

**FACTORES QUE INCIDEN EN LAS INADECUADAS RELACIONES  
INTERPERSONALES ENTRE LA COMUNIDAD Y LOS PRESTADORES DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE EN EL MUNICIPIO DE URIBIA – LA GUAJIRA**

**DAZA DIAZ GIANNA JOSEFINA  
ESCUDERO FUENTES ELENA MARGARITA  
HENRIQUEZ LOPEZ DOMINGO ANTONIO  
SILVA MEDERO ARIAGNA DE JESÙS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PSICOLOGIA SOCIAL COMUNITARIA  
CREAD VALLEDUPAR**

**2007**

**FACTORES QUE INCIDEN EN LAS INADECUADAS RELACIONES  
INTERPERSONALES ENTRE LA COMUNIDAD Y LOS PRESTADORES DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE EN EL MUNICIPIO DE URIBIA – GUAJIRA**

**DAZA DIAZ GIANNA JOSEFINA  
ESCUDERO FUENTES ELENA MARGARITA  
HENRIQUEZ LOPEZ DOMINGO ANTONIO  
SILVA MEDERO ARIAGNA DE JESÙS**

**Curso de Profundización Desarrollo Humano y Familia para optar al título  
de  
Psicólogo Social Comunitario**

**Tutor Curso  
BLANCA IBETH MARTINEZ MORON**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PSICOLOGIA SOCIAL COMUNITARIA  
CREAD VALLEDUPAR**

**2007**

Nota de aceptación

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Curso de profundización Desarrollo Humano y Familia aprobado en Valledupar el  
\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2007.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresamos nuestros agradecimientos:

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, con todo su estamento.

En especial a la tutora Blanca Ibeth Martínez Morón por su paciencia y colaboración oportuna para hacer efectivo este proyecto.

A la comunidad de Uribia, La Guajira y sus empresas de transporte publico.

A todas aquellas personas que nos ayudaron directa o indirectamente para que se realizara la investigación, a ellos gracias por su dedicación.

A Dios todopoderoso, por su plan de felicidad para todos sus hijos.

Con nuestro proyecto de investigación experimentamos lo que los excursionistas suelen descubrir cuando suben a una montaña: no habíamos llegado a la cumbre, sólo estábamos al final de la primera cuesta. Desde esta nueva atalaya de ideas alcanzadas con esfuerzo, pudimos divisar cosas que nunca habíamos visto y que sólo se podían ver desde aquel alto. Así pues, fijamos nuestra mirada en la “verdadera” montaña e iniciamos una nueva ascensión.

Gianna, Elena, Domingo y Ariagna

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION

#### 1. Problema De Investigación Intervención

- 1.1. Descripción del problema
- 1.2. Planteamiento del problema
- 1.3. Justificación
- 1.4. Formulación del problema

#### 2. Objetivos

- 2.1. Generales
- 2.2. Específicos

#### 3. Marco referencial

- 3.1. Antecedentes
- 3.2. Marco histórico situacional
- 3.3. Marco conceptual
  - 3.3.1 Relaciones interpersonales
    - 3.3.1.1 Como relacionarnos
    - 3.3.1.2 La comunicación
    - 3.3.1.3 La comunicación y las relaciones interpersonales

### 3.3.2. Transporte

#### 3.3.2.1. Diferentes modos de transporte

#### 3.3.2.2. Transporte público municipal

#### 3.3.2.3. Transporte y desarrollo social

### 3.3.3. Organizaciones

### 3.3.4. Comunidad

#### 3.3.4.1. Relación comunidad - transporte

## 3.4. Marco legal

## 4. Diseño metodológico de la investigación

### 4.1. Enfoque metodológico

### 4.2. Población

#### 4.2.1. Selección de fuentes de información

#### 4.2.2. Técnicas de recolección de información

##### 4.2.2.1. Observación directa

##### 4.2.2.2. Encuestas

4.3. Cronograma

4.4. Recursos

4.4.1. Humanos

4.4.2. Materiales

4.4.3. Instituciones

4.4.4. Financieros

5. . Descripción, Análisis e Interpretación De Resultado

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos



## LISTA DE GRAFICAS

Grafica uno:	trato con los compañeros
Grafica dos:	trato que reciben de los usuarios
Grafica tres:	trato por parte de los directivos
Grafica cuatro:	conductores que han tenido conflictos
Grafica cinco:	estimulo por esfuerzo
Grafica seis:	ideas tenidas en cuenta por parte de la directiva
Grafica siete:	nivel educativo
Grafica ocho:	los problemas del hogar influye en el trabajo
Grafica nueve:	te sientes cómodo con las instalaciones de la empresa
Grafica diez:	los usuarios valoran su trabajo
Grafica once:	trato por parte de los conductores
Grafica doce:	has tenido conflicto al usar el servicio
Grafica trece:	valoras y respetas las personas que prestan el servicio
Grafica catorce:	te sientes satisfecho con el trato que recibes
Grafica quince:	los conductores necesitan capacitación
Grafica dieciséis:	compromiso de cooperación y trabajo en equipo
Grafica diecisiete:	la escolaridad influye en el trato
Grafica dieciocho:	las instalaciones son cómodas

## LISTA DE CUADROS

**CUADRO UNO:** Cronograma de actividades de investigación

**CUADRO DOS:** Presupuesto

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo A:** Mapa del departamento de La Guajira
- Anexo B:** Diario de campo: Observación directa
- Anexo C:** Encuesta a la comunidad y prestadores del servicio de transporte publico de Uribía La Guajira
- Anexo D:** propuesta pedagógica **HACIA EL DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO**
- Anexo E:** fotografías

Inventario general de recursos

Marco lógico

## INTRODUCCION

El objetivo principal de esta investigación – intervención es determinar los factores que inciden en las inadecuadas relaciones interpersonales entre la comunidad y los prestadores del servicio de transporte en el municipio de Uribia – Guajira, debido a que estas dificultades deterioran significativamente las condiciones comunicativas, participativas y funcionales en los procesos de interacción, esenciales para la promoción de un verdadero desarrollo humano, social y comunitario.

El transporte se ha considerado durante toda la historia como el medio por el cual se produce o genera la movilización de personas o cosas, estableciendo al mismo tiempo factores orientados al intercambio social, económico, cultural que contribuye al fortalecimiento y crecimiento de una determinada comunidad. Pero hay que reconocer que en nuestra sociedad y sobre todo en la región de la alta Guajira se pierde el sentido y valoración de este importante y fundamental medio de estar conectados con el mundo.

Esta investigación es importante por que las personas constituyen las organizaciones, el estudio de las personas es el elemento básico para comprender las organizaciones, porque ellas están dotadas de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales, recursos, capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar labores empresariales.

La poca e inadecuada comunicación entre la comunidad y quienes prestan este servicio, hace que disminuya considerablemente la eficacia de la actividad, la productividad, la esencia y socialización de las relaciones humanas. Dentro de este contexto se presentan dificultades en las relaciones interpersonales, lo cual se evidencia a través del maltrato físico y verbal que se presenta entre los conductores, proyectando ese mismo tipo de violencia y falta de atención hacia los usuarios, aumentando considerablemente los conflictos en todo ese proceso o actividad.

El análisis e interpretación de los factores que inciden en las inadecuadas relaciones interpersonales se hizo en función de cincuenta personas usuarias del servicio de transporte intermunicipal y tres empresas prestadoras de este servicio en Uribe - Guajira, con la finalidad de adquirir elementos de juicio que permitan hacer generalizaciones basadas en formas de relacionarse y comunicarse para lograr bienestar, armonía y mejorar la calidad de vida.

Esta investigación permite a la psicología social comunitaria abrir espacios para analizar las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones como sistemas sociales, la influencia social, el estudio de los grupos entre otros.

## **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION INTERVENCION**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El municipio de Uribia, La Guajira se encuentra ubicado al norte del departamento de la Guajira limita al norte con el mar Caribe, al sur con la República de Venezuela, al este con el mar Caribe; y al oeste con el Municipio de Manaure y el mar Caribe. Su población es de 110.652 habitantes, en el casco urbano 7.364 y en área rural 103.288, cuenta con 18 barrios y 21 corregimientos, se considera como uno de los municipios con mayor extensión territorial de Colombia.

El municipio no cuenta con una terminal de transporte, ni oficinas de transito, pero a pesar de esto existen tres (3) empresas legalmente constituidas como son: La Peninsular, Cootrauri y Tierra del Sol, que laboran en la prestación del servicio de transporte público a la comunidad.

Es necesario mencionar que el municipio no cuenta con un mercado público bien ubicado y organizado y esto origina que las actividades comerciales y de transporte se realicen dentro de un mismo espacio principalmente en la avenida principal o entrada del pueblo, en el sector de las pulgas, lo cual produce naturalmente congestión y desorden.

