemente se desempeñarán de forma más óptima para hacer crecer a la organización.

En este sentido, fue fundamental abordar el contenido de las RS que se han construido a partir de los determinantes de la satisfacción laboral, como son el tener un trabajo mentalmente estimulante, una remuneración equitativa, unas condiciones laborales de apoyo y un círculo de compañeros de trabajo que sirvan de soporte.

La relación entre las RS y la satisfacción laboral de los miembros de una organización pública, en este caso, la Alcaldía Municipal de Nariño, fue una temática fundamental, teniendo en cuenta la función social de la administración municipal y su incidencia en la calidad de vida de las comunidades, siendo la psicología una herramienta importante para interpretar los significados sociales que tiene el ejercicio de la función pública en el contexto nariñense.

Por lo tanto, la formulación del problema de investigación se centró en comprender cuáles son las representaciones sociales frente a la satisfacción laboral que han construido los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño.

El desarrollo del presente proyecto fue importante, teniendo en cuenta que al interior de la organización sus miembros se relacionan, se comunican, interactúan y conviven diariamente. Es fundamental tener en cuenta las RS, pues permitió desarrollar un análisis del comportamiento social más explícito, en la medida en que se pueda determinar la manera cómo conciben los funcionarios la realidad social y las posibles formas de actuar de los individuos frente a objetos sociales. En este sentido, la teoría de las RS se constituye

en una herramienta valiosa ya que permite estudiar el comportamiento social en comunidades determinadas (Aguirre, 2012).

De esta forma, se evidencio la importancia de relacionar las representaciones sociales con la satisfacción laboral, pues brinda un espacio en el cual se tiene la oportunidad de conocer las forma en que los funcionarios vivencian su trabajo en torno a la organización en la que se desenvuelven diariamente, los cuales se interpretaron a través de los determinantes de la satisfacción laboral partiendo de las dimensiones que configuran la RS de los trabajadores del área administrativa de la Alcaldía del Municipio de Nariño.

La investigación se desarrolló en el Municipio de Nariño, Departamento de Nariño, está ubicado en la zona andina central del departamento, al sur occidente de Colombia, posee una temperatura promedio de 17 grados centígrados, cuenta con una población aproximada de 4.900 habitantes y una densidad de 149.4 habitantes por kilómetro cuadrado, personas caracterizadas por su vocación de paz, amor al trabajo y profundas tradiciones religiosas. La Alcaldía Municipal de Nariño (2012), se rige bajo los siguientes principios: (a), eficacia: el área administrativa se encargará de darle más importancia al ciudadano como eje principal de actuación dentro de un marco de excelencia en la prestación de servicios, estableciendo control y resultados de la evaluación de los distintos programas y proyectos; (b), eficiencia: procesos y etapas que revisan el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo por parte del municipio, evitando perjudicar las metas establecidas; (c), publicidad y transparencia: los hechos administrativos serán públicos a toda la ciudadanía permitiendo no generar malos entendidos; (d), moralidad: las funciones del alcalde se regirán bajo el sistema de la ley; (e), responsabilidad: este principio es indispensable ya que el alcalde se compromete al cumplimiento de las funciones establecidas según la ley y la constitución sin abusar del poder, logrando así el desarrollo al servicio de la comunidad; (f), la imparcialidad consiste en la función del alcalde y los servidores públicos municipales en generar participación a todos los ciudadanos sin discriminación alguna ya sea por edad, raza, tipo social, política o género y gestión, parte indispensable del desarrollo de los diferentes proyectos.

Los principios anteriormente mencionados han complementado a la misión y la visión para el periodo de gobierno del 2012-2015, para la misión, la administración municipal se encaminará a la sostenibilidad ambiental, a la transparencia de todos los actos,

la equidad en oportunidades y la inclusión de grupos vulnerables, la eficiencia y la eficacia administrativa. Se suma la visión como un ambiente sostenible con la naturaleza, la población práctica, la cultura de riesgo, la recreación y el deporte de espacios sociales de paz y convivencia,(Alcaldía Municipal de Nariño, 2012).

La satisfacción laboral y las representaciones sociales se han abordado desde diferentes posturas empíricas y teóricas. A nivel internacional, Mateu (2009) encontró en los resultados obtenidos los principales motivos de insatisfacción en el trabajo de los participantes del estudio, y que en algunos casos, los llevaron a abandonar su puesto, se encuentran relacionados con la extensa carga laboral, la deficiencia de personal, el estrés y las pocas condiciones de trabajo. Sin embargo no significa que los factores identificados aquí que sean los únicos, puesto que cada organización presenta características diferentes que condicionan que aparezcan unos u otros motivos o razones.

A nivel nacional se destaca el trabajo de Del Hierro, Narváez y Caicedo (1997), quienes describen la percepción social del proceso de cambio producido por la apertura económica en una entidad fiduciaria donde encontraron que se dieron transformaciones al interior de la Fiduciaria en cuanto introducción de nuevas tecnologías, como la adquisición de nuevos computadores, la implementación de la red de sistematización y tecnologías a nivel del trabajo, lo que implicó mayor capacitación en cuanto a diversas formas de manejo de productos, al igual que una disminución de costos; una reestructuración de la estructura organizacional y crecimiento en la planta de personal entre otras. En este se utilizó la teoría del interaccionismo simbólico, método que está relacionado con el presente proyecto por el manejo de la etnometodología.

A nivel regional se investigó en las tres universidades que manejan el programa de psicología, encontrando numerosos estudios sobre las representaciones sociales desarrolladas en ámbitos organizacionales, en cuanto a la satisfacción laboral son escasos; estos aportaron de forma teórica y metodológica para la realización del presente estudio. Gracias a esta exploración, se logró observar la escasa literatura regional referente a la relación de estas dos temáticas, es por ello que esta investigación logró la comprensión de las RS frente a la satisfacción laboral en los funcionarios de una organización donde en este caso es la Alcaldía Municipal de Nariño.

Se confirmó que a pesar de que la psicología social y la psicología organizacional son campos independientes y cada uno con sus propios objetos de estudio dentro de lo psicológico, existen relaciones teóricas y metodológicas, pues estos campos coinciden en aspectos relacionados con la interacción entre individuos, las relaciones interpersonales, el desenvolvimiento dentro de una comunidad u organización. Esto se hace evidente en el hecho de que la psicología social hace un intento por interpretar o analizar los pensamientos, sentimientos y acciones de los sujetos dentro del grupo, y la psicología organizacional pretende reconocer los aspectos mencionados anteriormente manifestados dentro de una empresa u organización teniendo como principal herramienta al individuo, siendo esta relación la más pertinente para el desarrollo del presente trabajo.

De esta forma, la psicología organizacional cada vez juega un papel importante dentro de las empresas, por los distintos factores que la envuelven y los beneficios que trae a los funcionarios y a la misma; uno de esos factores es la satisfacción laboral, pues es referida según Spector (1997, citado por Alcover, Martínez, Rodríguez & Domínguez, 2004), considera que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la perspectiva subjetiva de las experiencias laborales de la persona; otros autores consideran a la satisfacción laboral como una actitud o un conjunto de actitudes de cada persona desarrolladas desde su situación de trabajo y la experiencia; y por último para Brief (1998, citado por Alcover, et al, 2004), la satisfacción laboral depende de lo que las personas piensan y sienten en relación con su trabajo y entorno laboral.

A continuación se exponen los determinantes de la satisfacción laboral planteados por Robbins (2004) los cuales fueron la base para el desarrollo del presente estudio. En primera instancia se encontró el trabajo mentalmente estimulante: da cuenta a la libre expresión en su lugar de trabajo, pues el funcionario siente agrado por manifestar sus ideas, fortalezas, habilidades y conocimientos abiertamente, ya que esto estimula su productividad aportando a la satisfacción laboral. Otro punto son las remuneraciones equitativas: este determinante señala la importancia de las remuneraciones, incentivos y gratificaciones en un sistema de políticas justas para el funcionario, pues es satisfactorio el reconocimiento por la labor prestada y los beneficios que le trae este a su empresa.

Las condiciones laborales de apoyo, que ofrece la empresa al funcionario es de gran importancia, puesto que el ambiente de su trabajo como: la comodidad, el higiene, la

iluminación, la seguridad hacen sentir al trabajador satisfecho; si olvidar las herramientas de trabajo como: el computador, escritorio, mesas, hojas, entre otras, que son útiles a la hora de un óptimo desarrollo de su labor, siendo probable que se refleje en su rendimiento laboral. Y por último encontramos al determinante compañeros que respalden, en el área de trabajo son el instrumento indispensable para abordar de manera idónea el trabajo individual o en equipo, puesto que tener y mantener canales comunicacionales fortalecidos con sus compañeros hace que se armonice el área de trabajo y la carga laboral no se vea pesada. Es conveniente señalar que se realizó una complementación a estos determinantes adoptando otras teorías propuestas por diversos autores entre los cuales se encuentran McClelland, Peiro y Prieto, Herzberg entre otros, los cuales permitieron la construcción de la estructura de la discusión.

Por su parte las representaciones sociales están estructuradas por tres dimensiones planteadas por Moscovici (1961, citado por Alfonso, 2007) las cuales son la información, la actitud y el campo de representación; donde la información viene siendo el conjunto de conocimientos en torno al objeto de representación, esta varía según distintos factores la cual está relacionada con la cantidad y calidad de la información que transita dentro del grupo de personas; por su parte la actitud hace referencia al comportamiento de la persona en relación con todos los objetos y todas las situaciones con las cuales él entra en contacto; expresando o determinando una valoración en relación con el objeto o suceso, siendo el componente afectivo de la representación y por último se encuentra el campo de representación el cual propone la idea de imagen, modelo o contenido acerca del objeto de representación, además hace referencia al orden que toman los componentes organizándose en una estructura determinada.

Partiendo de lo anteriormente expuesto, se puede concluir que el desarrollo de la investigación que cumplió a término, alcanzando los objetivos planteados y logrando la comprensión de las RS de la satisfacción laboral de los funcionarios de la alcaldía, donde se manifestó que lo primordial para estos es el tener y mantener un trabajo dentro de la administración, debido a que esto les permite una estabilidad económica; es decir en ellos prevalece el cumplimiento de sus funciones por encima de las dificultades de las condiciones que les ofrece la alcaldía, pues cuentan la colaboración de sus compañeros con los que han establecido relaciones que les permite desarrollar un desempeño adecuado.

Finalmente, la teoría de las RS y la satisfacción laboral permitieron comprender el funcionamiento de la alcaldía, pues se trata de la administración pública, teniendo en cuenta su función social de y su incidencia en la calidad de vida de las comunidades, transformando a la psicología en una herramienta importante para interpretar los significados sociales que tiene el ejercicio de la función pública en el contexto nariñense.

OBJETIVOS

Objetivo general

Comprender las Representaciones Sociales frente a la satisfacción laboral en los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño.

Objetivos específicos

Identificar los determinantes de la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa a partir de la información.

Reconocer los determinantes de la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa a partir de la actitud.

Interpretar los determinantes de la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa a partir del campo de representación.

MÉTODO

Tipo de estudio

La presente investigación se abordó desde el paradigma cualitativo, el cual se interesa en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso que se presenta en una o una serie de situaciones (Rodríguez, 2010); esto posibilitó un acercamiento a la interpretación de las representaciones sociales que se generan dentro de su sistema de ideas entorno a la satisfacción laboral, en los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño (Rodríguez, Gil & García, 1999).

El enfoque con que se trabajó para el desarrollo de este proyecto es histórico hermenéutico puesto que es un proceso que permite develar, comprender e interpretar subjetivamente el comportamiento de los individuos, en este caso los funcionarios anteriormente mencionados (Aristizabal, 2008).

Este enfoque no pretende la manipulación y el control, a diferencia del enfoque empírico- analítico (Torres, 2012), sino que a partir de las técnicas interpretativas hace un análisis de los factores internos del accionar humano desde algún hecho real, como las RS y

la satisfacción laboral en el contexto específico de la Alcaldía del Municipio de Nariño. De esta forma, las personas participaron a partir de la interacción en su propio entorno, permitiendo a las investigadoras ahondar acerca de la realidad que los rodea.

De igual manera, el presente estudio se enmarca dentro de los estudios procesuales descritos por Araya (2002). Esto implica que el proceso se centró en la vivencia diaria de los participantes, abordada a partir de sus propios discursos. La recolección de información resultante, permitió a las investigadoras acercarse a la reconstrucción del contenido de la representación social (Araya, 2002).

Por otra parte, la investigación es de tipo etnometodológico (Rodríguez, et al. 1999), puesto que busca estudiar los fenómenos sociales presentes en el discurso y en las acciones del individuo, mediante métodos y estrategias que crea cada persona dando una significación a su realidad social; este método será utilizado para conocer la conversación que se genera dentro de la organización, la cual se manifiesta en las relaciones, experiencias y situaciones que se desarrollan en el ambiente laboral.

La etnometodología considera al lenguaje como un factor constitutivo inherente a la realidad social, ya que es fundamental para la construcción de esta realidad (Merlino, 2009); este método permitió analizar e interpretar los hechos, datos y situaciones que son vistos como cotidianos de los funcionarios, para así percibir sus representaciones sociales entorno a la satisfacción laboral.

Matriz de categorización

A continuación se presenta la categorización deductiva de la que parte el presente proyecto de investigación:

Tabla 1. Categorización deductiva

Categoría	Subcategoría	Preguntas orientadoras	Técnica
Trabajo mentalmente estimulante [TME]: Se refiere a la oportunidad de tener un sitio de trabajo donde el funcionario pueda expresar libremente sus ideas, fortalezas, habilidades y conocimientos. Se refiere a las destrezas directamente relacionadas con sus funciones en el cargo.	Información sobre TME	¿El funcionario percibe que en su sitio de trabajo puede hacer uso de sus fortalezas, habilidades y conocimientos libremente?, ¿El funcionario percibe que puede expresarse libremente en su sitio de trabajo?	Técnica interrogativa: Entrevista Historia de vida. Técnica asociativa: Términos inductores
	Actitud sobre el TME		
	Campo de Representación del TME		

Categoría	Subcategoría	Preguntas orientadoras	Técnica
Remuneraciones equitativas [RE]: Percepción del funcionario de una política justa para un sistema de ascensos según méritos y capacidades, así como un sistema de aumento de salarios según los aportes que este haya traído a la empresa.	Información sobre RE	¿El funcionario percibe que la Alcaldía tiene un sistema que le permite ascender de acuerdo con sus méritos y capacidades?, ¿El funcionario percibe que su remuneración económica es acorde con lo que merece por el trabajo realizado?	Técnica interrogativa: Entrevista Historia de vida Técnica asociativa: Términos inductores
	Actitud sobre RE		
	Campo de Representación de las RE		
Condiciones laborales de apoyo [CLA]: Condiciones laborales que posibiliten comodidad, higiene, iluminación, seguridad y herramientas y equipos adecuados para el buen desarrollo de sus funciones.	Información sobre las CLA	¿El funcionario considera que cuenta con todos los espacios, herramientas y equipos para poder desarrollar su trabajo adecuadamente?	Técnica interrogativa: Entrevista Historia de vida Técnica asociativa: Términos inductores
	Actitud sobre las CLA		
	Campo de Representación de las CLA		
Compañeros que respalden [CR]: Apoyo de compañeros que genere la posibilidad de un ambiente laboral más óptimo. También se tiene en cuenta la interacción con el público.	Información sobre los CR	¿El funcionario percibe que el ambiente laboral es adecuado para desempeñar sus actividades de forma gratificante?	Técnica interrogativa: Entrevista Observación Técnica asociativa: Términos inductores.
	Actitud sobre los CR		
	Campo de Representación de los CR		

Participantes

Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación fueron los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño, que en la actualidad cuenta con 19 trabajadores.

Unidad de trabajo

Para determinar la unidad de trabajo se seleccionó a los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía de Nariño teniendo en cuenta los siguientes criterios: a), trabajadores que estén vinculados directamente con el área administrativa, b), los

funcionarios que ya tengan una experiencia laboral que les permita conocer a fondo la organización. Se ha determinado entonces una permanencia de dos meses, que es el periodo que le toma a un empleado promedio apropiarse de todos los procesos de la organización y comprender de forma general a sus funcionarios (Derechos Laborales, 2011).