Los habitantes que históricamente han integrado a la comunidad de Uribia, han creado una manera de vivir propia del contexto social, cultural y geográfico donde están inmersos. Esta manera de vivir dinamizada por el alto grado de familiaridad existente entre los miembros de la cultura wayuu y por el dominio de las primeras familias arijunas que se encargaron de darle vida institucional al municipio de Uribia mediante el proceso de la inmigración, es decir que desde diferentes sitios de la guajira y de diferentes islas adyacentes a sus costas marinas se fueron ubicando en el espacio que hoy circunda a la municipalidad de Uribia.

El vivir del Uribiero esta sostenido por una diversidad de actividades económicas propias de su contexto geográfico, su parte norte le permite a sus habitantes rurales practicar la pesca artesanal, los que están en el centro de la llanura semidesértica, viven fundamentalmente del pastoreo y cría de chivos, ovejos y unas pocas cabezas de ganado vacuno.

Los habitantes de rancherías cercanas a la frontera con el país vecino Venezuela sostienen una pequeña actividad comercial, esta actividad se ha venido incrementando en el casco urbano, por el mismo crecimiento poblacional del municipio ha trasladado la demanda de productos alimenticios a la cabecera municipal. Pero el espíritu empresarial de Uribieros es incipiente, por lo tanto es liderado por empresarios de otras partes del país. Por lo anterior la actividad económica que lo identifica es el transporte, es decir que la consecución de un carro es el mayor anhelo de todo habitante nacido en esta municipalidad. Esta costumbre esta enraizada en la idiosincrasia del uribiero y se ha mantenido de generación en generación.

Los investigadores como usuarios permanentes del servicio de transporte público evidencian que no existen unas buenas relaciones interpersonales entre los prestadores del servicio de transporte y los usuarios de éste, reflejados en groserías, lenguaje vulgar y soez, descortesía, falta de amabilidad, procesos comunicativos inadecuados entre las partes. Se evidencia también falta de capacitación de los prestadores del servicio, en lo que se refiere a procesos de atención al cliente, lo cual genera conflictos con los usuarios y alteran los intercambios personales que establecen los individuos en los diferentes espacios sociales o de trabajo.

Las relaciones interpersonales dentro de este ambiente de trabajo son pésimas, se evidencia claramente las agresiones verbales y en algunas ocasiones físicas entre los conductores, proyectando este mismo efecto negativo a las personas que ocupan el servicio. Es necesario reconocer que esta clase de comportamientos disminuyen considerablemente, los principios y valores como el respeto, la colaboración y el compañerismo entre otros.

La comunidad no presenta ninguna clase de interés relacionado con la valoración y cuidado del servicio y quizás no ha tomado conciencia de la importancia de la relación directa que existe entre ella y el servicio.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las relaciones interpersonales comprenden las capacidades que tienen los seres humanos para desarrollarse integralmente con y a través del otro, con el fin de encontrar sentido a sus vivencias sociales e individuales, buscando siempre la felicidad.

Por medio de la interacción social, los miembros del grupo pueden crear productos colectivos, como normas sociales, valores, estereotipos, objetivos, creencias y otros, los cuales son internalizados por los individuos, creando estructuras y fuerzas sociopsicológicas en la cognición individual.

El individuo por naturaleza mantiene una actitud de adaptación para tratar de establecer un contacto productivo y positivo con su entorno, o la sociedad. Pero el individuo propone un conjunto de mecanismos que lo ayudan a establecer contactos significativos con el medio o la sociedad, a través de interacciones que incluyen, comunicación, comprensión, opinión, concertación y participación.

Relacionarnos hoy en día con tantas personas considerando que cada una de ellas son diferentes, únicas e irrepetibles, tienen sus propias experiencias, vivencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida es una riqueza de las relaciones humanas, porque a través de ellas construimos también nuevas experiencias y conocimientos; pero al mismo tiempo esa diferencia también dificulta las relaciones, pues se deben hacer esfuerzos para lograr alcanzar la comprensión y llegar a acuerdos.

Las dificultades y obstáculos que se presentan dentro de un proceso de relaciones o comunicaciones son relativamente variables. Existen una multiplicidad de factores y condiciones que en conjunto forman una estructura a nivel como son los factores sociales, culturales, políticos, económicos, etc. Las dificultades que se presentan en las relaciones interpersonales entre la comunidad de Uribia y los servicios de transporte, están directamente relacionadas con la poca comunicación y participación debido quizás a la falta de



compromiso de ambas partes, por integrarse y concientizarse en la promoción de procesos grupales que contribuyan a la valoración del servicio y el mejoramiento de las relaciones entre el transporte y la comunidad.

Los habitantes pertenecientes al contexto geográfico y sociocultural del municipio de Uribia, tienen la necesidad de entender que el transporte hace parte de éste y que es obviamente real la interacción entre comunidad y transporte y que el problema en este caso radica en la desatención, el mal trato hacia la comunidad o a los usuarios por parte del servicio y la falta de valoración que la comunidad presenta hacia este. Vale la pena destacar que de existir un buen ambiente, clima o atmósfera laboral dentro de las empresas de transporte y adecuadas relaciones interpersonales entre los prestadores del servicio y sus usuarios en este caso la comunidad, las empresas serán más competitivas, eficientes y eficaces, además de prestar un servicio satisfactorio tanto a sus clientes como a sus proveedores, se generará sentido de pertenencia, bienestar a nivel personal y social y se reflejará en el normal desarrollo de las actividades.

Esta investigación le abre caminos a la psicología social comunitaria para descubrir mecanismos prácticos que contribuyan a la orientación, promoción, organización grupal y participación comunitaria.

### **1.3. JUSTIFICACION**

El sistema de transporte publico de la comunidad de Uribia, establece ciertas estructuras que contribuyen a mantener un buen nivel de ordenamiento y funcionalidad, pero cabe considerar que estos mecanismos en muchas ocasiones no son eficientes y organizados, sobre todo los usuarios o miembros de la comunidad que participan del servicio.

Esta investigación – intervención es importante a nivel personal, porque los investigadores como nativos de esta comunidad y en su roll de psicólogos sociales comunitarios, están comprometidos con el desarrollo social y crecimiento de su población y sus pobladores, especialmente en el ámbito de las interacciones humanas, debido a que los seres humanos debemos ser solidarios unos con otros, por las limitaciones individuales, se deben formar organizaciones que permitan lograr objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar.

El alcance social del tema de investigación se visualiza en las optimas relaciones interpersonales de quienes prestan el servicio del transporte, las cuales se deben comprometer a un propósito común y fijar objetivos y expectativas de desempeño, en el que surgirán técnicas que pueden traer a la empresa éxitos en el rendimiento personal y colectivo.

El aporte de la investigación a la psicología se da a través del estudio sobre las organizaciones y las personas, los procesos grupales, la influencia social, las representaciones sociales y las diferentes problemáticas sociales que le permiten fortalecerse como disciplina. De igual forma el psicólogo social comunitario esta directamente comprometido con la comunidad a intervenir, ser

mediador, agente facilitador, ser parte activa de su propio desarrollo y de su entorno.

El aporte personal se da en la satisfacción del equipo investigador al haber contribuido al fortalecimiento de un buen ambiente laboral y por ende de las relaciones interpersonales entre la comunidad y prestadores del servicio de transporte público en Uribia Guajira.

#### **1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA.**

Las relaciones interpersonales se basan en las capacidades que poseen los seres humanos para interactuar unos con otros, respetando sus derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común (Jennifer de Jesús Jaramillo Rolas). Cuando nos relacionamos con los demás esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir, escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos, por tal razón los investigadores se plantean el siguiente interrogante: ¿cuáles son los factores que inciden en las inadecuadas relaciones interpersonales entre la comunidad y los prestadores del servicio de transporte en el municipio de Uribia – Guajira?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar los factores que inciden en las inadecuadas relaciones interpersonales entre la comunidad y los prestadores del servicio de transporte en el municipio de Uribia – Guajira.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Analizar a través de la observación directa los comportamientos de los usuarios y prestadores del servicio de transporte público en el municipio de Uribia, La Guajira.
2. Aplicar una encuesta a usuarios y prestadores del servicio de transporte público en Uribia, La Guajira, que permita determinar los factores que inciden en inadecuadas relaciones interpersonales.
3. Elaborar una propuesta social de carácter educativa con miras a la auto reflexión, autocrítica y apropiación de herramientas y pautas para mejorar las relaciones interpersonales por medio de la promoción del buen trato, la convivencia, resolución pacífica de conflictos y trabajo en equipo, a través

de estrategias de sensibilización en usuarios y prestadores del servicio del transporte público en Uribia, La Guajira.