Teniendo en cuenta los anteriores criterios y la aprobación de los funcionarios por medio del consentimiento informado (ver anexo 3); esta unidad de trabajo estuvo conformada por 13 trabajadores incluyendo al señor Alcalde, de los cuales 10 son de contrato y 3 son de planta, 6 mujeres y 7 hombres.

Estrategias, técnicas o instrumentos de recolección de la información

Entrevista

La entrevista cualitativa es una técnica de tipo interrogativo que, de acuerdo a Taylor y Bogan, (1986, citado por Díaz & Ortiz, 2005) se entiende como “los encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto de sus vidas, experiencias o situaciones tal como las expresan en sus propias palabras” (p.11).

Esta técnica permite acercarse a la perspectiva del sujeto o participante estudiado, ya sea en sus interpretaciones, percepciones, sentimientos o categorías mentales; entonces, para esta técnica se plantearon unas preguntas orientadoras que dieron paso a la obtención de información en una conversación con cada uno de los funcionarios de la alcaldía iniciada por las investigadoras.

En el proceso de construcción de la entrevista, se desarrolló una categorización y diseño de preguntas orientadoras que parten de los determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones de las RS, de manera que permitieran recolectar la información necesaria de esta temática, es decir el ambiente en el sitio de trabajo, las relaciones con los superiores, compañeros y con el público al que ofrecen sus servicios, las remuneraciones y reconocimientos por sus labores.

Para realizar la entrevista, se partió de las preguntas orientadoras que sustentan todo el proceso investigativo (ver tabla 1), adaptando su redacción para dirigirla a los participantes.

Se establecieron además tres criterios de aplicación de la entrevista: (a), de aplicación individual; (b) de carácter verbal; (c), la información fue recolectada por medio

de una grabación y notas escritas por las entrevistadoras, esto se hizo con la previa autorización de los participantes por medio del consentimiento informado ver anexo 3.

Tomando como base la categorización, se procedió a la validación por medio de jueces, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y coherencia con el proceso investigativo de cada una de los ítems. Se realizaron pequeñas correcciones de forma, específicamente en aclaraciones de redacción (1 pregunta) y cambiando la palabra “funcionario” por la palabra “usted” en los ítems. Se evaluó además el formato de presentación de la entrevista, al que no se le hicieron modificaciones. El formato final de la entrevista puede apreciarse en el anexo 4.

Una vez aplicada la técnica se organizó la información clasificándola según los determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones de las representaciones sociales, desarrollando una serie de proposiciones por medio de las cuales se observó las percepciones de los participantes en su ambiente de trabajo con sus superiores y compañeros.

Historia de vida

“Historia de vida es el estudio de caso referido a una persona determinada, que comprende no solo su relato de vida sino cualquier otro tipo de información o documentación adicional que permita la reconstrucción de la forma más exhaustiva y objetiva posible” (Alonso; 2008).

Esta técnica de tipo interrogativa posibilitó profundizar en el conocimiento de los pensamientos, actitudes, sentimientos y comportamientos de los funcionarios en diversos ámbitos y momentos de su vida.

Para la construcción de la historia de vida, se partió de preguntas orientadoras relacionadas con el periodo vital más cercano a la experiencia laboral de los participantes. Siendo coherentes con Papalia (2009), la adolescencia y la adultez temprana son determinantes en la proyección laboral y ocupacional de las personas, y reflejan su formación subjetiva y objetiva. Es por ello que se tomó como referencia el último año del bachillerato académico para comenzar la narración de la misma.

De igual manera, se tuvo en cuenta los aspectos cognitivos, emocionales y comportamentales para la construcción de la narración y la percepción de los sujetos respecto a sus propias vivencias.

Las preguntas orientadoras se muestran a continuación en el protocolo de historia de vida:

Tabla 2. Protocolo historia de vida

Objetivo de la investigación	Preguntas orientadoras
Comprender las Representaciones Sociales frente a la satisfacción laboral en los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño.	¿Cuáles son los acontecimientos más importantes ocurridos en este periodo de mi vida? ¿Qué pensé en ese momento? ¿Cómo actué? ¿Qué expectativas tenía? ¿Qué enseñanza o huella le dejó a mi vida?

Luego de la construcción de las preguntas orientadoras se procedió a validarlas a partir de la revisión por jueces expertos, quienes luego de analizar las características de la técnica, concluyen que se puede utilizar las preguntas orientadoras realizadas.

Una vez terminado este proceso, se dio paso a la construcción del formato para que los participantes puedan consignar su historia de vida. Este formato puede observarse en el anexo 5.

Asociación libre a partir de términos inductores

Este instrumento es de tipo asociativo, el cual permite encontrar los términos más significativos que visualizan los participantes, construyendo una ficha de términos inductores, la cual se puede observar en el anexo 6.

Para el desarrollo de este, se construyó una ficha con la palabra inductora la cual es satisfacción laboral, posicionada frente a unas casillas donde se pueda pensar y escribir las palabras asociadas o “las primeras palabras que lleguen a la mente” de manera espontánea (Araya, 2002), una vez desarrollado el formato fue evaluado por tres jueces expertos los cuales aprobaron la ficha sin ningún problema para dar paso a la aplicación.

En la aplicación de esta técnica se le facilitó a cada funcionario la ficha con el término “Satisfacción laboral”, donde escribieron los términos más relacionados basándose en sus experiencias en la alcaldía, esto permitió acercarse a la RS de los participantes teniendo en cuenta la expresión libre de éstos.

Esta técnica se planteó inicialmente para la recolección de información de todos los determinantes de la satisfacción laboral. Sin embargo en la aplicación y análisis de la técnica, la información recolectada se centró más en la dimensión de la actitud dentro de las

RS de los funcionarios de la Alcaldía. Esta situación puede explicarse a partir de la naturaleza subjetiva y asociativa de la técnica, pues esto permite que todo lo que el funcionario construye mentalmente sobre sus experiencias dentro del ambiente laboral, se vea reflejado en el componente emocional del trabajo desarrollado en la organización. Esto permitirá avances tanto para el trabajador como para la empresa, pues si él está satisfecho su desempeño será óptimo y traerá beneficios.

Observación

Rodríguez, et. al., (1999) señala que esta es una herramienta metódica que permite recoger información relacionada con una situación específica, en la cual interceden percepciones del individuo que observa y crea las interpretaciones de lo observado.

Para la aplicación de la técnica, se construyó un protocolo con el fin de hacer optimizar los registros:

Tabla 3. Protocolo de observación

Objetivo de la observación: Establecer registros de las actividades y actitudes que tienen los funcionarios de la Alcaldía Municipal respecto a sus labores diarias, con el fin de aportar elementos interpretativos respecto a las Representaciones sociales que sustentan el determinante de compañeros que respalden respecto a la satisfacción laboral.				
Horarios de observación: se estructuraron seis sesiones de observación directa, tres en la mañana y tres en la tarde, durante un periodo de dos semanas.				
Categoría	Preguntas orientadoras	Tópicos a observar		
Compañeros que respalden	¿Qué emociones se observan en el funcionario respecto a la interacción social en sus labores diarias?	Postura corporal, gestos	Interacciones sociales con otros miembros de la organización	Interacciones sociales con el público que se atiende en la alcaldía
	¿Cuáles son las referencias verbales del funcionario respecto a la interacción social en sus labores diarias?	Expresiones verbales en su trabajo, dichos, entonación, tono, volumen, intención, veracidad de la expresión.		

Después de la construcción del protocolo, se procedió a la validación del formato planteado por jueces expertos el cual se sometió a revisión por parte de ellos, en este caso fueron tres psicólogos con experiencia en este campo. En este proceso el consenso entre los jurados avaló por completo la técnica, las preguntas orientadoras y el formato (ver anexo 7).

Procedimiento

El presente trabajo se llevó a cabo en tres fases:

Primera fase: Definición de la situación problema

En esta fase se realizó el proceso de revisión teórica sobre las temáticas de estudio, en este caso de la satisfacción laboral y las representaciones sociales, seguida de una exploración de investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y regional sobre dichas temáticas, partiendo de esto se encontró un problema, construyendo objetivos estructurando marco teórico y metodología acordes a la investigación.

Además en esta fase se desarrolló la construcción de las técnicas e instrumentos de recolección de información pertinentes para alcanzar el objetivo de la investigación.

Segunda fase: Trabajo de campo

Para esta fase se realizó la aplicación de las técnicas e instrumentos desarrollados para obtener la información. Las técnicas pasaron por el proceso de validación por jueces donde tres expertos evaluaron dichos instrumentos teniendo en cuenta los criterios de pertinencia, relevancia y coherencia, obteniendo como resultado los formatos más adecuados para la recolección de información necesaria para desarrollar el proceso de investigación (ver anexos 8, 9 y 10).

Principalmente se realizó un acuerdo con la alcaldía para las fechas y horarios de las sesiones o visitas que estaban diseñadas para el proceso creando un cronograma de actividades. En la primera de estas sesiones los funcionarios permitieron acceder a la información a través de la aprobación para el desarrollo del proceso investigativo por medio de la firma del consentimiento informado que se le presentó a cada uno de ellos (ver anexo 3).

Seguidamente se desarrolló la aplicación de las técnicas e instrumentos las cuales son entrevista, historia de vida, términos inductores y por último observación.

Tercera fase: Análisis e interpretación de la información

Una vez obtenida la información a través de las técnicas e instrumentos aplicados a los funcionarios de la alcaldía, esta se ordenó y se analizó para finalmente interpretarla contrastándola con la teoría a través de la discusión, para la realización de las conclusiones y recomendaciones, y finalizar con la devolución de emergentes.

Plan de análisis de datos o de la información

Una vez terminado el proceso de recolección de información, se procedió a definir las categorías deductivas de la siguiente manera:

Para la entrevista se construyeron matrices de vaciado de información, las cuales permitieron la construcción de proposiciones y resultados; posteriormente se realizó la organización de las categorías inductivas resultantes.

La historia de vida se analizó a partir de la construcción de proposiciones y resultados dando paso a la elaboración de las categorías inductivas.

Los términos inductores se analizaron a partir de listados de frecuencia y análisis de las relaciones entre los términos para finalmente proceder a la síntesis y representación gráfica de los resultados.

Para analizar la observación se desarrolló matrices de información para el horario de la mañana y la tarde, determinando cuáles fueron los comportamientos y actitudes que más se frecuentaron en el contexto de los funcionarios. De igual manera, se procedió a realizar la construcción de las proposiciones de tipo inductivo, los cuales permitieron integrar y explicar la información recolectada.

En la elaboración de la matriz de triangulación por técnicas, se presentan las categorías inductivas mencionadas anteriormente siendo estas el producto de la proposición agrupada.

Para la construcción de las categorías inductivas generales del estudio, como parte del proceso de triangulación de instrumentos, se utilizó la técnica de agrupamiento de datos, que hace referencia a la ubicación de la caracterización en diferentes módulos de datos referente a un mismo concepto u tópico. Esta operación conlleva a la síntesis de datos, permitiendo reducir un número determinado de módulos a un solo concepto que las representa o logren dar una interpretación general del mismo (Rodríguez, Lorenzo, & Herrera, 2005).

Elementos éticos y bioéticos

Algunas profesiones, en especial las del área de la salud, además de su Código de Ética profesional, han desarrollado lineamientos específicos de la ética en procesos de investigación, tal es el caso de la investigación en psicología, la cual está sujeta a las siguientes normas:

En este proceso investigativo sobre representaciones sociales y satisfacción laboral en los funcionarios del Área Administrativa de la Alcaldía de Nariño, uno de los propósitos principales, es acercarse de la forma más exacta a la realidad, teniendo en cuenta que las investigadoras buscan garantizar el desarrollo de un proceso orientado a ofrecer datos reales que beneficien a la organización, destacándose además la importancia y pertinencia social de la investigación (Severino, 2000).

En coherencia con lo anterior, se brindará a los funcionarios información clara y auténtica sobre los objetivos de la investigación. Éstos tuvieron la autonomía y consentimiento libre de hacer parte de los procesos y métodos, como lo especifica el Código Ético y Deontológico del Psicólogo (Congreso de Colombia, 2006).

En concordancia con el Artículo 39, del Capítulo V del mismo código, referente a de la obtención y uso de la información, se hace referencia al respeto por la población y su derecho a la intimidad; donde además se utilizó la información estrictamente necesaria y siempre con el consentimiento de los funcionarios. Por último se trabajó con la organización de forma honesta, respetando los derechos de los participantes de esta investigación, además de tener responsabilidad y prudencia en la aplicación de las estrategias metodológicas con solidez objetiva y científica (Congreso de Colombia, 2006)

RESULTADOS

Entrevista

Luego de realizar el vaciado de información, con base a las preguntas orientadoras se procedió a la construcción de las siguientes proposiciones y resultados.

Tabla 4. Matriz de la información por técnica: Entrevista

Entrevista

Preguntas.

1. ¿Usted percibe que en su sitio de trabajo que puede hacer uso de sus fortalezas, habilidades y conocimientos libremente?
2. ¿Usted percibe que puede expresarse libremente en su sitio de trabajo?
3. ¿Usted percibe que la Alcaldía tiene un sistema que le permite ascender de acuerdo con sus méritos y capacidades?
4. ¿Usted percibe que su remuneración económica es acorde con lo que merece por el trabajo realizado?
5. ¿Usted considera que cuenta con todos los espacios, herramientas y equipos para poder desarrollar su trabajo adecuadamente?
6. ¿Usted percibe que su ambiente laboral es adecuado para desempeñar sus actividades de forma gratificante?

Pregunta	Información	Proposición	Resultados
1.	<p>P.1 Si, porque manejo los conocimientos adecuados al cargo que desempeño, los ofrezco a las personas que vienen a la alcaldía.</p> <p>P.2 Si, claro porque yo vivo aquí, he tenido un transcurrir político, fui concejal 2 veces, y alcalde anteriormente, he tenido mucho contacto con la gente de acá, he trabajado en porcicultura, ganadería; considero que hay confianza con la comunidad.</p> <p>P.3 Si, porque puedo expresarme libremente, el alcalde nos hace hacer las cosas abiertamente, mi trabajo es libre y autónomo.</p> <p>P.4 Si, debido al largo periodo de trabajo que he realizado, he adquirido conocimientos que puedo ofrecer a otras dependencias, esto ha fortalecido mi cargo.</p> <p>P.5 Si, se puede hacer las actividades libremente.</p> <p>P. 6 Si, se cuenta con todas las herramientas y conocimientos, aquí se cuenta con un equipo de trabajo idóneo que se articula con el ámbito que es Salud, este está regido por el Instituto nacional de Salud, siguiendo siempre sus políticas.</p> <p>P.7 Si, aunque llevo un periodo de casi tres meses en la alcaldía, sin embargo tengo una buena relación con los otros funcionarios.</p> <p>P.8 Si, trabajo con diagnósticos, causas de enfermedad y colaborando a la comunidad.</p> <p>P.9 Si, el sitio de trabajo es responsabilidad de la Secretaria de Gobierno que estipula las normas según el manual que puede</p>	<p>Sí, porque tiene y usa los conocimientos adecuados para su cargo</p> <p>Sí, porque las características del cargo les permiten ser autónomos</p> <p>Sí, porque ofrece un buen servicio a los usuarios</p> <p>Sí, porque tiene mucha experiencia en los asuntos administrativos</p> <p>Sí, porque tiene un buen equipo de trabajo</p> <p>Sí, porque existen protocolos y reglamentos adecuados</p> <p>Sí, porque no existen protocolos</p> <p>Sí, porque el alcalde lo</p>	<p>El trabajo mentalmente estimulante, hace referencia a la autonomía del funcionario en cuanto a sus funciones laborales, a la libertad de expresar sus destrezas, conocimientos, capacidades y opiniones abiertamente frente a su trabajo, con el público y los demás funcionarios, brindando de tal manera un buen servicio a la comunidad, teniendo en cuenta la opinión del jefe en este caso el alcalde, todo lo anterior aportando a la satisfacción laboral.</p>