### **3. MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1. MARCO TEORICO**

Solo el conocimiento basado en un estudio serio y fundamentado de los modelos que aquí reseñamos, así como de las condiciones particulares de cada organización, puede ofrecer una buena opción para discriminar, con mesura e inteligencia, la utilización de los más adecuados, y no caer en la trampa de los remedios universales o paternalistas, que tan nefastos resultados han provocado en las organizaciones privadas y públicas de nuestro país.

El enfoque humanístico

El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica de la administración), ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo:

Como se estudiará mas adelante, el enfoque humanístico de la administración comenzó poco después de la muerte de Taylor; sin embargo solo encontró enorme aceptación en los Estados Unidos a partir de los años treinta, principalmente por sus características eminentemente democráticas. Su divulgación fuera de este país ocurrió mucho después de finalizada la Segunda Guerra Mundial.

### **Teoría de las relaciones humanas**

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. A pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses. En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio

sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

La escuela o teoría del neohumanorrelacionismo o teoría del comportamiento es una teoría de oposición a la teoría clásica que presta especial atención al comportamiento humano. Se considera una continuación de la teoría de las relaciones humanas. Critica tanto a la burocracia como a la teoría de las relaciones humanas, porque considera que nunca trató al factor humano en forma individual.

El Neohumanorrelacionismo o teoría del comportamiento analiza a las personas y a su comportamiento en forma individual y grupal, basándose en que la motivación mejora la productividad de la empresa. Entre los autores más destacados dentro de esta corriente de pensamiento encontramos a: Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Douglas McGregor, Chris Argyris, Rensis Likert. David McClelland, Strauss y Sayles.

A continuación de forma breve se explica la utilidad de las aportaciones teóricas de algunos de estos autores.

A través de la indagación de Maslow hoy en día en el mundo de las organizaciones se entiende que la productividad de la fuerza laboral se encuentra ligada a la satisfacción de las necesidades explicitadas por este autor. Es imposible crear el compromiso de los empleados si no se toma en cuenta el

modelo teórico de la pirámide de las necesidades construido por Maslow, en el cual claramente se puede inferir que si la práctica y política administrativa implementada al interior de la institución no se encamina por lo menos a satisfacer la necesidad tercera de dicho modelo de análisis conductual no se puede lograr el compromiso y por ende que se “ponga la camiseta el empleado”. Para mayor información consulte sobre esta Pirámide de necesidades.

Douglas McGregor permite con su modelo teórico de X y Y entender que dentro de las instituciones y/o jefes y subordinados existe una filosofía que impulsa la acción.

Strauss y Sayless retomaron los postulados teóricos de McGregor y construyeron la teoría Z del comportamiento humano. Mediante estas aportaciones muchas organizaciones han comprendido los siguientes factores:

A la gente le gusta sentirse importante.

La gente quiere ser informada de lo que sucede en la empresa.

La gente quiere que se le tome en cuenta el trabajo que efectúa en forma bien hecha, reconociéndoselo. De acuerdo con estos postulados teóricos muchas organizaciones exitosas han emprendido prácticas administrativas en donde se reconoce el trabajo bien realizado de manera monetaria y no monetaria, establecen programas de incentivos que coadyuven a mejorar la calidad de vida laboral a través de hacer sentir al personal como parte importante en el logro de los objetivos organizacionales. Por ejemplo, algunas empresas saben la importancia que tiene para los empleados conocer, entender y actuar conforme a la misión y visión planteada de manera estratégica. También se preocupan por establecer acciones administrativas encaminadas hacia tomar en cuenta a la fuerza laboral en la toma de decisiones, por ejemplo, algunas empresas reconocen la importancia que tiene las sugerencias de los empleados en cuanto a decisiones de lanzar nuevos productos y servicios al mercado, solución de problemas y mejoras en los procesos.



Chris Argyris ha enfatizado la importancia que tiene dentro de las instituciones llevar a cabo el Aprendizaje Organizacional, lo que permitirá que la organización se vuelva inteligente. Para lograr dicha situación Argyris pone énfasis en instrumentar un programa de capacitación así que permita a las personas tener conocimientos, habilidades y valores que los ayuden a trabajar en equipo y con ello desarrollar grupos maduros que sean capaces de auto dirigirse al aprender a desempeñarse de manera óptima. Para ello ha formulado una estrategia de concientización de los hechos o situaciones la cual consiste en argumentar, preguntar y reflexionar. Argyris recalca mucho la importancia que tiene en el individuo su experiencia ya que ésta guiará las acciones emprendidas por la persona, es decir, Argyris reconoce que las acciones de las personas son producto de las percepciones, por ello, advierte sobre la heterogeneidad de los factores involucrados en las acciones de las personas.

Este autor advierte: “Cualquier empresa que aspire a tener éxito en el difícil entorno empresarial actual deberá resolver primero un dilema básico: cada vez más, el éxito en el mercado depende del aprendizaje, aunque la mayoría de las personas no saben aprender”.

También comenta lo siguiente: “Un equipo debe vivir y respirar el corto plazo, planificar el largo plazo, pero actuar para el presente”. Es así como se llegará a ser un grupo que ha pasado de la inmadurez a la madurez. A continuación las etapas que vive un grupo que pasa de la inmadurez a la madurez:

**Formación:** Es la más difícil ya que es donde se comienza a conocer e interactuar.

**Tormenta:** surgen preguntas tales como ¿por qué estoy aquí y qué hago aquí?, en esta etapa el grupo necesita de mucho apoyo y seguimiento para que así

pueda dar el siguiente paso. El problema de muchas organizaciones es que sus grupos se quedan en esta etapa.

### **Teoría de la empresa**

Estudio del comportamiento de las organizaciones empresariales, de cómo compran las materias primas, de las técnicas de producción, de las cantidades que producen y de cómo fijan los precios. La teoría tradicional supone que la empresa pretende maximizar beneficios. Las interpretaciones más recientes intentan tener en cuenta las complejas características de las empresas modernas, que suelen tener varias líneas de producción y en las que asumir decisiones se logra, en mayor o menor medida, de forma descentralizada. Así, según las concepciones modernas, las empresas prefieren aplazar el objetivo de la maximización de ganancias para lograr beneficios satisfactorios e intentan maximizar las ventas o el crecimiento de la empresa.

La teoría basada en el comportamiento de la empresa reconoce que en las grandes compañías es inevitable que existan conflictos entre individuos y subgrupos, y que los objetivos de la organización dependan de las consecuencias de estos conflictos. Los defensores de esta teoría afirman que las empresas deberían tener varios objetivos (incrementar su producción, su cuota de mercado, el valor de sus acciones, sus ventas y beneficios), y cada uno de estos objetivos un directivo responsable. Estos directivos diseñarán líneas de acción para alcanzar sus objetivos, pero en ocasiones habrán de llegar a acuerdos con los responsables de otros departamentos, que pueden tener objetivos diferentes. De las negociaciones entre los directivos surgirán los fines globales de la organización. Además, esta teoría defiende que, a diferencia de la teoría tradicional que suponía que la adopción de decisiones se hacía de modo racional, en la práctica los objetivos se alcanzan de forma imperfecta y, por lo tanto, pueden ser incompatibles con las políticas existentes. Por otra parte, esta teoría afirma que los objetivos pueden cambiar con el tiempo por diversas

causas, como la experiencia acumulada o la falta de comunicación entre los altos ejecutivos y los ejecutivos intermedios (en quienes se suelen delegar importantes decisiones), que a veces hacen difícil el cumplimiento de los objetivos impuestos por los altos directivos.

La teoría del comportamiento de las empresas parte de dos supuestos. Uno es que los propietarios de las grandes empresas no tienen el control de las mismas; en otras palabras, serían los directivos de las empresas, y no los accionistas, los que imponen los objetivos reales de la empresa. El otro supuesto es que los directivos están más interesados en la producción y las ventas, por ejemplo, que en los beneficios, porque son la producción y las ventas las que demuestran su eficacia en la gestión.

La teoría permite analizar con nuevas perspectivas el comportamiento de las grandes empresas, pero son muchos los economistas que afirman que el objetivo de maximización de beneficios resume mejor que todos los demás los intereses de las empresas. Esta teoría está muy relacionada con la teoría de la organización.

### **Gestión industrial.**

Gestión industrial, en el mundo de los negocios, término utilizado para describir el conjunto de técnicas y la experiencia de la organización, planificación, dirección y control eficientes de las operaciones de los mismos.