<p>abordar cualquier problemática.</p> <p>P.10 Si, se da de acuerdo al desarrollo comunitario, soy músico también y trabajo con personas del casco urbano y rural.</p> <p>P.11 Si, porque puedo ser autónoma en el que cargo que desempeño.</p> <p>P.12 Si, porque estoy estudiando derecho y me sirve para la práctica, además puedo puede asesórame con otros funcionarios y poder ayudar a las personas que se presentan.</p> <p>P.13 Si, soy abogado, los conocimientos los utilizo en asesorías a la comunidad en especial conflictos de familia, maltratos, separaciones, entre otros.</p>	<p>permite</p> <p>Sí, porque hay buenas relaciones con los compañeros</p>
<p>2. P.1 Si, puedo manejar mis expresiones con todos mis compañeros, tanto con los trabajadores como con las personas de afuera.</p> <p>P.2 Si, no hay problema ni con los compañeros ni con el público, aunque con quienes vienen de otros lugares hay una barrera que es normal. Soy honesto y directo siempre con todos.</p> <p>P.3 En mi área puedo desempeñarme libremente porque no tengo supervisor.</p> <p>P.4 Si, por la confianza que se ha generado por el largo tiempo que he trabajado en la alcaldía, todos acuden a mí para que los asesore.</p> <p>P.5 Si, nadie me lo impide.</p> <p>P.6 Si, soy jefe de dependencia, en estos cargos se debe contar con personas calificadas.</p> <p>P.7 Si, se ha creado confianza con otros compañeros.</p> <p>P.8 Si, no se han presentado dificultades.</p> <p>P.9 Si, en algunas oportunidades se habla anticipadamente con el Señor Alcalde y se respeta la opinión que el da, para que los demás puedan interpretar de la mejor forma sin menosprecio.</p> <p>P.10 Si, hay que dirigirse directamente al alcalde y el apruebas</p>	<p>Sí, porque tiene libertad de expresión con los funcionarios y las personas del público</p> <p>Sí, porque las características del cargo lo permiten (ser el jefe del área)</p> <p>Sí, porque ha generado confianza entre los funcionarios y en la gente</p> <p>Si, mientras el alcalde tenga conocimiento y se respete su opinión.</p> <p>No, porque no se puede expresar libremente lo que se piensa.</p> <p>No, porque el pensamiento político es</p>

<p>los proyectos que desarrollo. P.11 Si, demasiado porque no nos prohíben nada, podemos hacer nuestro trabajo. P.12 A veces no, porque no se puede hablar como en la casa, no se puede decir lo que se piensa. P.13 Los pensamientos no siempre, tengo un pensamiento de izquierda pero como tengo que trabajar con la policía y ellos piensan diferente a mi tengo que limitarme, sin embargo esto aún no afecta nuestra relación profesional. Mis conocimientos sí, porque me desempeño en cuanto a las normas.</p>	<p>diferente al que se maneja con los subordinados. Existen barreras con personas de otros municipios Sí, porque se debe contar con personal calificado.</p>	
<p>3. P.1 La verdad no creo, igual tengo entendido que cada cargo tiene sus aspiraciones según el cargo. P.2 No, porque los recursos de funcionamiento son limitados en la parte que tiene que ver con las personas de nómina, la gente necesita y trabajo por eso, pero hay rotación cada 6 meses, en cambio los de nómina permanecen. P.3 No, aquí no hay eso porque yo no tendría a donde ascender. P.4 Si, según la actualización de estudios y titulación. P.5 En mi caso si se tendría la capacidad pero el alcalde no tiene el sistema. P.6 El sistema no existe ya que no hay organización, posterior a eso no se puede aspirar a un cargo mayor, en las empresas si, en la alcaldía no. P.7 Si, dependiendo de los estudios o títulos obtenidos que sean acordes con alguna dependencia. P.8 Si, hay retos que permiten que vayamos mejorando. P.9 Si, no en cargos de nómina pero sin con los contratistas o auxiliares, se eligen entre lo más pilosos para cada dependencia. P.10 No, debería mejorar el sistema porque ya que hay esfuerzos pero no hay reconocimientos. P.11 Si, tal vez hablando con el alcalde, el cargo a seguir seria</p>	<p>No, porque hay esfuerzo pero no reconocimiento No, porque no se puede ascender de cargo No, porque cree que cada cargo tiene sus aspiraciones según las dependencias Si, según las actualizaciones de estudios, titulaciones y méritos No, porque para entrar a trabajar hay que tener palancas Sí, porque hay retos que permiten que se vayan mejorando</p>	<p>Por remuneraciones equitativas se entiende que para los funcionarios es indispensable un sistema de asensos según sus capacidades, que existan gratificaciones, aumento de salario, incentivos entre otros, para el caso de la Alcaldía no cuenta con lo mencionado, los funcionarios manifiestan inconformidad frente a su salario y a la sobrecarga laboral, pese a las circunstancias por falta de trabajo la</p>

<p>ser alcalde, sin embargo no me gustaría ascender porque siento que estoy bien donde estoy, conozco del tema y se me desempeñar.</p>	<p>mayoría del área administrativa está de acuerdo con el salario recibido.</p>
<p>P.12 No, se igual vengo de Pasto y creo que sería necesario tener palancas.</p>	
<p>P.13 No, porque entre por concurso en el municipio y hay un límite de cada cargo.</p>	
<p>4. P.1 “Si, debido a que es válido según las labores que desempeño”.</p> <p>P.2 “No es el más justo, los viáticos para viajar todos los días son reducidos, se complica la situación porque viajo casi todos los días a Pasto”.</p> <p>P.3 “Si, con los de nómina, mes cumplido mes pagado, no tenemos problemas todo está al día; pero con los de contrato creo que les pagan cada dos meses y hay variedad salarial”.</p> <p>P.4 “Mas o menos ya que no se pagan horas extras, ni días festivos, las vacaciones son limitadas, y hay carga laboral bastante pesada. Los reemplazos no pueden manejar los cargos”.</p> <p>P.5 “No, podrían ser mejores”.</p> <p>P.6 “Si, porque en la alcaldía se facilita acceder a la población porque hay cercanía”.</p> <p>P.7 “Si, el salario que recibo es satisfactorio frente a las actividades que hago”.</p> <p>P.8 “Podría ser mejor a medida que se vaya trabajando, podríamos tener más reconocimientos”.</p> <p>P.9 “Si, son salarios justo teniendo en cuenta el instrumento salarial anual y para auxiliares. Los salarios son acordes según las funciones que desarrollamos, para los de nómina se tiene en cuenta las prestaciones”.</p> <p>P.10 “Debiera mejorar porque estas dependencias tienen un salario igual con menores labores”.</p>	<p>Sí, porque es justo por las labores que desempeña</p> <p>No, porque no pagan horas extras y no hay reconocimiento</p> <p>No, porque no cubre todos los gastos que debe hacer</p>

	<p>P.11 “Si, a nada, la oportunidad no hay que desaprovecharla, me siento satisfecha”.</p> <p>P.12 “Si, actualmente gano el mínimo y es justo porque no hay tanto trabajo”.</p> <p>P. 13 “Si, hubo un inconveniente porque el salario no estaba con la ley pero ya se solucionó la norma”.</p>		
5.	<p>P.1 “Si, aunque a veces los equipos se dañan, sin embargo se puede pedir prestadas los de las otras dependencias”.</p> <p>P.2 “En la administración actual se compraron computadores nuevos, pero el espacio todavía falta contextualizarlo por lo que se ha planteado un proyecto para hacer un espacio más adecuado con diseño, se lo desarrollará a partir de un crédito que ya se solicitó”.</p> <p>P.3 “Si, yo cuento con el espacio adecuado y no comparto con nadie; los equipos están en buen estado”.</p> <p>P.4 “Si, los espacios son los necesarios y lo equipos también”.</p> <p>P.5 “El espacio es frio y además es compartido, sería bueno que sea independiente. En cuanto a los equipos podrían actualizarlos”.</p> <p>P.6 “Están en hacinamiento en la alcaldía, pero si se cuenta con las herramientas necesarias, hay un proyecto que se va a desarrollar para distribuir las dependencias”.</p> <p>P.7 “Si, tenemos a disposición los equipos y espacios adecuados”.</p> <p>P.8 “Si, se cuenta con todas las herramientas por parte del alcalde”.</p> <p>P.9 “Si de acuerdo a las necesidades que se nos presenten, el alcalde hace el máximo esfuerzo para que tengamos lo necesario para cumplir nuestros deberes”.</p> <p>P.10 “Esta bien, el espacio es adecuado, aunque los equipos se dañen en algunas ocasiones”.</p>	<p>Sí, porque cuenta con el espacio adecuado y los equipos están en buen estado</p> <p>Sí, porque se cuenta con los equipos adecuados, sin embargo el espacio no es el más óptimo</p> <p>Si, aunque en ocasiones los equipos de trabajo se dañan, sin embargo se puede pedir prestados en otras dependencias</p> <p>No, porque el espacio no es adecuado y los equipos podrían ser actualizados</p> <p>Sí, porque el alcalde ofrece que los funcionarios tengan lo necesario para cumplir con sus deberes</p> <p>Sí, porque el espacio es</p>	<p>Las condiciones laborales de apoyo son importantes tanto para el manejo, el desarrollo y el bienestar de los funcionarios aportando a la satisfacción por su labor, en muchos casos la Alcaldía ofrece herramientas, espacios y equipos necesarios para un buen desenvolvimiento en el área de trabajo, existen condiciones laborales con las que el funcionario no se sienta a gusto como compartir espacios, herramientas que pueden atrasar e interrumpir su ritmo de trabajo.</p>

	P.11 “Los equipos y el espacios están bien”.		
	P.12 “Por espacio si estamos bien, pero por equipos están pésimos, la impresora no sirve y se sabe dañar, el scanner y el internet también presentan dificultades”.		
	P.13 “Actualizar, sería necesario, porque los equipos son antiguos, si se tiene herramientas apropiadas se trabajaría mejor”.		
6.	P.1 “Si, porque no hay dificultades con ninguno aquí en la alcaldía, todos nos colaboramos en los trabajos”.	Sí, porque no hay dificultades con otros funcionarios y todos se colaboran entre sí	En cuanto a compañeros que respalden, se sabe que una herramienta útil y vital para el bienestar, desarrollo de la alcaldía y el trabajo en equipo son los compañeros de apoyo, pues tener y mantener buenas relaciones interpersonales entre funcionarios a porta a la mejora del ambiente laboral generando un espacio óptimo de trabajo.
	P.2 “Si, me siento muy bien”.		
	P.3 “Digamos que sí, pero como en toda parte hay dificultades, pues los que son amigos se ayudan y con otros no, porque no hay confianza”.	Si, aunque se presentan algunas dificultades, pues algunos funcionarios han creado amistades	
	P.4 “Si, ya que me siento a gusto y lleno de expectativas”.	Sí, porque tiene un buen desempeño laboral	
	P.5 “Si, tengo un buen desempeño laboral”.	No, porque entre algunos funcionarios no comparten ni pensamientos ni conocimientos	
	P.6 “Hay dificultades porque algunos compañeros no pueden entender los conocimientos por el perfil que se maneja y se generan choques en cada dependencia y manejan otros pensamientos”.	Sí, porque llena las expectativas	
	P.7 “Si, porque llena mis expectativas”.	Sí, porque mientras se cumplen con las funciones, responsabilidades y el manejo de la ética profesional	
	P.8 “Todos trabajamos en esta dependencia de forma articulada, igual con otras dependencias nos colaboramos recíprocamente y estamos en permanente contacto”.		
	P.9 “Si, dentro de la dependencia es agradable, coordinamos el trabajo con la auxiliar de manera organizada, hay dificultades con otros funcionarios por el incumplimiento de labores, impuntualidad, faltas y por no comentar donde se encuentran”.		
	P.10 “Hay una buena conexión con otras dependencia hay honestidad y buen trabajo”.		
	P.11 “Si, porque me siento a gusto, tengo la libertad de expresión. Puedo obtener permisos sin ningún problema mientras cumpla con mis funciones, soy puntual y responsable, manejo la		

ética profesional”.	Sí, porque permite
P.12 “Si, ya que estudio derecho y estar aquí me ayuda a aprender, el jefe me ayuda en el manejo de términos nuevos”.	aprender y adquirir
P.13 “Si, tengo buenas relaciones con todos los compañeros y estoy satisfecho. No hay problema”.	manejo de términos más técnicos

Historia de vida

De igual manera teniendo previamente aplicado y realizado el respectivo vaciado de la información, se procedió a la realización de la siguiente tabla, donde se construyeron las siguientes proposiciones, saliendo a flote los resultados más relevantes en esta técnica.

Tabla 5. Matriz de la información por técnica: Historia de vida

Historia de vida			
Preguntas. 1. ¿Cuáles son los acontecimientos más importantes ocurridos en este periodo de mi vida? 2. ¿Qué pensé en ese momento? 3. ¿Cómo actué?, 4. ¿Qué expectativas tenía? 5. ¿Qué enseñanza o que huella le dejó a mi vida?			
Pregunta	Información	Proposición	Resultados
1.	<p>P.1 “A partir de mi graduación, yo tenía muchas expectativas y sueños como todos, ingrese a la universidad y empecé a estudiar Ingeniería Civil, mi profesión me permitió ubicarme donde estoy ahora ya que desempeñó el cargo de planeación de obras para la alcaldía de Nariño”.</p> <p>P.2 “Los acontecimientos más importantes para mí han sido los escalones que ido subiendo a medida que me he preparado profesionalmente, tanto con mis estudios como con las experiencias laborales que he tenido permitiéndome trabajar para la comunidad, sin dejar a un lado la formación de mi familia”.</p> <p>P.3 “Principalmente después de graduarme del colegio, fue recibir mi título como abogada, y por conseguir un trabajo encaminado a mi carrera profesional”.</p> <p>P.4 “Me gradué como bachiller comercial en la Institución Educativa Juan Pablo II del Municipio de Nariño (N), el día 14 de agosto de 1993. Este es un acontecimiento especial. Después de ello viajé a la ciudad de Cali a tratar de continuar con mis estudios superiores y para ellos debía trabajar para cubrir con los gatos, pero se truncaron esos sueños porque mi madre sufrió una crisis nerviosa a causa de mi ausencia y por eso me devolví”.</p> <p>P.5 “Mi vida ha sido variada, he tenido felicidad y tristezas. Uno de los acontecimientos más importantes es el nacimiento de mi hijo y que gracias a Dios he tenido trabajo durante estos años, en diferentes entidades”.</p> <p>P.6 “Un acontecimiento importante en mi vida es haber</p>	<p>Terminar el bachillerato, ingresar a la universidad y conseguir trabajo</p> <p>Ingresar a la universidad y formar una familia</p> <p>Trabajar y recibir el salario</p> <p>Trabajar en diferentes entidades</p>	<p>Está claro que entre los acontecimientos relevantes, los más evidentes principalmente son los estudios realizados comenzando con la finalización del bachillerato y en algunos de los casos es el ingreso a la universidad a desarrollar sus estudios superiores, siempre con la intención de adquirir conocimientos y aprendizajes idóneos que les permitan poder conseguir un trabajo; otro punto importante es la formación de una familia teniendo en cuenta el matrimonio y los hijos.</p>

recibido mi título para dar paso a oportunidades de progresar y alcanzar mis expectativas, una de ellas es conseguir trabajo”.

P.7 “Mi grado, fue muy importante para mí, porque fue un gran cambio en mi vida, ya que debía pensar en mi futuro y decidí proyectarme muchos planes, uno es seguir estudiando. Otro acontecimiento importante es conseguir un trabajo”.

P.8 “Algo importante es mi último grado académico, lo recibí en el Colegio Militar Colombia, el ambiente de aprendizaje fue relacionado tanto en formación académica y orientación militar”.

P.9 “Los acontecimientos importantes han ido transcurriendo junto con las etapas de mi vida, en todo sentido, pues he tenido una vida con plenitud y de la mano de mis padres”.

P.10 “Cuando estuve en el colegio pase momentos maravillosos, cuando me gradué no sabía por cual carrera profesional decidirme, entre a la universidad a estudiar música lo cual me siento muy orgulloso porque si hubiera escogido otra cosa no me hubiera sentido realizado”.

P.11 “Cuando trabaje por primera vez, y recibí mi sueldo”.

P.12 “El nacimiento de mi hermanita fue muy importante para mí, además cuando me gradué alcance otro escalón más para progresar y superarme por eso decidí seguir estudiando y hasta ahora es haber entrado a la universidad donde estoy preparándome”.