En la teoría de la gestión industrial, la organización tiene dos facetas esenciales. La primera se refiere a la creación de las denominadas líneas de responsabilidad, que de modo habitual se reflejan en los organigramas de las empresas que especifican quiénes son los directivos de la empresa, desde el presidente hasta el jefe de departamento, especificando las funciones de cada uno. Esto está relacionado de forma muy estrecha con la teoría de la empresa.

La otra faceta esencial se refiere a la creación y desarrollo de una plantilla de ejecutivos dotados de una alta cualificación.

La planificación dentro de la gestión industrial tiene tres aspectos fundamentales. Uno consiste en la creación de políticas básicas generales en torno a la producción, ventas, compra de equipos, materiales y materias primas, y la contabilidad. También tiene que ver con la política de precios, el análisis de riesgos y otras cuestiones estratégicas. El segundo aspecto fundamental tiene que ver con la aplicación de estas políticas. El tercero está relacionado con la creación de pautas de trabajo uniformes en todos los departamentos. La dirección se ocupa en esencia de vigilar y guiar la empresa; en este sentido se suele diferenciar entre alta dirección, cuya naturaleza es administrativa, y dirección operativa, que se ocupa sobre todo de la ejecución de las distintas estrategias. El control se refiere a la utilización de registros e informes para comparar lo logrado con lo programado.

La gestión industrial, tal y como la acabamos de definir, surgió a finales del siglo XIX. Dio un gran salto adelante gracias al ingeniero estadounidense Frederick Taylor, que desarrolló técnicas para analizar las operaciones de la producción y para establecer los mínimos a cumplir en una jornada laboral. Estas técnicas fueron con el tiempo adaptadas a todos los procesos de las empresas, incluso al trabajo de los empleados cualificados, y se iniciaron también los programas de incentivos salariales, tanto para reemplazar como para reforzar los sistemas anteriores. Los expertos en gestión industrial posteriores a Taylor ampliaron la aplicación de sus técnicas a nuevas áreas dentro de los negocios.

La moderna gestión industrial y la teoría de la organización tienden a estudiar el microclima social de las empresas más que los factores económicos tradicionales: el comportamiento de los individuos dentro de una estructura organizativa es tan importante como la propia estructura. Así, aunque el pago por ejecución y otros incentivos siguen siendo factores clave para lograr mayores

beneficios y cuotas de mercado, otras medidas, como el control de calidad y la gestión de recursos humanos se emplean al margen de las estrategias tradicionales del fordismo. Dentro de las relaciones laborales, se suelen utilizar estas técnicas para romper con el colectivismo laboral tradicional, y para acercar más a los empleados a la empresa. Sin embargo, la competencia entre empresas implica que todas procuran aplicar las mejores técnicas de gestión pero aún no se ha encontrado el modelo ideal de gestión industrial que proteja a las empresas de sus propios errores.

### **Teoría de la organización.**

Teoría de la organización, en economía, marco de análisis del proceso de toma de decisiones en las grandes organizaciones. El análisis económico tradicional tiende a analizar las actuaciones de la empresa como el resultado de una decisión unitaria, mientras que la teoría de la organización reconoce que en las grandes corporaciones el proceso de toma de decisiones suele estar descentralizado y que éstas no dependen sólo del objetivo de maximización de beneficios o ganancias, sino también de su estructura organizativa. Por ello, la toma de decisiones en las grandes empresas suele tener en cuenta la necesidad de limitarse a obtener beneficios satisfactorios, sin necesidad de maximizarlos, debido a la obligación de conjugar los diversos objetivos de las distintas partes que componen la organización. Cuando las decisiones se adoptan de forma colectiva sólo se suelen tener en cuenta todos los objetivos de la empresa y no sólo el de maximización de beneficios, pero también suelen ser más lentas (una característica fundamental de las empresas japonesas). La teoría de la organización está relacionada con la teoría de la empresa.

Normativa: Se comienza a consensar las decisiones y se marcha hacia el logro de los objetivos.

Óptima. El grupo a alcanzado la madurez y es capaz de trabajar de manera autónoma logrando la autodirección.

El continuo madurez-inmadurez propuesto por este autor también da luces sobre las necesidades humanas. El concepto se centra en el desarrollo personal y natural de la gente para explicar las necesidades. Para Argyris, a medida que la gente progresa de la inmadurez a la madurez cambia:

- Teoría de la empresa.
- Teoría de la organización.

### **3.2 Marco histórico situacional.**

El municipio de Uribia La Guajira se encuentra ubicado al norte del departamento de la Guajira a 30 minutos del municipio de Manaure, y a una (1) hora del municipio de Riohacha, capital del departamento de la Guajira.

Limita al norte con el mar Caribe, al sur con la República de Venezuela, al este con el mar Caribe; y al oeste con el Municipio de Manaure y el mar Caribe.

El territorio Municipal es de 8.500 Km<sup>2</sup>, siendo el mas extenso del Departamento de la Guajira y mas extenso que los departamentos del Atlántico (3.388 Km<sup>2</sup> y el Quindío (1.845 Km<sup>2</sup>). (Véase mapa anexo A).

Fue fundado el 1 de Marzo de 1935 por el capitán Eduardo Londoño Villegas, y lleva su nombre en honor al General Uribe, defensor de los indígenas wayuu.

El presidente Alfonso López Pumarejo (1.934-1938) mediante decreto No. 300 del 19 de Febrero de 1.935 Autorizo la fundación de un pueblo que debería ser

capital de la comisaría de la Guajira, Uribia fue creado municipio por la ley 105 del 30 de Diciembre de 1960.

Su economía radica en el comercio de la sal, y las regalías que recibe de la explotación del carbón, la sal se explota por los nativos en el Cardón, Carrizal, Cabo de la Vela, Bahía Honda, Hondita, Taroa y Punta Gorda.

En Bahía Portete se construyo Puerto Bolívar donde llegan los barcos más grandes del mundo a cargar carbón que se explota en los yacimientos del Cerrejón. Las Empresas Públicas de Medellín construyeron entre el Cabo de la Vela y Puerto Bolívar el Parque Eólico para producir energía eléctrica a través del viento.

Uribia cuenta con 18 barrios y 21 corregimientos, el 8 de Diciembre el día de la inmaculada Concepción, conmemora sus fiestas patronales, y a finales del mes de mayo el festival de la cultura wayuu, donde se produce el encuentro de todas las manifestaciones creativas del universo wayuu. Su desarrollo sobre todo en el aspecto de servicios públicos ha sido considerablemente lento. El servicio de alcantarillado cubre actualmente un 70% de las viviendas ubicadas en el casco urbano, en el caso de la energía eléctrica, los pobladores afirman que consideran este servicio como uno de los más ineficientes y cotosos.

El acueducto suministra agua potable tres veces por semana pero solo al 50% de la población, el otro 50% no cuenta con este servicio y se ve obligado a comprar el agua y transportarla desde el acueducto hasta sus viviendas. La cobertura telefónica es mucho mas cerrado y simple solo algunas viviendas, más o menos cinco por barrio cuentan con este servicio. Su servicio de aseo es considerado por los habitantes del pueblo como eficiente y organizado, la limpieza y recolección de basuras se realiza por barrios una vez por semana.

El municipio de Uribia La Guajira cuenta con una vía pavimentada que la comunica con la carretera “troncal del Caribe” y otra que la comunica con el municipio de Manaure. En estas vías de acceso se realizan todo tipo de intercambio económico y al mismo tiempo intercambios políticos y culturales.

Las condiciones físicas de estas carreteras se encuentran en un estado adecuado para su utilización, pero las vías que comunican a Uribia con sus corregimientos están sin pavimentar y en invierno el acceso hacia estas comunidades es casi imposible, solo transitan carros de doble tracción y muchas veces los habitantes de estas comunidades rurales se transportan en bicicletas o caminando.

Esta población cuenta actualmente con 110.652 habitantes, en el casco urbano 7.364 y en área rural 103.288 y presenta los estratos 0, 1, 2, y 3. Sus barrios, en su mayoría no están organizados con junta de acción comunal aunque hace algunos años trataron de fortalecer esta iniciativa pero falto capacitación y voluntad por parte de toda la comunidad en general. No existen espacios comunitarios o salones comunales donde se puedan organizar reuniones, aunque en algunas ocasiones el consejo municipal convoca a la comunidad a participar de cabildos abiertos, pero esto lo hace con poca frecuencia.

En el sector urbano del Municipio de Uribia La Guajira existen 5 instituciones educativas, las cuales cuentan cada una con secciones de primaria, bachillerato y algunos convenios con institutos técnicos.