P.13 “El primer acontecimiento es el haber entrado a trabajar como monitor y asesor de consultorios jurídicos, luego entre a laborar en el Juzgado Tercero Civil Municipal de Pasto. Otro momento fue cuando puse una oficina y el

	<p>ultimo es el que corresponde a ganar el concurso para poder trabajar en la alcaldía”.</p>		
<p>2.</p>	<p>P.1 “Mis pensamientos estaban encaminados en proponerme expectativas que me permitan tener un buen futuro, por eso me dedique a mis estudios y a prepararme para conseguir un buen trabajo”.</p> <p>P.2 “Los pensamientos siempre son positivos, me propongo metas para cada oportunidad que tengo aprovechándola en todo sentido”.</p> <p>P.3 “Todo mi orgullo estaba encaminado al logro que estaba viviendo y pensaba en los trabajos que podría conseguir”.</p> <p>P.4 “Por un momento pensé que hasta ese día llegaron mis sueños de tener un buen trabajo, pero me trace nuevas metas”.</p> <p>P.5 “Una tristeza que me ha marcado fue la muerte de mi madre, pensando que mi vida iba a cambiar enormemente”.</p> <p>P.6 “Pensé en todas las posibilidades que podían alcanzar dentro y fuera de la ciudad para empezar a trabajar”.</p> <p>P.7 “Pensaba en que debía esforzarme mucho para conservar mi trabajo”.</p> <p>P.8 “Mi colegio me ha llenado de momentos y pensaba que serían los más agradables”.</p> <p>P.9 “Considere que los más importante en ese momento era dar gracias a Dios y a mis padres porque han sido los que han permitido que progrese, soñando con muchas cosas maravillosas que se han ido cumpliendo poco a poco”.</p> <p>P.10 “A medida que pasaban los semestres de mi carrera más me convencía de que la decisión que había tomado había sido la mejor cuando me gradué como profesional mepecé como docente a dar clases en una institución y</p>	<p>Culminar los estudios y apoyar económicamente en la casa</p> <p>Adquirir conocimientos y brindar beneficios de la comunidad</p> <p>Trabajar y cumplir con mis labores</p> <p>Fallecimiento de familiares</p> <p>Tener experiencia laboral</p> <p>Proyectando planes para el futuro</p> <p>Prepararse académicamente y trabajar</p> <p>Dios y familia</p> <p>La carrera tenia limites laborales</p> <p>Dedicarse al trabajo con disciplina</p> <p>Poseer capacidades para desempeñar el cargo</p>	<p>En este aspecto de los pensamientos presentes en los acontecimientos se puede observar que así como las personas tienen diferentes personalidades igualmente poseen pensamientos diferentes en algunos de los casos coinciden pero no en un número muy sobresaliente. Entre estos el principal pensamiento está relacionado con la finalización de los estudios y preparación académica para así poder dar comienzo a su experiencia laboral viéndose la necesidad de apoyar y sostener los hogares, otro punto en común es el de brindar buen servicio a la comunidad partiendo del manejo de conocimientos y aprendizajes.</p>

	<p>clases particulares también”.</p> <p>P.11 “Pensé siempre en darle lo mejor a mi mamá y a mi familia”.</p> <p>P.12 “Mis ganas por realizarme y poder ofrecer lo mejor a mi hermana”.</p> <p>P.13 “Mis metas estaban propuestas, pensé en prepararme académicamente y profesionalmente para conseguir un trabajo digno que me permitiera aportar a un hogar y mi familia”.</p>		
3.	<p>P.1 “Con responsabilidad, compromiso y entrega para alcanzar lo que me había propuesto”.</p> <p>P.2 “Basándome en los valores y principios que me han enseñado en mi casa, responsabilidad, perseverancia y compromiso; estos son los cimientos de mi buen desempeño”.</p> <p>P.3 “De forma dedicada empecé a buscar trabajo en diferentes sitios y comenzar con mi experiencia laboral, para poder ganar mi salario”.</p> <p>P.4 “Dedicarme a mis estudios me permitió ser el mejor bachiller de mi promoción, esto me hizo una persona entregada a la comunidad y fue así como empecé a trabajar como maestro de construcción”.</p> <p>P.5 “Actué con mucha responsabilidad porque quería darle lo mejor a mi hijo y mi familia”.</p> <p>P.6 “Me puse las pilas a entregar hojas de vida en varios lugares para que las posibilidades de empezar a trabajar sean más altas”.</p> <p>P.7 “Trabajar con responsabilidad y ser una buena empleada”.</p> <p>P.8 “Manteniendo los buenos valores que han enseñado en mi casa y en el colegio”.</p>	<p>Responsabilidad con las labores del cargo</p> <p>Luchar hasta conseguir trabajo</p> <p>Responsabilidad para alcanzar las expectativas</p> <p>Responsabilidad con la familia</p> <p>Honestidad y respeto con la comunidad del municipio</p> <p>Responsabilidad con acompañamiento familiar</p> <p>Tranquila con la ayuda de Dios</p> <p>Alcanzando diferentes logros</p> <p>Desempeño adecuado</p>	<p>En relación a este apartado las acciones que se manifestaron en común se encuentran la responsabilidad frente a varios aspectos como las labores del cargo, con su familia, con su trabajo y con sus expectativas a lograr. Se evidencia también la lucha por conseguir trabajo con un desempeño que sea sobresaliente. Un caso en específico hace referencia a actuar de forma honesta y respetuosa con la comunidad del municipio ofreciendo sus conocimientos en pro de ésta. Otro aspecto es el</p>

<p>P.9 “Con mucha responsabilidad, de la mano de la gente que quiso que sea alguien en la vida”.</p> <p>P.10 “Yo actué en ese momento de la mejor manera calmado y todo con la ayuda de Dios que todo lo puede y lo permite”.</p> <p>P.11 “Saltando de alegría por trabajar y poder tener con que ayudar a las necesidades de mi casa”.</p> <p>P.12 “Como una persona más responsable y dedicada a mis estudios para trabajar mientras estudio”.</p> <p>P.13 “Correctamente como me han enseñado en mi casa, con valores como la responsabilidad y compromiso con lo que hago”.</p>	<p>de reaccionar guiándose del acompañamiento familiar y religioso.</p>	
<p>4. P.1 “Tenía la expectativa de seguir surgiendo como profesional, la enseñanza que dejo a mi vida todo este camino es que lo que uno lucha”.</p> <p>P.2 “Entre mis expectativas siempre ha estado presente la de ayudar a la comunidad es por esto que me encamine profesionalmente a trabajar por ella”.</p> <p>P.3 “Mis expectativas siempre han sido formarme como persona a través de las experiencias que se me presenten”.</p> <p>P.4 “Mi más grande expectativa era la de encontrar un trabajo bueno y permanente para poder colaborar en mi casa”.</p> <p>P.5 “Trabajar en una entidad que me permitiera estar trabajando por un buen salario”.</p> <p>P.6 “Era trabajar, progresar y poder apoyar y colaborarle a mi familia”.</p> <p>P.7 “Seguir siendo una trabajadora responsable y realizar las labores adecuadamente”.</p> <p>P.8 “Continuar creciendo como persona y seguir estudiando para lograr los objetivos propuestos”.</p>	<p>Sí, porque les permite progresar como profesional y ayudar a mi familia</p> <p>Si, por que comencé desde abajo para poder surgir</p> <p>Si, por que el trabajo que conseguí lleno las expectativas laborales que tenía</p> <p>Si, por que se beneficia el pueblo, mejore el comercio, haya más empleo y la planta física de la alcaldía mejore</p> <p>Si, por que el matrimonio que contraje lleno mi vida</p>	<p>Se evidencia que las expectativas de los funcionarios en su mayoría eran progresar como profesionales y ayudar o aportar en la familia, por otro lado el tener un trabajo que le haga sentir satisfacción también está vigente, y por último se observó que las expectativas han mejorado pues en la búsqueda de conseguir un futuro mejor</p>

<p>P.9 “Muchas, siempre quise ser una profesional en la parte académica, adquirir acontecimientos para desde cualquier punto de vista ser una persona útil a la sociedad”.</p> <p>P.10 “Tenía las expectativas de llegar lejos con mi música transmitir mis conocimientos a nuevas generaciones, trabajar para ayudar a mi padres y hermanos, también pensaba en seguirme superando académicamente”.</p> <p>P.11 “La más importante es poder conseguir un salario ganado por uno mismo”.</p> <p>P.12 “Graduarme profesionalmente y conseguir trabajo”.</p> <p>P.13 “Seguir realizándome como persona y profesionalmente, para tener un trabajo distinguido que me permita aportar a mi familia”.</p>	<p>Si, por que quería trabajar ser una buena empleada servir a la comunidad del municipio</p>	
<p>5. P.1 “La enseñanza que dejo a mi vida todo este camino es que lo que uno lucha y lo persevera tarde que temprano lo consigue no hay que rendirse frente a los obstáculos”.</p> <p>P.2 “La grandeza de Dios siempre se ve reflejada en las cosas que hacemos de corazón”.</p> <p>P.3 “Con dedicación y esfuerzo se pueden alcanzar las metas que se plantean”.</p> <p>P.4 “Ser un buen líder para servir a la comunidad”.</p> <p>P.5 “La huella que me dejo es lo lindo de ser padre y compartir momentos con personas especiales como son los hijos, la esposa y la familia. Compartir con los compañeros de trabajo y con la comunidad en general”.</p> <p>P.6 “La enseñanza que me dejo es que se debe seguir siempre los sueños, ser constante, perseverante, paciente y que así se logra alcanzarlos”.</p> <p>P.7 “Trabajar con esfuerzo y recomendarse para conseguir futuras oportunidades”.</p> <p>P.8 “Mi enseñanza es la amistad, respeto y disciplina”.</p>	<p>Si, por que la enseñanza fue, lo uno lucha y lo persevera tarde que temprano lo consigue no hay que rendirse frente a los obstáculos</p> <p>Si, por que la huella ha sido tener responsabilidad en las labores</p> <p>Si, por que la huella que ha dejado es permitirme brindar mis conocimientos con mis compañeros y la comunidad</p> <p>Si, por que la huella que me quedo haber formado</p>	<p>La mayoría de los funcionarios coincidieron en considerar la perseverancia como la herramienta fundamental para llegar al cumplimiento de los objetivos, sin importar los obstáculos que se interpongan en el camino. También se evidenció que una de las huellas más importantes que ha dejado a su vida ha sido la responsabilidad, otras personas opinan que la enseñanza ha sido por</p>

<p>P.9 “Una huella marcada, gracias a los parámetros y buenos valores que me enseñaron en mi hogar; me considero una persona afortunada que se guía por la responsabilidad, tenacidad, tolerancia, perseverancia y emprendimiento”.</p> <p>P.10 “La huella que me marco de todo esto es que a mí me ha tocado momentos difíciles porque no encontraba trabajo pero insistí y toque puertas y dando gracias a Dios ahora hago parte del equipo de trabajo de la alcaldía, es algo que hace sentir feliz y pleno pues retribuye por todos mis esfuerzos y sacrificios hechos”.</p> <p>P.11 “Que hay que esforzarse para ser algo y alguien; y darse los gustos particulares necesarios y dar a los demás”.</p> <p>P.12 “El trabajo y la perseverancia son la clave para conseguir lo que se quiere”.</p> <p>P.13 “La disciplina, el compromiso y la entrega son los principales principios que le permiten a una persona a lograr alcanzar las metas que se propone”.</p>	<p>un hogar</p> <p>Si, por que una huella marcada es los buenos valores y principios que he recibido siempre en el hogar por parte de mis padres</p> <p>Si, por que todo ha sido una enseñanza y un aprendizaje continuo ya que aspiró que en mi gobierno mejore en varios aspectos</p>	<p>medio de sus aprendizajes, por el hogar y los principios y valores aprendidos en el hogar.</p>
---	---	---

Términos inductores

Los términos inductores se analizan a partir de la asociación obtenida de la satisfacción laboral. Esta asociación libre de términos permitió puntualizar los elementos implícitos en la RS como se presenta en la siguiente tabla; en la primera columna se puede observar los términos inductores más frecuentes que vinieron a la mente de los funcionarios con su respectivo número de reiteración. En la segunda columna se encuentran los términos que se formaron de la relación entre el término satisfacción laboral y los términos de la primera columna, obteniendo éstos como resultado de dicha relación, y describiendo además su frecuencia.

La tabla 7 muestra la frecuencia de los términos que los funcionarios relacionaron con la satisfacción laboral.

Tabla 6. Términos inductores

Términos	Frecuencia	Términos	Frecuencia
Compromiso	6	Alegría	5
Felicidad	5	Buen resultado	3
Responsabilidad	4	Comunidad	3
Apoyo	2	Colaboración	2
Emoción	2	Buenas relaciones	2
Enriquecimiento	2	Aprendizaje	2
Estabilidad	2	Buen estado económico	2
Experiencia	2	Enojo	2
Llena expectativas	2	Dedicación	2
Metas	2	Trabajo 100%	2
Trabajo	2	Nuevos conocimientos	2
Actividades	1	Cumplimiento	2
Actualizar	1	Aplicación	1
Amistad	1	Cero estrés	1
Ayuda	1	Amor por el trabajo	1
Buen pago	1	Practica	1
Cambio general	1	Compañerismo	1

Términos	Frecuencia	Términos	Frecuencia
Cargo	1	Afecto	1
Complemento	1	Hogar	1
Conocimiento	1	Motivación	1
Descanso	1	Logro de objetivos	1
Dinero	1	Responsabilidades	1
Estresado	1	Capacitada	1
Humildad	1	Sueños	1
Optimizar	1	Esfuerzo	1
Preocupado	1	Calidad de vida	1
Realización	1	Amigos	1
Satisfacción	1	Seguridad	1
Solidaridad	1	Indicadores	1
Tranquilidad	1	Usuarios	1
Verdad	1	Estrés	1
		Respeto	1
		Calidad de trabajo	1

El mapa mental se edificó teniendo en cuenta que posibilita la generación de ideas y viene a ser una estrategia de aprendizaje la cual permite organizar y filtrar las ideas e interconexiones relacionadas con un tema central, son diagramas que tienen forma de árbol, la conexión se hace a través de líneas ligando el concepto o un tema central con los términos referentes (Aguilar, 2009). Esta estrategia de análisis permitió el ordenamiento de los pensamientos y las ideas que se recolectaron en el proceso de investigación, analizando y estructurando los términos de tal forma que presente las relaciones entre los conceptos dominantes.

De acuerdo con las columnas presentadas anteriormente y las frecuencias de aparición de términos se ha construido el siguiente mapa mental, principalmente se han ubicado los términos que los funcionarios directamente relacionan con el término de satisfacción laboral, en los cuadros de color azul, presentando los conceptos más dominantes; en la segunda fila se encuentra ubicados los términos con un nivel menor de

frecuencia, observando como el compromiso, la felicidad y la responsabilidad se desligan de la satisfacción laboral; un compromiso con la alcaldía, felicidad por tener un trabajo y responsabilidad a la hora de cumplir con sus funciones.

En los cuadros de color amarillo se presentan los términos que resultan de la asociación entre la fila mencionada anteriormente y el término central que en este caso es satisfacción laboral, arrojando como resultado esta fila organizada de acuerdo a la frecuencia que manifestaron los funcionarios. Presentando así la alegría por el ambiente laboral tranquilo, siendo la remuneración económica el resultado a los servicios prestados a la comunidad.



Figura 1. Mapa mental de las representaciones sociales

En el árbol de asociación de términos inductores se presenta la conexión que se construyó partiendo de la frecuencia o reiteración de los términos develados por los funcionarios relacionados a su satisfacción laboral, encontrándose la totalidad de términos organizados de acuerdo a la frecuencia de aparición y el grado de importancia en la asociación.

El término más importante es compromiso, y el que más se asocia es alegría, siendo los más frecuentes en la recolección de datos de esta técnica. A través de estos términos se puede observar que hay un alto nivel de compromiso por parte de los funcionarios frente a su trabajo pues este término abarca otros muy importantes tales como la responsabilidad,

entrega, deber, y son las bases para un desempeño óptimo dentro de la organización. La siguiente figura muestra de forma gráfica la asociación de los términos que señalan los funcionarios. Se presenta una serie de valores y principios que se deben practicar en el momento de desarrollar las labores asignadas para un cargo dentro de la alcaldía.

Luego de analizar y determinar la frecuencia e importancia de cada término inductor se procede a mostrar las relaciones de los mismos de forma gráfica:

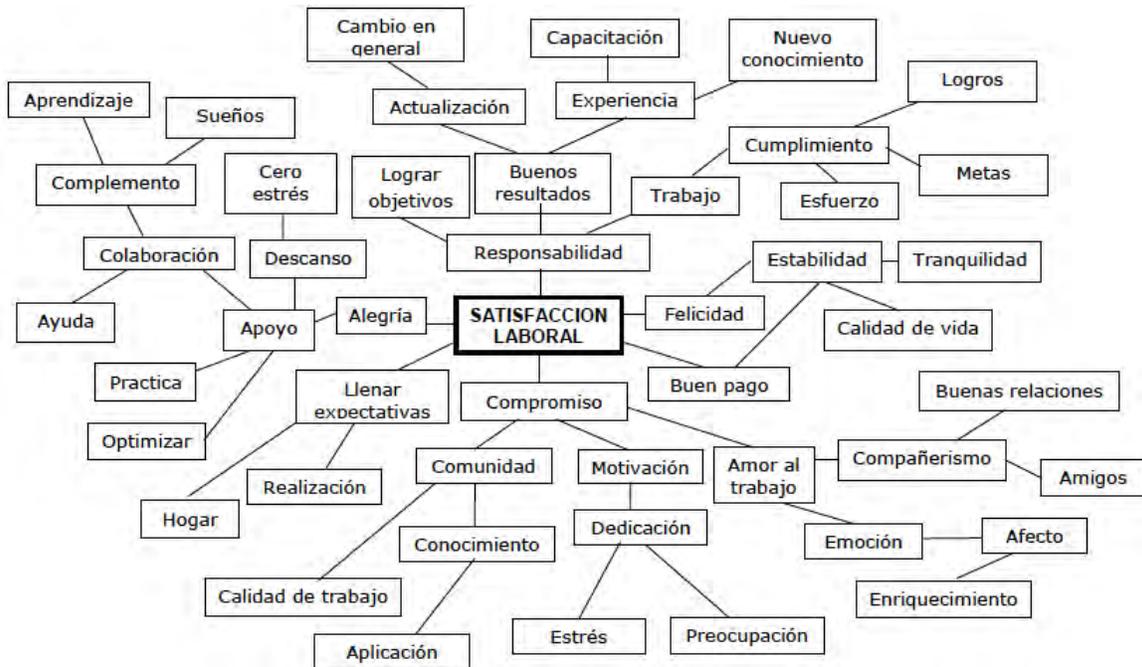


Figura 2. *Árbol de asociación de términos inductores*

Este instrumento da cuenta de la mayor importancia que se le asigna al compromiso y auto exigencia para el desempeño de cada cargo, más allá de las instalaciones y condiciones laborales de apoyo y la remuneración, que aunque se espera sea justa prevalece el conocimiento de que esta convenida y establecida con anterioridad a su nombramiento por tanto solo les queda aceptarlo.

Observación

Partiendo del protocolo se diseñaron tres momentos de observación, cada uno compuesto de una sesión en la mañana y una en la tarde, con la participación de dos observadoras en todo el proceso, presentando la información arrojada por los participantes sirviendo como base para las construcciones de las proposiciones y los resultados.

Tabla 7. Matriz de la información por técnica: Observaciones Mañana

Observación Mañana

Preguntas:

1. ¿Qué emociones se observan en el funcionario respecto a la interacción social en sus labores diarias?
2. ¿Cuáles son las referencias verbales del funcionario respecto a la interacción social en sus labores diarias?

Pregunta	Información	Proposición	Resultados
1 Y 2	<p>P1 “Atiende al público por ventanilla no demostrando ningún gesto expresivo, el funcionario no observa los rostros de las personas a las que atendió”.</p> <p>P2 “Acude muy temprano a su oficina, se instala en ella y se dedica hacer actividades que son ajenas a su labor, como revisar fotografías de su familia en el computador”.</p> <p>P3 “Llega puntualmente a su lugar de trabajo, se sienta en su silla de escritorio frente a su computador, la posición que toma es rigurosa ya que no se mueve durante veinte minutos”.</p> <p>P4 “Saluda a otra funcionaria amablemente entra a la oficina, inmediatamente se sienta en su sitio de trabajo y lee unos documentos que estaban en su escritorio”.</p> <p>P5 “Está en la oficina escribiendo en el computador, y en la sala de espera se encuentran seis personas esperando ser atendidas por este funcionario, llega una señora y lo saluda, él contesta diciendo: esperen un momento y ya empiezo a atender, el sigue escribiendo”.</p> <p>P6 “Se observa adaptabilidad en su sitio de trabajo, aunque varias veces abandonan sus actividades para atender llamadas personales”.</p> <p>P7 “Se evidencia en el participante que maneja una buena relación con los demás compañeros, saluda amablemente a las personas que se encuentra en su camino y le pregunta que como han estado”.</p> <p>P8 “Responde amablemente al saludo</p>	<p>El funcionario se sienta en su lugar de trabajo, se sienta y desarrolla su función.</p> <p>El trabajador revisa fotografías que no tienen que ver con su trabajo.</p> <p>El trabajador tiene una postura rígida</p> <p>El trabajador se muestra inexpresivo.</p> <p>El trabajador se muestra concentrado con su trabajo (no atiende al público.)</p> <p>El trabajador habla por celular de temas personales abandonando su trabajo.</p> <p>Relación de confianza con otros funcionarios.</p> <p>Palabras amables con el público que solicita servicios.</p> <p>Uso de palabras coloquiales y</p>	<p>En cuanto a la observación de postura corporal y gestos, se evidencia que en horas de la mañana es más frecuente que el trabajador se muestre inexpresivo, su postura sea rígida y no atiende al público por estar concentrado en su trabajo; para las interacciones sociales la relación de confianza con otros funcionarios es el que sobresale, para las interacciones sociales al público sobresalen las palabras amables con el público, y por ultimo para referencias verbales se encontraron más relevantes como: uso de palabras coloquiales con el público y entre funcionarios,</p>

<p>y a las inquietudes que tiene el público, y colabora ofreciéndoles un buen servicio”.</p> <p>P9 “Demostró el uso de expresiones coloquiales con palabras de confianza, tratando como si fueran amigos y no de manera despectiva con el público”.</p> <p>P10 “La actitud y las expresiones fueron positivas entre funcionarios, utilizando palabras que generaban confianza entre ellos”.</p> <p>P11 “El público acudía constantemente a la oficina de este funcionario y las respuestas que este emitía eran cortantes ejemplo: si, no, venga mañana, en la siguiente dependencia le dan esa información, con una posible actitud negativa”.</p> <p>P12 “A la hora de atención al público fue con sarcasmo y despotismo se notaba incomodidad por su trabajo”.</p> <p>P13 “Se concentra en sus labores interactúa de manera positiva con el público y con los otros funcionarios”</p>	<p>expresiones cotidianas que indican confianza con el público.</p> <p>Uso de palabras coloquiales y expresiones cotidianas que indican confianza entre funcionarios.</p> <p>Palabras cortantes dirigidas hacia el público.</p> <p>Completa falta de amabilidad a la hora de la atención, sin llegar a agredir.</p>	<p>palabras cortantes y falta de amabilidad.</p>
--	---	--

Tabla 8. Matriz de la información por técnica: Observaciones Tarde

Observación Tarde			
Preguntas			
1. ¿Qué emociones se observan en el funcionario respecto a la interacción social en sus labores diarias?			
2. ¿Cuáles son las referencias verbales del funcionario respecto a la interacción social en sus labores diarias?			
Pregunta	Información	Proposición	Resultados
1 y 2	<p>P1 “empieza su segunda jornada laboral, llega de manera puntual a su sitio de trabajo, entra a su oficina se sienta de manera recostada en su silla con una postura relajada y de descanso”.</p> <p>P2 “al llegar a su sitio laboral ya habían personas que lo estaban esperando para hacer atendidas, de manera pronta empezó atender al público dirigiéndose a ellos de forma cordial”.</p> <p>P3 “el trabajador empezó a utilizar un tono de voz fuerte dirigido al público diciendo que solo en horas de la mañana atendía”.</p> <p>P4 “el trabajador entra a su oficina y al momento sale a la cafetería donde se saluda con otros compañeros y dialogan un momento”.</p> <p>P5 “maneja un tono de voz plana con sus compañeros y personas que se dirigen a él”.</p> <p>P6 “al llegar a su oficina realiza otras actividades fuera de su labor”.</p> <p>P7 “el trabajador se encuentra a puerta cerrada, con su espalda hacia delante apoyando su cuerpo en el escritorio y hablando por el celular”.</p> <p>P8 “se muestra de manera ansiosa caminando de un lado a otro en la oficina”.</p> <p>P9 “usa palabras cortantes con el público, y posiblemente se evidencia una actitud negativa”.</p>	<p>El trabajador se sienta en su silla a trabajar.</p> <p>El trabajador atendió al público.</p> <p>Relación de confianza entre compañeros.</p> <p>Palabras amables con el público.</p> <p>Entonación de voz neutral.</p> <p>Tono de voz alto.</p> <p>El trabajador se muestra ansioso.</p> <p>El trabajador revisa unas fotografías que no tienen que ver con su trabajo.</p> <p>El trabajador mantiene su espalda hacia delante.</p> <p>El trabajador al atender al público era inexpresivo.</p> <p>El trabajador habla por celular en su sitio de trabajo.</p> <p>El trabajador camina de</p>	<p>En las observaciones de la tarde lo que más se evidencio en cuanto gestos y postura corporal, que los funcionarios estaban sentados en su silla de sitio de trabajo, están los funcionarios atender a público, para las interacciones sociales se evidencia la relación entre compañeros, para las interacciones sociales con el público se encuentran las palabras amables; para las referencias verbales están el uso de palabras coloquiales con el público y con los compañeros, tono de voz alto y el que más relevancia tiene es la voz neutral.</p>

<p>P10 “se observa cansancio en el funcionario mueve su cabeza de un lado a otro, alza sus brazos y bosteza”.</p>	<p>manera rápida de un lado para otro. El trabajador se muestra tenso.</p>
<p>P11 “el trabajador manifiesta una actitud tensa con sus compañeros en la manera como se expresa con ellos”.</p>	<p>Palabras cortantes con el público.</p>
<p>P12 “hace uso de palabras coloquiales con los funcionarios y el público como si fueran personas de toda su confianza”.</p>	<p>El trabajador no atendió al público. Palabras amables y cordiales con el público.</p>
<p>P13 “al llegar saluda amablemente a sus compañeros de dependencia y empieza hablar acerca de unos proyectos que estaban trabajando”.</p>	<p>El trabajador se lo nota cansado por su jornada laboral. Uso de palabras coloquiales con los funcionarios y el público.</p>

Matriz de triangulación

A continuación se procede a realizar la triangulación de las técnicas, en función de validar la información recolectada e interpretar los campos de representación que se han construido en la organización.

Tabla 9. Matriz de triangulación

Matriz de triangulación							
Categoría	Subcategoría	Entrevista	Historia de vida	Términos inductores	Observación	Proposiciones agrupadas	Categorías inductivas
Trabajo mentalmente estimulante	Información	La información que permite realizar el trabajo de forma estimulante proviene de su experiencia previa, de las inducciones y de las instrucciones que son dadas por los superiores. Los manuales de funciones ya están dados, por lo tanto el aporte de nuevas ideas no es muy significativo.	La información referente al trabajo mentalmente estimulante proviene principalmente de su proceso de formación una vez se ha terminado el bachillerato. La información relevante para ellos es la que se centra principalmente en generar competencias para poder conseguir un trabajo. Se encuentra también que			La información que les permite a los funcionarios tener un trabajo mentalmente estimulante proviene de un proceso de formación posterior al bachillerato y a su experiencia laboral. Es fundamental tener un proceso de formación que les permita conseguir una retribución económica adecuada. Se guían por los manuales de funciones y por las instrucciones de la alcaldía.	Nivel educativo

reconocen la importancia de su proceso de formación personal para un buen desempeño de sus funciones.

Actitud	A nivel laboral se da prioridad a las metas individuales. Tienen una actitud adecuada frente a su interacción laboral manteniendo su autonomía, ya que pueden expresarse libremente, mientras no vaya en contra de las directrices dadas por la	La motivación es conseguir un trabajo, con ello ya que se considera que las funciones son mentalmente estimulantes. Se observa una marcada actitud positiva frente a trabajar para recibir una compensación económica, planteándose metas que le permitan ir progresando.	La actitud respecto al trabajo es positiva puesto que los términos identificados respecto a la satisfacción son positivos, destacándose el compromiso, la responsabilidad y la felicidad respecto a la ejecución del trabajo.	La actitud frente al trabajo mentalmente estimulante es positiva. Se destaca las condiciones motivacionales centradas en las recompensas materiales que los empleados reciben por su trabajo como mentalmente estimulante aunque sus acciones estén limitadas por las directrices del alcalde.	Compensación económica Condiciones motivacionales Progreso Autonomía
---------	---	---	---	--	---

		alcaldía y en especial frente a la opinión del alcalde.			
	Campo de representación	En la alcaldía si se puede expresar libremente fortalezas, ideas y conocimientos, siempre y cuando no contradigan a la administración. El poder trabajar y recibir una retribución es lo primordial para sentirse motivado en el trabajo.			Conocimiento
Remuneraciones equitativas	Información	El sistema de ascensos y salarios ya se encuentra determinado de antemano, sin que el funcionario pueda cambiar esta situación.	Se destaca el hecho de que se ha participado de un proceso de formación laboral que debería permitir obtener una retribución adecuada para poder sobresalir y contribuir al bienestar propio y de la familia. Se destaca la responsabilidad y el compromiso como partes fundamentales	Los funcionarios parten del conocimiento de que no existen muchas posibilidades de ascensos en la alcaldía. Esto contrasta con su información previa, que hace referencia a que un proceso de formación laboral debe ser retribuido de acuerdo a su nivel educativo. La mayor motivación para el funcionario es obtener un salario que le permita contribuir a su bienestar y el de	Familia Responsabilidad Calidad de vida

		para realizar un buen trabajo y conseguir una remuneración adecuada.		su familia ofreciéndoles una mejor calidad de vida.	
Actitud	Los funcionarios se muestran inconformes con la asignación laboral que tienen de acuerdo a las funciones que desempeñan en su cargo. Pero prima en ellos el hecho de tener un trabajo con la alcaldía y en algunas ocasiones sienten que pueden tener una retribución adicional en los proceso de	La actitud positiva de los funcionarios se centra en poder tener remuneraciones equitativas de acuerdo al proceso de formación y al compromiso con el que se asumen las labores. Primando el hecho de tener un trabajo dentro de la alcaldía que le brinde un salario.	Se observa una actitud muy positiva respecto a su cargo como funcionarios de la alcaldía. Se observa que prima el poder trabajar en la alcaldía sobre otras situaciones relacionadas con la satisfacción.	La actitud de los funcionarios en este aspecto demuestra frustración respecto a las posibilidades de ascenso, pues deberían ofrecerse más oportunidades. Sin embargo también prima en ellos el hecho de poder trabajar con la administración municipal, por lo que se continúa trabajando sin mayores dificultades, debido a que por el desarrollo de sus funciones obtienen un	Administración municipal Salario

		capacitación que se dan en el sitio de trabajo.		salario.	
	Campo de representación	Lo más importante es tener un trabajo con la administración municipal, obteniendo un salario por las funciones desarrolladas.			
Condiciones laborales de apoyo	Información	Los funcionarios están informados sobre cuáles son los equipos y espacios que están asignados para cada cargo y cada dependencia según las necesidades, debido a que está determinado por la administración. Los funcionarios consideran que estas	Los funcionarios están en conocimiento de los espacios y equipos que están asignados para cada cargo, desde el momento de formación y experiencia en su trabajo.	La información sobre las condiciones laborales que deben prestarse desde la alcaldía, proviene desde de la experiencia y las labores que son asignadas para cada cargo, ya que los funcionarios tienen el conocimiento de que hay que poseer equipos adecuados y espacios apropiados para el buen desempeño de sus funciones.	Compromiso Desempeño