Entre las instituciones educativas que cuentan con estas secciones esta; el ALFONSO LOPEZ PUMAREJO, EL INTERNADO INDIGENA SAN JOSE, LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR INDIGENA, LA INSTITUCION EDUCATIVA FONSECA SIOSI, EL COLEGIO ABUCHAIBE OCHOA Y EL JUYASIRAIN. A esto hay que agregarle naturalmente los colegios de primaria que existen en cada corregimiento del municipio los cuales son 21, incluyendo el INTERNADO DE NAZARET.



Existen convenios con instituciones técnicas que están impulsando el desarrollo y los procesos de capacitación de la comunidad como CEOTES y el nuevo proyecto de educación superior de la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA el cual inicia este semestre.

En la zona urbana del municipio de Uribia, la mayoría de las personas sobre todo los hombres se dedican a las actividades comerciales y de transporte pero a pesar de todo el desempleo hace parte de la realidad social de su gente, el desarrollo empresarial de la localidad es muy poco y no genera oportunidades laborales que satisfagan las demandas; por otra parte la alcaldía municipal y el Departamento generan algunos empleos significativos sobre todo en los sectores relacionados con la educación, como por ejemplo las contrataciones como docentes, que incluye naturalmente la participación de hombres y mujeres.

Los habitantes de las zonas rurales que en su gran mayoría son indígenas wayuu, se dedican a la pesca, el pastoreo, la explotación de la sal, la producción y venta de chirrinche entre otras actividades; las mujeres en su mayoría se dedican a la producción y venta de artesanías propias de su cultura, aunque existen muchas que se dedican a las actividades comerciales o venta de víveres y mercancías que transportan desde Venezuela.

Cootrauri esta constituida legalmente como una cooperativa multiactiva de trabajo, entre sus espacios operativos se involucra el transporte, el turismo, inversión en vivienda, recreación y cultura. Tiene 9 años de funcionamiento legal y su servicio se realiza a través de vehículos pequeños o automóviles climatizados.

Transporte Tierra del Sol, esta constituida como una empresa prestadora del servicio de transporte, al igual que las demás se considera como un servicio que cuenta con las mismas condiciones legales y funcionales.

Transporte Peninsular es el servicio de transporte mas antiguo de la localidad, tiene aproximadamente 37 años de funcionamiento y a pesar del tiempo aun

continua organizada y funcionando de manera activa y eficiente. Cuenta con 40 camionetas de pasajeros y de carga y su sede principal se organizo en la ciudad de Maicao Guajira. Pero esencialmente sus actividades se fundamentan en la prestación del servicio de transporte de la comunidad.

Cootrauri se encuentra al igual que la Tierra del Sol en el sector de las Pulgas, Avenida principal, actualmente mantiene cobertura con los municipios de Maicao, Riohacha, Manaure y el cabo de la vela a través de automóviles y carros 4X4. Se considera como una de las empresas de transporte con mayor cobertura y numero de empleados aunque estos no los contrata directamente la cooperativa, sus vínculos con esta son solo indirectos.

Cootrauri mantiene sedes en los municipios de Uribia, Manaure, Maicao y tiene convenio en Riohacha con Coochopen (Cooperativa de Choferes) con servicios climatizados y servicio puerta a puerta.

Tierra del Sol se constituyo como una empresa prestadora del servicio de transporte en el año 2000, cubre actualmente las rutas Uribia, Maicao y Riohacha, cuenta con sede en los tres municipios y su servicio al igual que Cootrauri también se realiza a través de automóviles climatizados.

Según datos suministrados por la empresa Tierra del Sol y Cootrauri, actualmente el valor de los pasajes en las rutas:

Uribia ----- Maicao = \$ 6.000

Uribia ----- Riohacha = \$ 12.000

Riohacha -- Maicao = \$ 7.000

Uribia ----- Manaure = \$ 3.000

Estos precios son actualmente regulados y supervisados por la Personería Municipal y la Secretaria de Gobierno del Municipio.

Uribia cuenta actualmente con tres empresas prestadoras del servicio de transporte Cootrauri, Tierra del Sol y transportes Peninsular, las tres laboran casi en el mismo sector. Dos de ellas mantienen su sede en el sector de las pulgas o centro del municipio a excepción de Transportes Peninsular quien siempre ha tenido su sede en Maicao, pero casi el 80% de los vehículos y conductores son de Uribia, e incluso fueron estos los fundadores y organizadores. Transporte Peninsular se considera como la empresa de transporte mas antigua del municipio, sus servicios se prestan desde los años 70, pero según datos suministrados por sus directivos, ella logro legalizarse en el año 1942 cubriendo la misma ruta Uribia – Maicao. Sus vehículos han sido siempre camionetas para el transporte de personas y mercancías, estas camionetas eran esencialmente prácticas ya que las vías no contaban con pavimentación y el acceso sobre todo en épocas de invierno era totalmente complicado.

Al pavimentarse la vía que comunica a Uribia con Maicao, en el año de 1999, su servicio se siguió prestando de manera normal, pero nunca tomaron la iniciativa de establecer una sede alterna en el municipio de Uribia, solo contaba con una oficina y el orden o control se establecía en Maicao, aquí los turnos eran un desorden, no se planificaban y no se respetaban. Actualmente Transporte Peninsular cuenta con aproximadamente 40 camionetas y continúan prestando su servicio utilizando la misma cobertura en extensión de contrataciones con agencias turísticas y particulares.

Por otra parte Cootrauri se constituyo como una Cooperativa Multiactiva de trabajo asociado en el año de 1999, en esta se establecen secciones operativas en el aspecto del transporte publico, vivienda, recreación y turismo.

Aparte de estas dos empresas Transporte Peninsular maneja precios diferentes.

Por persona                      Uribia ----- Maicao = \$3.000

Por mercancía                      Uribia ----- Maicao = \$1000 por caja o bulto.

En el caso de los fletes, las contrataciones se efectúan a nivel particular, sin tener ninguna clase de relación con la empresa y los precios están naturalmente sujetos a los acuerdos que se establezcan entre conductor y cliente.

Los investigadores a través de la observación directa detectaron que las instalaciones o infraestructura de las empresas laboran activamente en la prestación del servicio de transporte público en el Municipio de Uribia La Guajira, están en regular estado, por lo que el espacio es muy reducido y su ubicación no se considera adecuada. Tampoco cuentan con unidades sanitarias aptas para el público, no cuentan con salas de espera adecuadas para los usuarios del servicio, ni silletería, ni ventilación que permitan un ambiente agradable.

El municipio cuenta con el Ejército, la Policía Nacional, un juzgado, una comisaría de familia y el ICBF el cual mantiene una extensa cobertura por casi todos los 21 corregimientos, que pertenecen a las zonas rurales. Dentro del aspecto de la salud cuenta con el Hospital de primer nivel Nuestra Señora Del Perpetuo Socorro con cobertura rural a través de centros de salud en los corregimientos del Cabo de la Vela, Media Luna y Wuimpesin. Este hospital mantiene actualmente un número aproximado de 125 empleados a través de normas y contrataciones.

### **3.1. MARCO CONCEPTUAL**

Las elaboraciones conceptuales donde se han construido el objeto y problema de investigación están basadas en los siguientes presupuestos epistemológicos:

#### **3.3.1. Relaciones Interpersonales:**

Se citaran aquí varias definiciones provenientes de diferentes autores, para hacer aun más evidente su descripción:

- a) Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. (mercedes Rodríguez Velázquez)
- b) Es la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie. (Omar pacheco)
- c) Es el amor que una siente por otra persona. Tratando de respetar sus derechos personales. tratando ser de ser cortés con todas las personas (Juan Reynolds)
- d) Es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y al grupo al cual pertenece. (Georgina enlerdan)
- e) Es la habilidad con la cual nacemos, la que debemos desarrollar y perfeccionar durante toda nuestra vida, para que cada día sea lo mejor posible. (Paula Troncoso)
- f) Es la capacidad de desarrollarse íntegramente a través del 'otro ', con el fin de encontrar sentido a nuestras vivencias sociales e individuales, buscando siempre la felicidad. (maría a. Fer)
- g) Es la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas respetando sus derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común'. (Jennifer de Jesús Jaramillo Rolas)

#### 3.3.1.1. Como Relacionarnos

Relacionarnos con los demás requiere seguridad y claridad de quienes somos. Las dificultades están casi siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que tenemos sobre nosotros mismos, o bien, con que no hemos aprendido a ver las cosas como “el otro” las ve y a respetar su punto de vista.

Si nos miramos con honestidad, podremos reconocer lo que nos disgusta de nosotros; como sentir rencor, enojo, envidia e incluso, ser agresivos e irrespetuosos al relacionarnos con otras personas.

La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos, nos puede ayudar a superar estas actitudes negativas y mejorar la relación con otras personas, es decir, la aceptación de los demás con sus cualidades y defectos, y a que surja la confianza en nosotros mismos y en los demás.