	condiciones son importantes para el buen desempeño de sus funciones.			
Actitud	Los funcionarios están conformes con los espacios y equipos asignados para cada dependencia en la administración, sin embargo en ocasiones los equipos no funcionan de forma adecuada y los funcionarios deben recurrir a la colaboración de otras dependencias	La actitud de los funcionarios es positiva pues cuando las herramientas de trabajo no funcionan de forma adecuada, buscan ayuda de los compañeros para poder cumplir con sus labores siendo responsables con sus funciones.	La actitud de los funcionarios frente a sus condiciones laborales es positiva, pues a pesar de que los equipos puedan presentar dificultades, los funcionarios se responsabilizan de sus labores y recurren a la colaboración de sus compañeros para el cumplimiento de sus labores, comprometiéndose con el desarrollo de su trabajo.	Herramientas de trabajo Comunidad

		para brindar el mejor servicio a la comunidad.					
	Campo de representación	El compromiso de los funcionarios con el desarrollo de sus labores en el trabajo es lo primordial, a pesar de que se presenten dificultades en cuanto a las condiciones laborales prima el cumplimiento de sus funciones.					Cumplimiento
Compañeros que respalden	Información	Los funcionarios consideran que los compañeros son un instrumento importante para el buen manejo de las relaciones interpersonales, buena comunicación y bienestar en la alcaldía, esta información es conocida por medio de experiencias personales o por medio de experiencias	Los funcionarios hacen referencia que el respaldo más grande que han tenido es la familia, pues han sido las personas que han brindado apoyo tanto a nivel personal como profesional, la familia ha sido el cimiento para aprender de los valores y principios colocándolos en práctica con los	Los empleados muestran un conocimiento de normas de cortesía y buena atención con el público, aunque este conocimiento es más evidente en horas de la tarde. Respecto a la relación con otros compañeros se observó el conocimiento y uso de normas de cortesía y expresiones que	La información que poseen los funcionarios acerca de las buenas relaciones interpersonales es dada por experiencias propias y por medio de experiencias de otros compañeros. Los funcionarios perciben a la familia como un pilar de conocimientos previos en cuanto a valores lo cuales se ven reflejados en sus relaciones con sus compañeros de trabajo; como las	Relaciones interpersonales compañeros de trabajo atención al público	

	de otros compañeros permitiéndoles comprender como es el manejo de grupo y en si como esto incide en el ambiente laboral.	compañeros de trabajo y con las funciones que desempeña.		demuestran confianza.	normas de cortesía amabilidad y expresiones de confianza. El funcionario conoce que tener y mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo le traerá beneficios para su óptimo desarrollo de trabajo y su propio bienestar.
Actitud	Los funcionarios presentan una actitud positiva frente a las relaciones con sus compañeros, sienten que llevar buenas relaciones de trabajo o de amistad hacen que aporte a	La actitud que manejan los funcionarios frente a los compañeros de apoyo es adecuada, pues aporta a su entorno y a su desempeño laboral	La actitud de los empleados es buena frente a la relación con sus compañeros de trabajo, se observan comportamientos que denotan tolerancia, confianza y compañerismo . Se manejan buenas	Los funcionarios poseen una actitud satisfactoria frente a las relaciones con sus compañeros de trabajo, resaltan valores y principios como la tolerancia, compañerismo, confianza y colaboración, haciendo que esto se refleje en el	Ideología política

Campo de representación	<p>su desempeño y ambiente laboral, también sienten que hay compañerismo y colaboración. En algunos casos se presentan diferencias en ideologías políticas.</p>	<p>relaciones interpersonales</p>	<p>desempeño y el entorno laboral. A pesar de que se presenten diferencias en cuanto a los pensamientos políticos que manejan cada uno de los funcionarios, esto no impide una buena relación entre compañeros, dando prioridad a sus labores.</p>
	<p>Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo es importante para un óptimo desempeño. Las buenas relaciones interpersonales hacen que el ambiente de trabajo sea adecuado.</p>		

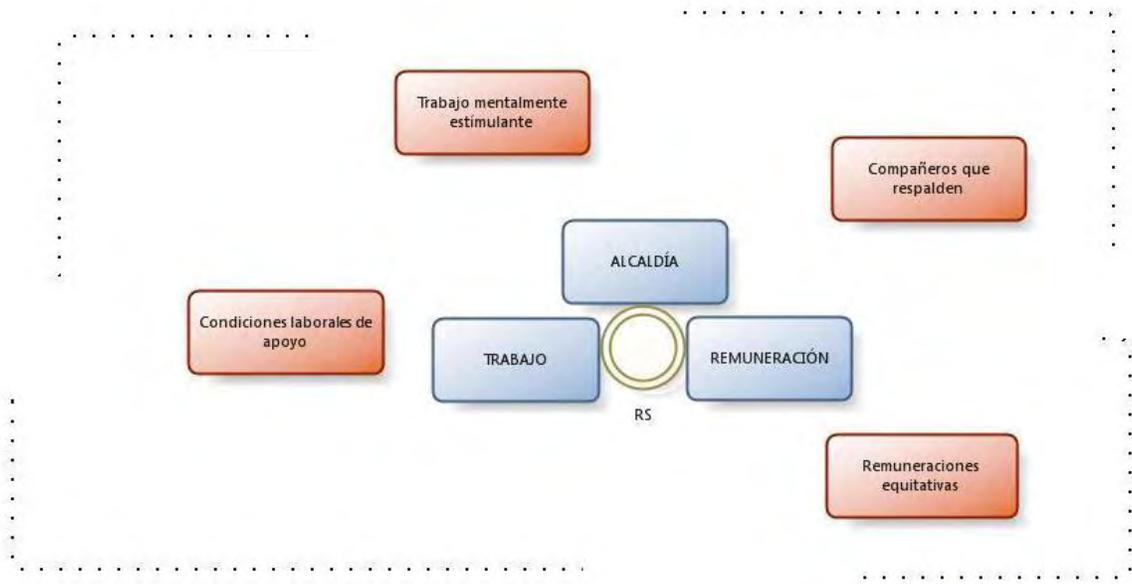
Luego del reconocimiento y la interpretación de la información, la actitud y los campos de representación de cada uno de los determinantes de la satisfacción laboral, se construyeron las categorías inductivas, siendo los cimientos para el surgimiento de las RS, que se develaron en este proceso. En este sentido, emergen tres RS fundamentales que subyacen para la construcción e interpretación de la realidad de la satisfacción laboral para los funcionarios.

Es importante tener en cuenta que la relación no es lineal ni causal, sino que cada categoría inductiva está relacionada con las tres RS subyacentes. De esta forma, la interpretación de las mismas debe ser multicausal y circular.

Tabla 10. Representaciones sociales y categorías inductivas

	Representaciones sociales	Categorías Inductivas
Alcaldía	La Alcaldía es la organización que me permite tener un trabajo, por lo que es necesario estar de su lado incondicionalmente.	Salario Autonomía Condiciones motivacionales Ideología política Conocimiento
Trabajo	El trabajo es la herramienta que me permite tener retribuciones que mejoren mi calidad de vida y la de mi familia.	Nivel educativo Progreso Calidad de vida Compensación económica Desempeño
Retribución	La retribución económica es lo que permite satisfacer necesidades y acceder a una mejor calidad de vida para mí y mi familia.	Herramientas de trabajo Familia Cumplimiento Compañeros de trabajo Relaciones Interpersonales Responsabilidad Comunidad Atención al público Compromiso Administración municipal

La relación de las RS con los determinantes se puede observar en la siguiente figura, presentando centralmente las representaciones sociales develadas por los funcionarios de la alcaldía, a su alrededor se ubican los determinantes de la satisfacción laboral siendo los medios para llegar a dichas representaciones:



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 3. Representaciones sociales de la satisfacción laboral

DISCUSIÓN

Relación entre los determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones de las representaciones sociales

A partir de los resultados que se obtuvieron en el devenir investigativo, se ha llegado a la construcción del presente texto interpretativo en el cual se forman diálogos diacrónicos entre la realidad descrita, los significados develados y la teoría que se ha construido a partir de la identificación, reconocimiento e interpretación, dando paso a la comprensión de las realidades sociales. Se pretende entonces abordar inicialmente los determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones de las RS, para luego comprender las RS que subyacen de la interpretación de la realidad social que tienen los funcionarios de la alcaldía.

Se develaron tres representaciones sociales que emergen a partir de la interpretación de los determinantes de la satisfacción laboral contextualizados a las dimensiones de las RS. En este sentido, se hace evidente la relación entre la teoría planteada por Robbins (2004) y los campos de representación develados en el proceso investigativo. Es así como

las categorías inductivas construidas en el proceso de análisis de los resultados posibilitaron interpretar la dinámica en el ambiente laboral de los funcionarios.

El primer determinante abordado es el trabajo mentalmente estimulante que según Robbins (2004), se define como la libre expresión del funcionario en el lugar de trabajo, agrado por manifestar sus ideas, fortalezas, habilidades y conocimientos abiertamente. De esta manera al abordar las dimensiones de las RS, se encontró que la información proviene de procesos formales y no formales, que les dan la posibilidad de desarrollar las habilidades necesarias y suficientes para el trabajo y permitirles, a su vez, obtener una remuneración económica acorde con sus funciones. Teniendo en cuenta que la dimensión de la información para la construcción de una representación social posibilita a los sujetos sociales el acceso y uso del conocimiento de las diferentes situaciones, y en este caso, aplicado a la esfera laboral, los funcionarios interpretan que son capaces y aptos para desarrollar su trabajo en la alcaldía, “yo soy autónomo y puedo expresar mis ideas y habilidades libremente, porque tengo los conocimientos adecuados para desempeñar mi trabajo”; además de sustentarse en el conocimiento de las reglamentaciones y conductos que les permiten ser mejores trabajadores, en función de obtener la retribución económica que buscan al desarrollar su trabajo.

La actitud de los funcionarios es coherente con dicha interpretación, “el manejo de mis conocimientos en el trabajo me permite recibir mi pago”, se observa como destacan así la importancia que se da a la remuneración económica. Esto se sustenta en que el funcionario se siente mentalmente estimulado si logra obtener su remuneración económica mensual. De acuerdo con Alcover et., al. (2004), un empleado se encuentra satisfecho cuando se percibe de forma positiva o placentera en su lugar de trabajo, en otras palabras, demuestra gusto por el trabajo que desempeña y la organización a la que pertenece, en este caso, la alcaldía. Esta satisfacción se relaciona con las condiciones motivacionales internas y externas que tiene e interpreta el empleado en su organización.

Si se tiene en cuenta que la actitud es la dimensión que está centrada en lo emocional, como lo expresa Moscovici (2002), y también que el salario es una de las condiciones motivacionales externas que identifica Toro (1895), se ha develado entonces la profunda implicación emocional que tiene el salario para los empleados de la alcaldía.

En este sentido, es elemental tener en cuenta que a nivel organizacional, si bien es cierto que el salario es una condición motivacional externa fundamental, no debe ser la principal para un empleado que se sienta satisfecho en su trabajo. Están además la supervisión, el grupo de trabajo, el contenido del trabajo, y la promoción. Estas condiciones deben estar en relativo equilibrio si se quiere mejorar el rendimiento de la organización (Toro, 1895).

De esta forma, si se tiene funcionarios profundamente motivados por el salario, su satisfacción laboral gira alrededor de esta recompensa, lo cual se transforma en una situación que puede generar conflictos en la función social y administrativa que tiene la alcaldía si se tiene en cuenta que el perfil del empleado público está concebido para sentirse satisfecho por su labor hacia la comunidad, más que a la recompensa económica que se obtiene de ello.

Por otra parte, los funcionarios han relacionado la expresión entre compañeros como una parte importante a la hora de tener un trabajo mentalmente estimulante. Si bien esta situación podría aparentemente ser interpretada con mayores elementos de juicio en el determinante de compañeros que respalden, se ha visto la necesidad de abordarla en el presente, puesto que la subjetividad de la relación entre compañeros se ve profundamente mediada por el hecho de tener un trabajo, como se observará más adelante. Las dificultades se han centrado fundamentalmente en las escasas relaciones interpersonales con compañeros que manejan ideologías políticas diferentes a la establecida por la alcaldía. Esta situación es solventada por ellos a partir del desarrollo de las labores conforme al manual de funciones e instrucciones de la alcaldía, para evitar posibles conflictos laborales que impliquen afectar la prestación de servicios a los usuarios y por ende, la continuidad en los puestos de trabajo. Es normal que dentro de una comunidad se presenten ideologías y pensamientos que sean diferentes, dando paso así a la construcción de tejido social a partir de la diferencia. Un proyecto político democrático debe tener en cuenta esta situación a la hora de plantear soluciones que beneficien a toda la comunidad (Maldonado, 2005).

Sin embargo, lo que se puede develar al interpretar lo narrado por los funcionarios de la alcaldía, es que al obtener un trabajo como funcionario público, estas diferencias de pensamiento se hacen de lado para estar de acuerdo con el proyecto político que se está

ejecutando, en función de permanecer en el trabajo. La satisfacción laboral en términos de un trabajo mentalmente estimulante se concentra entonces en la permanencia en el cargo.

Todo lo anterior se ve reflejado en el campo de representación que se construye alrededor este determinante, el cuál aborda la importancia de tener un trabajo al interior de la alcaldía, con una retribución de tipo económico, además de pertenecer a una entidad pública que les permita expresarse, haciendo uso de sus conocimientos y de igual forma guiándose por los parámetros establecidos por la entidad pública. McClelland (Citado por (Marín, 1992) plantea que uno de los propósitos al interior de una organización es desempeñarse adecuadamente para obtener una recompensa por el esfuerzo realizado.

En este campo de representación, se comienzan a develar los tres objetos más importantes dentro de las RS identificadas, los cuales son la Alcaldía, el Trabajo y la Remuneración económica. En el proceso de anclaje se observa como la realidad del funcionario se explica en la relación existente entre su expectativa de vida y de mejoramiento, y se concretiza bajo el significado de estos tres objetos que interactúan para darle un sentido a su realidad dentro de la Alcaldía.

Las dimensiones de las RS respecto al determinante remuneraciones equitativas dan cuenta también de la importancia de estas tres dimensiones para la construcción de la representación social.

En la dimensión de información respecto a las remuneraciones equitativas se puede determinar que existe un consenso general respecto a la correspondencia de los conocimientos que poseen los funcionarios en referencia a su proceso de formación y nivel educativo en relación con el pago de su salario. En este sentido, según Gruneberg (1979 citado por Galaz 2003) el salario es un factor relevante en las expectativas de los funcionarios, así como en las habilidades desarrolladas y los niveles profesionales alcanzados, evidenciándose la relación que a mayor educación mejor remuneración “me sigo preparando para ser una profesional y ganar más plata”.

Es muy importante el establecer que los funcionarios parten del conocimiento de la carencia de posibilidades oficiales de ascenso al interior de la alcaldía, al no existir un plan de carrera. Esta es una situación que se conoce de antemano antes de ingresar al trabajo, pero que no influye en la decisión de asumir las funciones de un cargo.

Cuando un empleado obtiene un lugar en una organización, una de las condiciones motivacionales externas se centra en la promoción (Narváez, 2010), lo cual le permite al empleado ascender en la estructura jerárquica, brindándole posibilidades de prestigio y progreso al interior de la organización a la que pertenece. Así mismo, Robbins (2004) plantea que para cada funcionario es necesario que existan unas políticas justas para un sistema de ascensos según sus méritos y capacidades, pues este se convertiría en un motivante que le permita ir escalando profesionalmente haciendo uso de sus habilidades. Se puede pensar entonces que, al no existir este tipo de sistemas en la alcaldía, la satisfacción laboral de sus funcionarios puede verse afectada.

Sin embargo, a pesar de que en la interpretación de los textos construidos con los funcionarios se ha encontrado que existe un componente afectivo negativo respecto a la falta de oportunidades de ascenso, la actitud de frustración se centra en el hecho de que al no existir un sistema que permita progresar en la estructura jerárquica de la organización, no hay posibilidades de recibir una mayor remuneración económica, “me siento conforme con lo que gano, ya que no puedo ascender a otro puesto”, para mejorar las condiciones de vida a nivel personal.

De esta forma, la motivación no se centra en la posibilidad de promoción como un motivante que permita mejorar la satisfacción al interior de la organización, sino que se vuelve a concentrar en la motivación de salario o la retribución económica, tal como se había observado en el determinante anterior.