En ocasiones pensamos que si nos relacionamos con gritos, golpes, etc. Lograremos aceptación y respeto por parte de los demás pero esto no es necesario, por que no podemos basar nuestras relaciones en la violencia.

El éxito que experimentemos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Hablo particularmente de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo.

El éxito que experimentemos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Hablo particularmente de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo.

Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, nos referimos a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes. Yo siempre he creído que es una buena regla el referirnos a otras personas en los términos en que quisiéramos que ellos se refiriesen a nosotros.

Cuando estés hablando de alguien, siempre pregúntate: ¿Como se sentiría esta persona si estuviera presente, escuchando lo que estoy diciendo de ella? ¿Se sentiría bien o mal? ¿Mejoraría su autoestima o empeoraría? Recuerda que todos y cada uno de nosotros estamos en capacidad de impactar positivamente las vidas de aquellos con quienes entramos en contacto. Entonces, cuando te estés refiriendo a otra persona, para y piensa en lo que vas a decir. Y esto no

quiere decir que no podamos expresar nuestra discordia o nuestro enojo con otras personas por alguna situación en particular. Sin embargo, recuerda siempre reprochar o criticar la acción o los resultados y no la persona.

Quiero repetir esta idea una vez más: ¡Todos nosotros impactamos a diario las vidas de otras personas! Y lo hacemos con nuestro aprecio o nuestra indiferencia, con nuestras alabanzas o con nuestras críticas, con nuestra sonrisa o con nuestro desdén. Lo triste es que casi siempre permitimos que esta oportunidad de impactar positivamente la vida de otras personas pase de largo, privándonos, no sólo de haber podido influir de manera positiva sobre la vida de otro ser humano, sino privándonos también de la satisfacción que trae el hacer esto.

#### 3.3.1.3. Comunicación

¡Por supuesto que sí! Nos comunicamos de manera verbal y no verbal.

La comunicación verbal es lo que decimos con palabras de manera oral o escrita, y es una de las formas más importantes para relacionarnos y establecer contacto con otras personas. La comunicación no verbal es lo que “decimos” a través de la mirada, los movimientos del cuerpo, los gestos; con el tono de voz, con nuestra actitud, con el contacto físico.

A veces la percibimos de manera más directa, porque se nos queda en la mente y llega por varios de nuestros sentidos.

Un gesto puede decir más que mil palabras, porque se manifiesta espontáneamente.

#### 3.3.1.4 Con quién nos relacionamos y comunicamos

Desde que somos pequeños, establecemos relaciones con las personas que nos rodean, pero existen relaciones en las que establecemos lazos más íntimos, como las que se dan con la familia, los amigos y amigas, y con la pareja.

La familia es el primer grupo al cual pertenecemos, en el que aprendemos a expresarnos y desarrollamos la capacidad para comunicarnos, ya sea de manera clara y directa, distante y fría, confusa o indirecta, según lo hayamos visto y aprendido.

Si nos desarrollamos en un ambiente donde existe violencia, es posible que aprendamos a relacionarnos y comunicarnos con miedo y agresión; si el ambiente es cálido y respetuoso, podemos sentirnos en libertad para decir lo que pensamos y sentimos. Sin embargo, recordemos que está en nuestras manos cambiar las formas de relacionarnos y comunicarnos.

En este grupo, casi siempre compartimos ciertos intereses e inquietudes, lo que nos permite tener más confianza, intercambiar ideas e identificarnos. A veces, los amigos y las amigas representan los hermanos o hermanas que hubiéramos querido tener; con ellos establecemos lazos profundos de afecto que nos mantienen unidos por un largo tiempo y desarrollamos un tipo de comunicación diferente al de nuestra familia. Por ejemplo, les confiamos nuestros secretos, nos ponemos “apodos” o sobrenombres y sabemos cómo se siente un amigo, sólo con ver la expresión de su cara.

Con la pareja, la relación que desarrollamos puede ser totalmente diferente a la que tenemos con la familia y los amigos. Al principio, tratamos de hacer el tono de voz amable y suave, los ojos es diferente, nuestros movimientos corporales pueden decir que queremos una mayor cercanía física pues con todo esto estamos comunicando que deseamos estar con esa persona, conocerla y que estamos muy motivados para iniciar una relación.

#### 3.3.1.5. A mejor comunicación, mejores relaciones

Lo primero en la comunicación es atreverse a hablar con los demás, perder el miedo a expresar nuestros sentimientos, experiencias, sensaciones; para eso,



necesitamos ordenar nuestras ideas, de manera que sepamos qué vamos a decir y cómo queremos hacerlo.

Compartir lo que nos pasa y lo que sentimos nos puede abrir muchas posibilidades: decirlo a otra persona nos puede facilitar entender un poco más lo que nos ocurre y hacer frente a los problemas.

Saber escuchar es algo que aprendemos desde pequeños, pero que debemos ejercitar. En ocasiones ocurre que sólo escuchamos lo que nos agrada o nos conviene; si sentimos que algo de lo que nos están comunicando nos puede herir o molestar, preferimos ignorarlo. Por eso, es importante que cuando escuchemos, lo escuchemos todo, con atención y hasta el final.

Comunicarnos con respeto con las demás personas. Siempre resulta mejor tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.

También es importante que al comunicarnos no olvidemos:

- Hablar de manera clara y sencilla.
- Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella.
- Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras.
- Escuchar con todos nuestros sentidos.
- No juzgar ni afectar la comunicación de otros, mediante la burla o la ridiculización.
- No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe.

### 3.3.1.2 La comunicación y las relaciones interpersonales

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor.

La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

Antes de que nacióramos, ya nos comunicáramos con nuestros padres al escuchar sus voces, sus movimientos y responder a ellos con movimientos dentro del vientre de nuestra madre y una vez que nacimos, nos comunicamos con nuestros balbuceos y primeras palabras, con nuestro llanto o con nuestras sonrisas.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente

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

### 3.3.2.1 Transporte

Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicados en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Ya en el periodo precolombino los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su Imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías. Bien a pie o a lomo de llamas sus mercaderías lograban llegar a destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

La llegada de los europeos —españoles y portugueses— a lo largo de casi toda América produjo grandes cambios en los medios de transporte. El principal modo de comunicación era el marítimo, dado que era más eficiente y rápido para puertos naturales y para los lugares en los que se construyeron puertos, tanto de mar como de los caudalosos ríos americanos.

En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países. Con el crecimiento económico de los últimos años se espera que Brasil y Argentina alcancen en poco tiempo cotas de utilización de vehículos al mismo nivel que los países más desarrollados.

### 3.3.2.2 Diferentes modos de transporte

En general se utilizan diferentes modos de transporte: acuático, por carretera, ferroviario, aéreo y oleoducto. Para esta investigación compete el transporte por carretera, en especial el transporte público municipal.

#### Carretera

En las trece colonias americanas originales, que se extendieron hacia el oeste hasta el río Mississippi, el principal modo de transporte terrestre era por reata de animales de carga y por caballos sobre los senderos de los nativos americanos.

Hacia 1800 se hicieron carreteras de tierra al quitar la maleza y los árboles de estos senderos. Muchas de esas carreteras, sin embargo, se hacían casi intransitables durante los periodos de mal tiempo. En 1820, la mejora de las carreteras denominadas turnpikes (autopistas), en las que las empresas privadas cobraban un peaje por haberlas construido, conectó todas las ciudades principales superando al resto de carreteras.

El transporte terrestre se desarrolló más despacio. Durante siglos los medios tradicionales de transporte, restringidos a montar sobre animales, carros y trineos tirados por animales, raramente excedían de un promedio de 16 km/h. El transporte terrestre mejoró poco hasta 1825, año en el que el ingeniero británico George Stephenson adaptó un motor de vapor a una locomotora e inició, entre Stockton y Darlington, en Inglaterra, el primer ferrocarril de vapor.

Desde tiempos del Imperio romano la península Ibérica contó con una red de calzadas romanas que ha tenido una enorme importancia en la posterior configuración del mapa geográfico y administrativo de Portugal y España. Por ejemplo, más de la mitad de las actuales provincias y casi todas las diócesis históricas españolas figuran como mansiones en el itinerario de Antonino. Después de la caída del Imperio romano las calzadas romanas quedaron abandonadas y apenas se realizaron reparaciones ni obras de conservación, quedando como el único sistema viario y de comunicación peninsular durante diez siglos. No fue hasta la llegada de los Borbones y la planificación de una red viaria radial adaptada a la estructura centralizada de su administración cuando quedaron relegadas al desuso las vías romanas.