De igual manera, se observa que aunque exista una actitud interpretada como negativa en la imposibilidad de ascensos, esta no tiene el peso suficiente como para interferir en el hecho de que se tiene un trabajo remunerado con la alcaldía, y la importancia que tiene para los funcionarios esta situación.

Es importante destacar nuevamente que las remuneraciones equitativas no solamente se refieren al salario o a la compensación económica, también tienen que ver con la existencia de políticas justas para poder progresar en la organización y sentir que el trabajo es justamente retribuido. En este sentido, el campo de representación configurado respecto a las remuneraciones equitativas gira en torno a la posibilidad de recibir un salario, como compensación a las funciones desempeñadas en la alcaldía como institución que le ha permitido al funcionario tener un trabajo.

Se observa entonces como los tres principales objetos identificados en las RS, Salario, Trabajo y Alcaldía, se configuran para sustentar y concretizarse en la interpretación que hacen los funcionarios de las posibilidades de retribución que tienen. Esto significa que en el campo de representación el trabajo se materializa en el salario que se recibe por parte de la institución a la que se pertenece como funcionario, y esta es su retribución fundamental.

Estos significados también se encuentran en el determinante de las condiciones laborales de apoyo, el cual se define como la existencia de condiciones en el ambiente de trabajo como la comodidad, higiene, iluminación y seguridad; sin dejar a un lado las herramientas de trabajo que permitan el desempeño de los funcionarios (Robbins, 2004). A nivel de información, los funcionarios han interiorizado que tienen que compartir espacios y equipos para poder desempeñar sus funciones de forma adecuada “cuando la impresora se daña, la pido prestada en otra dependencia”. Al respecto, Herzberg (citado por Soto 2001), incluye a los espacios y equipos óptimos como condiciones laborales de apoyo enmarcados en los factores que él denomina de higiene. Si estos factores son negativos o inadecuados se produciría insatisfacción laboral.

Se podría pensar que de acuerdo a la información que tienen los funcionarios en su ambiente laboral, la cual gira en torno la necesidad de espacios y elementos de trabajo para algunas de sus actividades, se deberían generar actitudes negativas por parte de los funcionarios para ejercer sus labores. Sin embargo, la situación interpretada es diferente.

Si bien las condiciones no son las más adecuadas, la actitud subyacente es positiva, ya que al final consideran que no se ven afectadas las funciones que se realizan “no tengo los mejores equipos, pero cumplo con mis labores”. Aparentemente existe una contradicción con los postulados teóricos que sustentan las condiciones laborales de apoyo. Sin embargo, lo que en realidad se devela, es que la actitud de los funcionarios es positiva en todos los casos, por la posibilidad de poder trabajar, independientemente de las limitantes que existan. Miranda (2006), destaca que el trabajo es en sí mismo un valor y una condición moral por la cual los ciudadanos logran ser tenidos en cuenta dentro del modelo social como elementos que contribuyen al orden y al progreso a nivel individual y colectivo. Esta concepción del trabajo ha sido arraigada en las sociedades latinoamericanas y tiene un sentido más profundo cuando se habla del prestigio social y de la remuneración

económica. Es entonces cuando el hecho de trabajar “dignifica” al hombre y más si se trabaja en una institución de reconocimiento social como la alcaldía.

Esto implica que, en un contexto donde existen posibilidades limitadas de empleo y de retribuciones económicas acordes, la posibilidad de trabajar con la alcaldía es en sí misma, un motivante para que las personas contratadas se sientan conformes con su trabajo, a pesar de las limitaciones en equipos y espacios que puedan existir.

Es importante destacar además que el trabajo permite al hombre progresar y posibilita alcanzar una mejor calidad de vida para el trabajador y su familia. La interpretación que se ha develado en los funcionarios de la alcaldía es que esta calidad de vida está profundamente relacionada con la recompensa económica, por lo que se valora el trabajo y se valora a la alcaldía, tal como se observa en el campo de representación construido para este motivante. Finalmente, Robbins (2004), considera al acto de compartir como resultado al cumplimiento, donde las partes deben aportar con algo; en este caso los funcionarios se colaboran entre ellos con el préstamo de equipos y demás herramientas para tener un acertado cumplimiento de sus labores, y con ello garantizar su permanencia en la organización, con todas las implicaciones sociales y económicas que se involucran.

En cuanto al determinante compañeros que respalden, Robbins (2004), señala que se refiere a que los compañeros en el área de trabajo son un instrumento indispensable para abordar de manera idónea el trabajo individual o en equipo, armonizando el ambiente de los funcionarios.

De acuerdo con la información de este determinante los funcionarios dieron a conocer que los conocimientos que poseen sobre valores y buenas relaciones en el trabajo se han ido construyendo a partir de las bases que les ofrecen en sus hogares al igual que el desempeño en experiencias laborales anteriores, se resalta que los valores aprendidos en el hogar han sido utilizados en dichas experiencias laborales y en sus actuales cargos dentro de la alcaldía, permitiendo crear relaciones que lleven a un adecuado desempeño y la creación de un agradable ambiente laboral, Sherih (citado por Soto 2001), respalda lo anterior considerando a los compañeros de trabajo como una unidad social, que son interdependientes pero que al mismo tiempo buscan ser un grupo con objetivos en común, poseen un conjunto de valores o normas que regulan el comportamiento de los individuos, esto se conecta con la relación planteada anteriormente.

Sin embargo como se mencionaba en el determinante de trabajo mentalmente estimulante se manifiesta una situación relacionada con los pensamientos e ideologías políticas que manejan ciertos funcionarios, siendo esta una limitante al momento de establecer un lazo de amistad debido a estas diferencias, claro está que no han afectado el desarrollo de sus labores profesionales, pero tampoco han permitido crear una relación de confianza y libre expresión “yo tengo un pensamiento de izquierda, diferente al de mis compañeros”. Los funcionarios recalcan que si bien sus pensamientos e ideologías son importantes, estas se dejan a un lado para el buen desempeño y mantenimiento de su trabajo; que como se menciona anteriormente lo principal para los funcionarios es tener un trabajo dentro de la alcaldía, dando menos importancia a las posibles dificultades que puedan presentarse.

La diferencia de pensamientos entre los funcionarios no afecta la actitud de lo que expresan en este determinante, pues se develan conductas satisfactorias frente a las relaciones conformadas con sus compañeros de trabajo, en las cuales se resaltan valores como la tolerancia y el compañerismo, lo anterior contribuye al desarrollo normal de sus actividades, a un buen desempeño y un ambiente laboral sano “tengo buenas relaciones con mis compañeros, no se ha presentado ningún problema”.

Sabiendo que la actitud viene a ser el componente afectivo que dinamiza las relaciones entre los individuos, se encontró que los funcionarios han logrado hacer un buen manejo de sus habilidades sociales con sus compañeros de trabajo, ya que han conseguido evitar conflictos y desempeñarse de forma profesional, brindado adecuadamente sus servicios a la comunidad.

Es importante tener en cuenta que las buenas relaciones con los compañeros de trabajo son indispensables en el buen desempeño laboral, los funcionarios señalan que esto les permite el desarrollo de sus funciones y un ambiente tranquilo; de esta forma se genera el campo de representación del determinante compañeros que respalden; es necesario resaltar que las buenas relaciones interpersonales que se forman en el lugar de trabajo les posibilita a los funcionarios el adecuado desarrollo de sus labores y responsabilidades, permitiendo mantener su trabajo en la alcaldía.

Después de haber desarrollado la interpretación de los determinantes de la satisfacción laboral a partir de las dimensiones de la RS que poseen los funcionarios de la

Alcaldía del Municipio de Nariño, se generaron las RS: Alcaldía, Trabajo y Retribución económica; en el siguiente apartado se dará profundización a dichas representaciones.

Comprensión de las representaciones sociales

Las representaciones sociales dan cuenta de la forma como los seres humanos construyen y dan significado a su realidad, tejiendo pensamientos y conocimientos que el individuo organiza, estructura y legitima en su vida cotidiana; esto le permite dar explicación a las situaciones o acontecimientos que se presentan en su realidad, donde además puede orientarse acciones frente a una situación específica. Para Moscovici (1979 citado por Piña & Cuevas, 2004), "la representación social es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios" (p. 18).

La RS se constituye como un medio para interpretar el ambiente en el que se desenvuelve una persona, le permite determinar los comportamientos de un otro o de un grupo que hace parte de su entorno social.

En el presente estudio se ha logrado la comprensión de tres representaciones sociales que tienen los funcionarios y que dan cuenta de su satisfacción laboral, a través de la información obtenida, las proposiciones y los resultados, presentando las interpretaciones que los funcionarios proyectaron. Las RS que se generaron están relacionadas principalmente con la Alcaldía, la cual es su ambiente de trabajo donde se desenvuelven diariamente y es el medio para mantener un trabajo y salario; en segunda instancia se formó la representación social relacionada con el Trabajo como tal, ésta hace referencia a la importancia de poseer un cargo dentro de esta institución, lo que permite tener una estabilidad económica y personal, de forma que brinda un sustento y el compromiso de desarrollar las labores. Por último se encuentra la Retribución económica en el trabajo, donde se observa la relevancia que presenta el reconocimiento salarial por las funciones realizadas. Este viene siendo el estímulo principal para el desarrollo del trabajo debido a que forma parte de un recurso que permite aportar y sostener varios hogares a los cuales pertenece cada funcionario. A continuación se presenta cada representación generada de forma puntual.

En primer lugar, está la RS que los funcionarios tienen acerca de la Alcaldía: es la organización que le permite al funcionario tener un trabajo, por lo que es necesario que este de su lado incondicionalmente; en esta representación se observó la importancia que posee esta institución, es el entorno donde el funcionario ha construido un “segundo hogar”, a través de sus experiencias y relaciones diarias tanto entre compañeros como las personas del público en general con las que entran en contacto. Los resultados obtenidos, arrojaron información relacionada con la relevancia de poseer un cargo dentro de esta instancia, dejando a un lado la posición e ideología política que tenga cada funcionario anteponiendo el tener un trabajo que le brinde un sustento para la supervivencia de los funcionarios siendo este el mayor estímulo para cumplir con las responsabilidades que cada puesto amerita.

En segundo lugar está la RS respecto al Trabajo: es la herramienta que le permite al funcionario tener retribuciones que mejoren su calidad de vida y la de su familia, este factor es importante pues se evidencia como una prioridad para los funcionarios puesto que se desprende como una interpretación indispensable en la que giran las otras dos RS que surgieron en este proceso investigativo, este permite el manejo de las habilidades y conocimientos que posee el funcionario haciendo uso de estos en el desarrollo de sus funciones que se le asignan según su cargo dentro de la alcaldía; por otra parte el trabajo para el funcionario representa estabilidad tanto para él y su familia, con respecto a lo económico, esta herramienta es la que le permite mejorar y mantener su calidad de vida.

En tercer lugar se tiene la RS respecto a la Retribución económica: es la que permite satisfacer necesidades y acceder a una mejor calidad de vida para el funcionario y su familia, este viene a ser el factor por el cual los funcionarios sienten satisfacción por su labor y es el estímulo que los hace continuar con su trabajo, esta RS también se la toma como una secuencia de las dos anteriores RS pues si no existiera el vínculo con la alcaldía no habría trabajo y por ende no existiría la remuneración como tal, este componente aporta a la satisfacción laboral de los funcionarios en la alcaldía, pues como se lo menciona anteriormente este permite aportar al sostenimiento de las necesidades personales y familiares.

Las tres RS están relacionadas de una manera cíclica puesto que una es consecuencia de la otra, en primera instancia se encuentra la RS de la alcaldía que abre las

puertas a los funcionarios a tener un trabajo, permitiendo que este se desempeñe laboralmente, junto a este, viene la retribución económica y de esta manera esta retribución es un motivante que hace que el funcionario se mantenga en la alcaldía y por ende en su trabajo.

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

El comprender las representaciones sociales que los funcionarios tienen frente a su satisfacción laboral dentro de la alcaldía, permitió identificar diversas interpretaciones, experiencias, conocimientos y actitudes acerca de sus vivencias que desarrollan en su ambiente laboral y social. Las RS que se generaron están directamente relacionadas entre ellas; son la alcaldía, el trabajo y la remuneración económica, siendo los factores más prevalentes en la satisfacción laboral de los funcionarios.

En la presente investigación se logró cumplir con los objetivos planteados, pues se recolectó la información respectiva de las representaciones sociales que poseen los funcionarios frente a su satisfacción laboral, desarrollando el proceso sin alterar sus conocimientos e interpretaciones.

Los funcionarios manifestaron que los valores y principios que ellos manejan en sus relaciones interpersonales con sus compañeros y con la comunidad, han sido cimentados en sus hogares y se han ido fortaleciendo con cada experiencia laboral que han vivenciado. Es necesario resaltar que en cada hogar se ha establecido un tipo de pensamiento que en algunas ocasiones se diferencia de otros, es decir en el caso de algunos funcionarios que manejan diferente ideología política, este factor ha influido en el momento de crear relaciones más cercanas entre compañeros de trabajo, sin embargo no ha sido impedimento para el desarrollo de las funciones de manera profesional.

Dentro de la psicología organizacional es de gran importancia que el funcionario posea una serie de características que lo reconozcan como un trabajador integral, en la información relatada por los funcionarios se evidencia el nivel de relevancia que se le brinda al salario o remuneración económica, siendo este el mayor motivante para los funcionarios pues se presenta un alto contraste con respecto a otras condiciones motivacionales como la promoción, lo cual puede llegar a afectar su satisfacción laboral.

Se puede fortalecer la satisfacción laboral en los funcionarios del área administrativa de la alcaldía a través de capacitaciones, seminarios o conferencias

encaminadas a esta satisfacción, es importante que los trabajadores adquieran más factores motivacionales a parte de la obtención de su remuneración económica.

Los funcionarios en sus representaciones sociales develan la importancia que le dan al tener un trabajo dentro de la alcaldía pues esta abarca distintos elementos, principalmente el de poseer un cargo donde por el desarrollo de las funciones y el manejo de sus habilidades y conocimientos, les permita obtener un reconocimiento económico y de esta forma les posibilite cubrir las necesidades en sus hogares.

En cuanto a las condiciones laborales que brinda la alcaldía, se puede decir que no son las más adecuadas, debido a que en algunos casos se presentan fallas en los equipos y los espacios no son los más óptimos, sin embargo esta no es una situación que les afecte a los funcionarios y al cumplimiento con sus actividades y funciones, manifestando de esta manera que estas dificultades no impiden que se sientan a gusto con su trabajo.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede interpretar la actitud que los funcionarios manifiestan frente al trabajo observándose en el discurso “lo más importante es trabajar, cumplir con mis labores, y recibir mi salario”. Esta expresión lleva a identificar el componente afectivo, es decir dan muestra de la presencia de los elementos que forman a la RS.

Los funcionarios develan que si bien es importante el cumplir con sus labores, este desarrollo debe estar operado con el manejo de las directrices establecidas dentro de la alcaldía y el alcalde encargado, siguiendo los parámetros y normas que aquí se presentan. Así como los funcionarios pueden expresar libremente sus pensamientos y conocimientos, igualmente deben respetar la postura del alcalde.

Se comprendió el proceso representacional a partir de tres RS que se develaron en el proceso de triangulación por técnicas, la primera hace referencia a la alcaldía, los funcionarios manifestaron que es una organización importante para ellos, pues les permite tener un trabajo, de esta manera brindan todo el apoyo incondicional a dicha organización; otra RS fundamental que surgió es el trabajo, pues para los participantes es el instrumento que les permite tener remuneración económica por la labor o servicios prestados a la alcaldía siendo este el medio para mejorar la calidad de vida y la de la familia. Y por último se encontró a la RS retribución económica, esta permite satisfacer necesidades de los funcionarios mejorando el estilo de vida de él y la familia.

De esta manera, las metas alcanzadas en este proceso investigativo son coherentes con los objetivos propuestos; se hizo una comprensión de las representaciones sociales de la satisfacción laboral que han construido los funcionarios del área administrativa de la Alcaldía Municipal de Nariño. Como producto del proceso investigativo los hallazgos fortalecieron un significativo análisis de la temática, además de la comprensión de las dinámicas de los grupos humanos participantes de este estudio dan cuenta de las RS de la satisfacción laboral, y las significaciones que los rodean.

El proceso de construcción teórica de la investigación, permitió identificar, reconocer e interpretar sobre este fenómeno e integrarlos a las construcciones que fueron develadas por la comunidad estudiada.

Un punto importante dentro de este proceso investigativo es el reconocimiento de la importancia de la participación y aportes brindados por los funcionarios, pues sin la colaboración de ellos no hubiese sido posible ahondar las diversas interpretaciones de sus representaciones sociales, esto aportó significativamente a la comprensión de las RS que manejan en su entorno laboral desde su satisfacción laboral.

Los encuentros con los participantes en la aplicación de las diferentes técnicas, permitió a las investigadoras visualizar cómo se maneja el ambiente laboral en cuanto con el público y entre funcionarios permitiendo obtener mayor información para la interpretación de las RS.

La investigación también reconoce lo enriquecedor que fue abordar los fundamentos teóricos de la psicología organizacional y la psicología social, evidenciando la importancia de trabajar con grupos o comunidades, teniendo en cuenta como principal herramienta al individuo, siendo esta la relación más pertinente que sujeta a estas dos ramas de la psicología, la unión de estas fue muy significativa pues cada una aportó a comprender las interpretaciones que los funcionarios tienen frente a su realidad social.

De igual forma se invita a los investigadores interesados en abordar en contextos organizacionales, que busquen interpretar las representaciones sociales enfocadas con otras de las múltiples temáticas que maneja la psicología organizacional.

Una de las limitaciones se refirió a la unidad de análisis, esta se conformó con los funcionarios que cumplían con los criterios determinados según las necesidades del estudio, algunos de los funcionarios quedaron fuera de la investigación debido a que no contaban

con el tiempo establecido en los criterios; además influyó la escasa disponibilidad de tiempo que tuvieron algunos de los funcionarios, limitando su presencia al momento de las sesiones determinadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar , A. (5 de setiembre de 2009). *Mapas Mentales: concepto y aplicaciones*. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de <http://payo.obolog.com/mapas-mentales-concepto-aplicaciones-329833>
- Aguirre, E. (2012). *Representaciones Sociales y Análisis del Comportamiento Social*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012
- Alcaldía Municipal de Nariño. (2012). Recuperado el 4 de Agosto de 2012, de <http://narino-narino.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=aIxx1-&m=q>
- Alcover, Martínez, Rodríguez, & Domínguez. (2004). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Alianza.
- Alonso, P. (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Recuperado el 23 de Mayo de 2012, de Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002
- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. San José, Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Aristizabal, C. (2008). *Teoría y Metodología de Investigación*. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.
- Borjas, L., & Monasterio, D. (s.f.). *Representaciones sociales de la ética empresarial en Venezuela*. Recuperado el 29 de Abril de 2012, de www.icesi.edu.co/revista_cs/.../10%20Borjas%20Monasterio.pdf
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1090*. Recuperado el 5 de Julio de 2012, de www.upb.edu.co/pls/.../B7EEC760562B4176E0440003BA8CC505
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1090 de 2006*. Bogotá.
- Del Hierro, B., Narváez, A., & Caicedo, S. (1997). *Las Representaciones Sociales de empleados de una entidad fiduciaria frente a los cambios generados en la organización a partir de la apertura económica*. Universidad Pontificia Javeriana. Bogotá.

- Derechos Laborales. (2012). Recuperado el 18 de Agosto de 2012, de Periodo de Prueba en Colombia: <http://derechoslaborales.globered.com/categoria.asp?idcat=64>
- Díaz, G., & Ortiz, R. (Octubre de 2005). *La Entrevista Cualitativa*. Recuperado el 20 de Julio de 2012, de Universidad Mesoamericana: <http://www.geiuma-oax.net/cursos/entrevistacualitativa.pdf>
- Galaz, J. (2003). *Satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública*. México: Dirección de servicios Editoriales.
- Guillen, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: McGraw Hill.
- Maldonado, L. F. (2005). Concepto y lugar de las políticas públicas. *Compilación de conferencia y clases dictadas por el Doctor Luís Fernando Maldonado* (págs. 1-22). Bogotá: Manuscrito no publicado.
- Marín, L. (1992). *Sociología de la Empresa*. Madrid: Iberico de Europa Ediciones.
- Mateu, L. (2009). *La Satisfacción Laboral: principales factores que frenan la mejora continua de la calidad en el sector salud*. Recuperado el 15 de Agosto de 2012, de Infarmate: www.infarmate.org.mx/pdfs/julio_agosto06/.../lasatisfaccion.pdf
- Merlino, A. (2009). *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: America Lee.
- Miranda, O. P. (2006). La importancia social del trabajo en el México del siglo XIX. *Historia*, 123-146.
- Moscovici, S. (2002). *La Representación Social: un concepto perdido*. Recuperado el 24 de Mayo de 2012, de Aproximaciones teóricas, nociones de prácticas y representaciones: www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/tallmosc.pdf
- Narvaez, S. (2010). *La motivación laboral de los empleados de planta de ASMET SALUD E.S.S. E.P.S. Colombia*. Pasto: Tesis de grado para obtener el título de Magister en psicología organizacional. Universidad Iberoamericana.
- Papa, N. (2012). *Factores internos y externos que influyen en el comportamiento del empleado*. http://www.ehowenespanol.com/factores-internos-externos-influyen-comportamiento-del-empleado-lista_116527/.
- Papalia, D. (2009). *Psicología del desarrollo*. México: Mc Graw Hill.

- Piña, J. M., & Cuevas, Y. (2004). *La teoría de las representaciones sociales. Su uso en la investigación educativa en México*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982004000000005&script=sci_arttext
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson 10° Edición.
- Rodríguez, C., Lorenzo, O., & Herrera, L. (2005). *Teoría y práctica de análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad*. Victoria, México: Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM.
- Rodríguez, G. G., Gil, F. J., & García, J. E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Malaga: Ediciones Aljibe, S.L.
- Rodriguez, S. (2010). *Investigación Cualitativa*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2012, de <http://www.emagister.com/curso-investigacion-cualitativa/caracteristicas-investigacion-cualitativa>
- Severino, A. (2000). *Metodología del trabajo científico*. Magisterio.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Toro, F. (1895). *Motivación para el trabajo*. Bogotá: Ediciones gráficas.
- Torres, D. (2012). *Enfoque Histórico_Hermenéutico: Generalidades y Características*. Recuperado el 14 de Enero de 2013, de <http://www.slideshare.net/DianeTorres/enfoque-historico-hermenutico>
- Zurita, R. (2010). *Satisfacción Laboral: ventaja en la vida y en la empresa*. Recuperado el 10 de Julio de 2012, de <http://egea.cl/satisfaccion-laboral/>

ANEXOS

Anexo 1

San Juan de Pasto, Septiembre 20 de 2012

Señor(es):

Alexander Burbano

Alcalde Municipal de Nariño

Cordial Saludo.

La presente es con el motivo de solicitar autorización de utilizar la Alcaldía del Municipio de Nariño en el desarrollo del proyecto "Representaciones Sociales frente a los efectos potenciales de la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa".

Agradecemos su atención y colaboración

Evelyn Benavides Luna
Evelyn Lisbeth Benavides Luna
C.C. 1085904569 de Ipiales

Cristina Mollana
Cristina Elizabeth Mollana Pasuy
C.C. 1085259944 de Pasto

RECIBIDO 20 SEP 2012
Olivia Rosales
3:50pm

Anexo 2

San Juan de Pasto, Septiembre 20 de 2012

Señor(es):

Alexander Burbano

Alcalde Municipal de Nariño

Cordial Saludo.

La presente carta es con el motivo de solicitar muy comedidamente la intervención del trabajo de grado "Representaciones Sociales frente a los efectos potenciales de la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de la Alcaldía de Nariño", realizado por las estudiantes del programa de Psicología de la Universidad de Nariño Evelyn Lisseth Benavides Luna con C.C. 1085904569 de Ipiales y Cristina Elizabeth Mallama Pasuy con C.C. 1085259944 de Pasto; sabiendo que el desempeño de la Alcaldía Municipal de Nariño se ha destacado por la labor realizada actualmente; por tal razón la dicha Alcaldía ha sido tenida en cuenta para la realización de dicho proyecto; el procedimiento a aplicar conlleva una breve entrevista a cada uno de los miembros del área administrativa de la Alcaldía, las entrevistas serian llevadas a cabo entre el periodo de finalización de noviembre y entre los primeros días del mes de diciembre. Agradecemos su atención y colaboración esperando una pronta respuesta.

Evelyn Benavides Luna
Evelyn Lisseth Benavides Luna
C.C. 1085904569 de Ipiales

Cristina Mallama
Cristina Elizabeth Mallama Pasuy
C.C. 1085259944 de Pasto

RECIBIDO 20 SEP 2012
Cristina Mallama
3:30 PM

Anexo 3

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE
INVESTIGACIÓN ACADÉMICA**

Dentro de los requisitos académicos propios de la formación universitaria profesional, el presente equipo investigador conformado por Evelyn Benavides y Cristina Mallama, como investigadoras y Juan Pablo Herrera como asesor, vienen desarrollando una investigación en la cual se abordaran LAS REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE NARIÑO.

Por medio de la presente solicitamos su autorización para la participación y el desarrollo de este proceso. La participación consiste en la realización de una entrevista semiestructurada, una entrevista grupal y aplicación de técnicas como términos inductores, dibujo y texto explicativo.

El propósito de la investigación es formativo y de interés netamente teórico, en función de permitir la construcción académica, relacionada con los anteriores conceptos. La investigación está regulada por las disposiciones nacionales en cumplimiento a las normas éticas exigidas en Colombia por la Ley 1090 del 2006, y la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, respecto de la investigación en el campo de la psicología y está controlada por la universidad, de manera tal que no es ilegal y no incurrirá en delitos contra la persona.

Se aclara que la participación es voluntaria, anónima y en ningún momento se harán públicos datos particulares de los participantes. Sus resultados solo se presentarán a manera de consolidado de modo que no atente contra la integridad del participante.

De igual manera, todos los participantes pueden conocer los resultados del proceso, los cuales se socializaran cuando finalice el proceso.

En cualquier momento el participante puede abandonar el estudio.

El participante no recibirá ningún tipo de remuneración económica o de otra índole, más que la satisfacción de colaborar con el avance del conocimiento en esta problemática.

Yo, _____ identificado con CC:
_____ de: _____ declaro que he leído el
CONSENTIMIENTO INFORMADO Y AUTORIZO mi participación en la presente
investigación: _____

Lugar: _____ Fecha: _____

Anexo 4

**REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE
NARIÑO**

Formato de entrevista

A continuación se realizará una serie de preguntas abiertas con el fin de abordar algunos aspectos referentes a la satisfacción laboral. Es importante indicar que se respetará el anonimato de sus respuestas y nunca se entregarán datos individuales. Su participación es voluntaria y tiene el derecho de suspender su participación en el momento que usted lo considere oportuno. Gracias por su atención.

Participante: _____

1. ¿Usted percibe que en su sitio de trabajo que puede hacer uso de sus fortalezas, habilidades y conocimientos libremente?
2. ¿Usted percibe que puede expresarse libremente en su sitio de trabajo?
3. ¿Usted percibe que la Alcaldía tiene un sistema que le permite ascender de acuerdo con sus méritos y capacidades?
4. ¿Usted percibe que su remuneración económica es acorde con lo que merece por el trabajo realizado?
5. ¿Usted considera que cuenta con todos los espacios, herramientas y equipos para poder desarrollar su trabajo adecuadamente?
6. ¿Usted percibe que su ambiente laboral es adecuado para desempeñar sus actividades de forma gratificante?

Anexo 5

**REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE
NARIÑO.**

Formato de historia de vida

Buenas tardes

Cada persona tiene vivencias que percibe de forma diferente, lo que hace que cada ser humano sea un universo cargado de significados singulares que nos ayudan a interpretar la vida. En esta riqueza de percepciones e interpretaciones radica la forma como nos comportamos en la actualidad.

En este sentido, a continuación usted encontrará una hoja en blanco, en la cual puede narrarnos su historia de vida. Quisiéramos que nos cuente brevemente cómo ha sido su vida desde que terminó el último grado académico hasta el momento actual. No es necesario que se detenga en todos los detalles, solamente en los más significativos para su vida.

Al hacer este ejercicio, trate de responder las siguientes preguntas: ¿cuáles son los acontecimientos más importantes ocurridos en este periodo de mi vida? ¿Qué pensé en ese momento? ¿Cómo actué?, ¿Qué expectativas tenía? Y ¿Qué enseñanza o que huella le dejo a mi vida?

Le recordamos que la información que usted amablemente nos brinda es completamente confidencial y solamente se utilizará con fines investigativos y académicos, y no se revelarán nombres o circunstancias particulares individuales.

Agradecemos mucho su participación.

Anexo 6

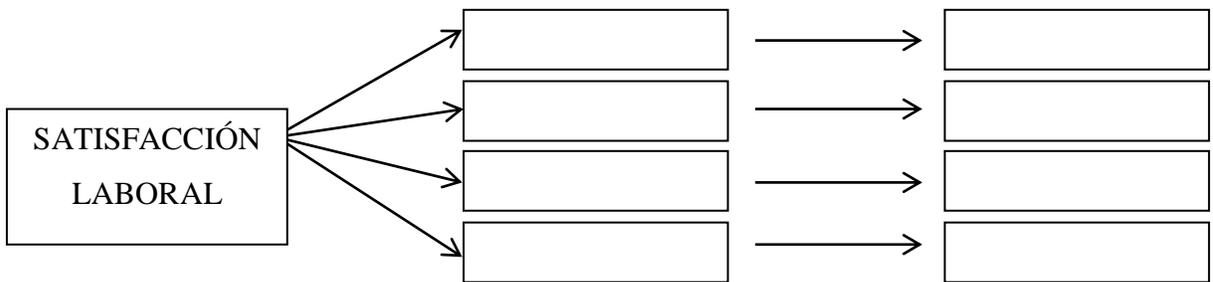
**REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE
NARIÑO.**

TÉRMINOS INDUCTORES

Fecha: _____

Cargo: _____

A continuación encontrará una palabra en frente de la cual usted debe escribir las palabras que espontáneamente lleguen a su mente al leerla.



Anexo 8

Evaluación de expertos

Luego de realizar la revisión de los instrumentos de recolección de información, de la propuesta investigativa denominada “REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE NARIÑO”, elaborada por las estudiantes Evelyn Lisseth Benavides Luna y Cristina Elizabeth Mallama Pasuy del programa de Psicología de la Universidad de Nariño; apruebo que los instrumentos de observación, términos inductores, entrevista e historia de vida; son viables, pertinentes y coherentes con la metodología de la investigación y los objetivos de la misma, permitiendo recolectar la información idónea para el desarrollo óptimo del proyecto.

Atentamente.



ÁVARO H. ÁLVAREZ

Álvaro Álvarez Córdoba

Psicólogo

Anexo 9

Evaluación de expertos

Luego de realizar la revisión de los instrumentos de recolección de información, de la propuesta investigativa denominada "REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE NARIÑO", elaborada por las estudiantes Evelyn Lisseth Benavides Luna y Cristina Elizabeth Mallama Pasuy del programa de Psicología de la Universidad de Nariño; apruebo que los instrumentos de observación, términos inductores, entrevista e historia de vida; son viables, pertinentes y coherentes con la metodología de la investigación y los objetivos de la misma, permitiendo recolectar la información idónea para el desarrollo óptimo del proyecto.

Atentamente.



Carolina Benítez Perugache

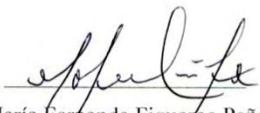
Psicóloga

Anexo 10

Evaluación de expertos

Luego de realizar la revisión de los instrumentos de recolección de información, de la propuesta investigativa denominada “REPRESENTACIONES SOCIALES FRENTE A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE NARIÑO”, elaborada por las estudiantes Evelyn Lisseth Benavides Luna y Cristina Elizabeth Mallama Pasuy del programa de Psicología de la Universidad de Nariño; apruebo que los instrumentos de observación, términos inductores, entrevista semiestructurada e historia de vida; son viables, pertinentes y coherentes con la metodología de la investigación y los objetivos de la misma, permitiendo recolectar la información idónea para el desarrollo óptimo del proyecto.

Atentamente.



María Fernanda Figueroa Peña
Psicóloga