Ha sido en el siglo XX cuando más se ha desarrollado la red viaria en España. Sucesivos gobiernos han realizado grandes inversiones hasta conseguir unas vías básicas de gran capacidad (autopistas y autovías) que permiten el desplazamiento de gran número de personas y mercancías por el territorio

español con niveles de motorización próximos a los grandes países industrializados.

En América Latina, el caballo, la mula y el transporte sobre ruedas fueron introducidos por españoles y portugueses. Los mismos aprovecharon muchas veces las rutas construidas por los indígenas.

Ya en el siglo XVIII existían carreteras que unían las actuales ciudades argentinas de Tucumán y Buenos Aires, la ciudad de México con sus vecinas Guadalajara y Jalapa, así como las andinas Lima (Perú) y Paita. También en Brasil se construyeron carreteras costeras.

El sistema de carreteras comenzó a mejorar notablemente en toda Latinoamérica a partir de 1930, siendo en la actualidad aceptable en muchos casos. Sin embargo, las carreteras sudamericanas de las zonas tropical y subtropical sufren de forma muy acusada las inclemencias climáticas, lo cual hace muy costoso su mantenimiento y muchas veces inútil e intransitable su asfaltado durante algunas épocas del año debido a las lluvias torrenciales. A esto, en algunos casos, hay que añadir cierta desidia planificadora.

A pesar de ello, en la actualidad muchos países latinoamericanos cuentan con sistemas de carreteras más o menos aceptables, siendo Argentina, Brasil y México los países con mayor cantidad de kilómetros de carreteras mejoradas y asfaltadas. En 1928, se acordó entre los países del sector construir una carretera Panamericana que uniera todo el continente desde Alaska a Tierra de Fuego. Ya en 1940 el 62% del tramo correspondiente a América Central estaba asfaltado y el 87% de América del Sur.

#### 3.3.2.4 El Transporte Público Municipal

El transporte público comprende los medios de transporte que los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos por terceros. Los servicios de transporte público pueden ser suministrados tanto por empresas como privadas.

Los transportes públicos en una ciudad procuran el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de esa ciudad. La gran mayoría de las áreas urbanas de medio y gran tamaño poseen algún tipo de transporte público urbano. Su suministro adecuado, en varios países es, generalmente, de responsabilidad municipal, aunque el municipio pueda conceder licencias, a veces acompañadas de subsidios, a las compañías particulares.

Los autobuses son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más utilizado a nivel de transportes públicos, por constituir una opción económica. Las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un número aproximado de pasajeros en el área a ser tomada. Una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta. Sin embargo, dada su baja capacidad de pasajeros, no son eficientes en rutas de mayor uso. Los autobuses, en rutas altamente usadas, producen mucha contaminación debido al mayor número de autobuses que son necesarios para el transporte eficiente de pasajeros en esa ruta dada. En este caso, es considerada la sustitución de la línea de autobús por otra línea usando tranvías o aún un metro. Otra posibilidad es la construcción de un tramo único y especial para los autobuses, es decir, la implementación de un sistema de buses de tránsito, con lo cual es posible llegar a capacidades cercanas a las de un sistema de metro, y mucho mayores que las de un sistema de tranvías. Uno de los ejemplos más interesantes de un sistema de buses de alta capacidad es Transmilenio en Bogotá.

El transporte público urbano es parte esencial de una ciudad. Disminuye la contaminación ya que se usan menos coches para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen medios para adquirir un coche y necesitan recorrer largas distancias hacia el local de trabajo.

El coche es la principal fuente de contaminación de nuestras ciudades: de emisión de ruido y de la mayor parte de las emisiones de CO y de los hidrocarburos no quemados. En la ciudad, el 0% de los viajes en coche es de menos de 3 Km., y un 10% de menos de 500 m. En estas ocasiones, valore la opción de usar el transporte público. Para pequeños desplazamientos dentro de la ciudad considere la posibilidad de ir a pie o en bicicleta. Además de ahorrar energía y no contaminar, es más saludable.

Uribe La Guajira, es uno de los municipios con mayor extensión territorial de Colombia y el transporte hace parte fundamental en el desarrollo económico y social de la región. Antes que se pavimentaran sus vías de acceso el transporte se realizaban a través de vehículos grandes como camionetas y camiones y solo prestaban el servicio algunos 5 o 6 vehículos de forma casi permanente, cada carro realizaba un solo viaje por día, comenzaban por la mañana y terminaban en las horas de la tarde e incluso en la noche, y solo cubrían algunas rutas como por ejemplo Uribe- Maicao, Uribe – Manaure. Las personas del pueblo que ocupaban el servicio tenían a veces que apartar puestos desde un día antes. En épocas de invierno el acceso era casi imposible y se debía esperar hasta dos y tres días para poder salir o entrar al Municipio.

Pero desde hace 8 años, estas vías fueron totalmente pavimentadas y actualmente existen 3 empresas legalmente establecidas de transporte con cobertura para el Municipio de Manaure, Maicao y Riohacha capital de la Guajira.

Estas empresas son de carácter privado y son Cootrauri, transporte Tierra del Sol, y la más antigua de todos Transporte Peninsular quien comenzó con la utilización de camionetas.

Entre estas tres empresas de transporte hay aproximadamente 65 empleados directos e indirectos que prestan activamente el servicio a toda la comunidad incluyendo también personas que laboran en las distintas estaciones o municipios que hacen parte de esta cobertura.

### 3.3.2.3. Transporte Y Desarrollo Social

El desarrollo social se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuo, grupos e instituciones en una sociedad.

Proceso del cambio en el papel de una economía, orientado a canalizar en montos suficientes los beneficios del crecimiento y del ingreso a los sectores sociales. Es un proceso permanente de mejora en los niveles de bienestar social, alcanzando a partir de una equitativa la distribución del ingreso y la erradicación de la pobreza, observándose ideales crecientes de mejoras en la alimentación, educación, salud, vivienda, medio ambiente y procuración de justicia en la población. Cuando se establece la satisfacción de las necesidades sociales se establece de la misma manera la condición para el desarrollo social.

De acuerdo con James Midgley el desarrollo social es un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico.

El desarrollo social que en el transcurso del tiempo conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos: salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, salarios,



principalmente implica también la reducción de la pobreza y al desigualdad en el ingreso.

En este proceso es decisivo el papel del estado como promotor y coordinador del mismo, con la activa participación de actores sociales, públicos y privados. Para algunos autores el desarrollo social debe conducir e igualar las condiciones de bienestar prevalecientes en las sociedades industrializadas. Si bien actualmente se acepta que el desarrollo social debe adecuarse a las condiciones sociales y económicas particulares de cada país, existen estándares internacionales que se consideran metas sociales deseables. La Organización de las Naciones Unidas ONU y sus diferentes organismos asociados son el referente principal en esta materia.

Para Amartya Sen “el desarrollo puede concebirse como un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutan los individuos.” Esta interpretación del desarrollo ha llevado a otorgar una importancia fundamental al concepto de desarrollo humano, como un proceso paralelo y complementario al desarrollo social.

El desarrollo humano se refiere a la creación de un entorno en el que las personas puedan desplegar su pleno potencial y tener una vida productiva y creativa, de acuerdo a sus intereses y necesidades.

El desarrollo social y económico ha propiciado, en todo el mundo, un aumento muy importante de la movilidad de las personas que, en general, ha contribuido a la mejora de nuestra calidad de vida. Pero este crecimiento ha aumentado también nuestra dependencia de los derivados de petróleo y está produciendo graves problemas de contaminación ambiental. Además, existe un fuerte desequilibrio en la participación de los diferentes modos de transporte en la movilidad total, con un dominio absoluto del transporte por carretera. Y dentro del mismo, toma cada vez mayor protagonismo el vehículo privado. Hay que resaltar, las grandes diferencias que existen entre un medio de transporte y otro. En viajes interurbanos, el vehículo consume, por viajero-kilómetro, hasta 3 veces

más que los medios de transporte colectivo. Y en el medio urbano, el transporte público es hasta 6 veces más eficiente que los turismos. Además, no existen actualmente tecnologías viables capaces de limitar la emisión de ' que provoca el uso de los combustibles fósiles. Y el importante desarrollo tecnológico de las últimas décadas, que ha permitido reducir considerablemente el consumo de combustible de los coches, -en la actualidad, los automóviles consumen cerca de un 25% menos que hace 20 años-, queda anulado por la tendencia actual de comprar vehículos cada vez de mayor tamaño y potencia; y de recorrer con ellos más kilómetros. Así las cosas, los ciudadanos debemos tomar conciencia de la importancia que tiene utilizar más los medios de transporte más eficientes (tren y autobús para viajes interurbanos y transporte público en medio urbano), a la vez que saber que, en caso de utilizar nuestro vehículo privado, podemos conseguir grandes ahorros de energía y de emisiones contaminantes, con un cambio de hábitos en la conducción.

### 3.3.2.5 Organizaciones

Las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos. Existe una diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, clubs sociales, la familia, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir.

Goldhaber define a las organizaciones como “sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente”. Es decir, un cambio en una parte del sistema (subsistema) afectará a otras partes del sistema.

Bartoli define a las organizaciones como “un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtiene características que no se

encuentran en los elementos que la componen”. Es decir, que las relaciones que se generan en una organización “X” son características propias y que estas no se encuentran en los entes que la componen. Por ejemplo, la organización familia está compuesta por padres e hijos, existe una relación o vínculo entre ellos, esta relación tiene particularidades propias que no están presentes en las características individuales de cada miembro.

Bartoli añade “La organización es a la vez acción de organizar, el resultado de esa acción y el conjunto organizado en sí mismo”. El conjunto organizado se refiere al grupo humano hacia un objetivo.

Para Scott y Etzioni organización se define como unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados”. Esta colectividad existe de manera relativamente continua en un medio y se embarca en actividades que están relacionados con un conjunto de objetivos.

Para Del Pilar la palabra organización significa “acción y efecto de organizar y conjunto organizado”. La expresión conjunto organizado nos evoca a la empresa en su totalidad, conformada a partir de una distribución formal de responsabilidades. Una Organización, es la forma que asume todas las asociaciones humanas para lograr sus fines de productividad y prosperidad.

Reyes define la organización como:

“La estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”

Sixto Velasco define la organización como:

“Agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”

Para Beckles organización es “estructura de relaciones entre personas, trabajo y recursos”. Las organizaciones como se ha definido es un grupo de personas que generan relaciones, para no generar caos están regidas por estructuras formales. Las personas dentro de las organizaciones intercambian recursos e interactúan con el fin de alcanzar objetivo, por ejemplo información, procedimientos, ventas, relaciones sociales, etc.

Guzmán indica que organización es:

“La coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue”

Koontz & O’Donnell define la organización como:

“Agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos. Asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa

La psicología organizacional se enfoca en como afectan al personal los grupos, los líderes y la cultura de la organización. Analizando de esta manera la adaptación de los empleados al ambiente social de las organizaciones humanas complejas. Aborda cuestiones sobre la motivación laboral, la satisfacción en el trabajo, los aspectos grupales y el liderazgo.

Participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que ellas las lleva a desarrollarse en compañía de otras, en grupo o en organizaciones en las cuales buscan mantener su identidad y su bienestar psicológico. A veces utilizan las relaciones con otras personas para conseguir información de si mismos y del ambiente en que viven, los datos obtenidos constituyen una realidad social para el grupo y para los individuos, es la forma como hace para probar y comparar sus capacidades y sus ideas, en cuanto se refieren al aumento de su auto comprensión, además las relaciones interpersonales, mas que otro factor aislado determina la naturaleza del auto concepto de las personas. De allí que el comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de las necesidades del logro de sus objetivos y aspiraciones; por esto reacciona y responde frente a su ambiente, bien sea en el trabajo o fuera de el. Las personas pueden revelarse frente a las políticas y procedimientos de la organización o colaborar con ella, dependiendo de las estrategias del liderazgo que adopte él director o supervisor ya que el comportamiento en las organizaciones esta determinado por las practicas organizativas y por la tendencia a la actividad (encaminados hacia objetivos personales) de los miembros de la empresa.

Los seres humano están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, lo que se puede definir, como un estado de adaptación el cual, se refiere no solo a la adaptación de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las necesidades de pertenecer a un grupo social de estima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer esas necesidades superiores causan muchos problemas de adaptación, puesto que la satisfacción de estas depende de otras personas como particularmente de aquellas que tienen autoridad y resulta importante para la administración, comprender la naturaleza de adaptación y desadaptación de las personas.

La adaptación, la inteligencia o las autoridades varían de una persona a otra, y dentro de un individuo de un momento a otro una buena adaptación denota “salud mental”. Una manera de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Las cuales son:

- Sentirse bien consigo mismo
- Sentirse bien con respecto a los demás
- Ser capaz de enfrentar por si mismo las experiencias de la vida.

(Chia Venato 1994) explica el clima organizacional el cual hace referencia al ambiente existente entre los miembros de la organización el cual esta íntimamente ligado a la motivación de los empleados, cuando tienen una gran motivación se eleva el clima motivacional y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, integración, etc. Cuando la motivación es escasa ya sea por frustración o por impedimento para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, agitación, inconformidad, etc. Características de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (huelgas, motines, pliego de peticiones).

Por tanto, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el jefe pueda tener con sus subordinados la relación entre el personal de la empresa, la relación con proveedores, clientes e incluso con los compañeros de trabajo todos estos elementos son los que van conformando los que se denomina clima organizacional.

Urdaneta 1997. Hace referencia en que la integración entre el capital humano (principal factor dentro de la empresa), y la organización permite que se logren las expectativas personales en el puesto de trabajo que desempeñan, lo cual implica satisfacción con el trabajo en si y con todo lo que presenta, como el buen trato, la remuneración, posibilidades de participar, acceder y crear.

De ahí la consideración que da la edad madura es el periodo mas fructífero del periodo profesional. Las personas de mediana edad se convierten en las de mas alto rango en la oficina, quienes reciben respeto y diferencia con su experiencia y madurez; pero también puede suceder que sus superiores no les concedan suficiente importancia y por tanto no los consideran para las promociones, o bien pueden aburrirse o desilusionarse con su trabajo. La median edad puede ser un tiempo de expectativas insatisfechas. Darse cuenta de que los sueños de los primeros años no pueden cumplirse puede ser muy doloroso. (Phillip Rice).

También puede desarrollarse una conciencia mas positiva al darse cuenta de que ya no encuentran que su trabajo sea interesante. Los adultos pueden llegar a reconocer lo que desean hacer durante la segunda mitad de su vida. Pueden modificar sus sueños en términos de nuevas direcciones o localizaciones en sus ocupaciones actuales, o en términos de una carrera totalmente diferente, de igual forma la edad media representa una serie de retos o tareas del desarrollo. Si estos retos son satisfechos y los conflictos resueltos puede ser un periodo de continuación del crecimiento, satisfacción personal y felicidad. Sin embargo si estas tareas psicosociales no son cumplidas el periodo puede ser de estancamiento y de desilusión creciente. (Erickson 1959)

En consecuencia a lo explicado anteriormente se describe a continuación las características de la edad adulta.

- Responsabilidad: es la capacidad del individuo de asumir compromisos con las elecciones y acciones de su vida.
- Independencia financiera: es la independencia económica de padres de familia.
- Autonomía en la toma de decisiones: control que tiene el individuo de su vida y de su dirección futura.
- Madurez emocional. Es el crecimiento o estabilidad del individuo.

- Compromiso potencial: es la capacidad del individuo para iniciar o mantener relaciones íntimas.
- Adaptabilidad: es la flexibilidad del individuo para enfrentar las circunstancias cambiantes de la vida o las desilusiones.
- Madurez física: es el grado en que la persona ha alcanzado el crecimiento físico completo y es capaz de reproducirse.
- Altruismo: decisión del individuo a sacrificarse por otros, lo que da a los demás o la respuesta que da alas necesidades ajenas.
- Educación: nivel de escolaridad del individuo
- Comprensión y conciencia del yo: es el nivel de conocimiento que el individuo tiene de si mismo, es decir ser sincero consigo mismo, conocer quien es uno y que es lo que desea de la vida.
- Sucesos vitales relacionados con la edad: es el grado en que han ocurrido sucesos vitales normativos relacionados con la edad.

Teniendo en cuenta los estudios realizados con anterioridad, se encuentra una investigación hecha en una fabrica de la WESTERN ELECTRIC COMPANY, situada en Chicago, en el barrio de Hawthorne, con la finalidad de determinar la relación entre la intensidad de la iluminación y la eficiencia de los obreros en la producción, luego se aplico también el estudio de la fatiga, de los accidentes en el trabajo, la rotación del personal y del efecto de las condiciones físicas del trabajo sobre la productividad de los empleados, la empresa se dedicaba a la fabricación de equipos y componentes telefónicos, desarrollaba en la época una política de personal dirigida hacia el bienestar de los obreros, pagaba salarios satisfactorios y brindaba buenas condiciones de trabajo. Para el estudio se escogieron grupos de empleados, se realizaron entrevistas, salas de observación de montaje para verificar las condiciones físicas del ambiente y la producción, para estos fines alteraban algunos aspectos como la iluminación,



rotación del personal, tiempo de descanso, entre otros. El experimento permitió delinear los principios básicos de la escuela de las relaciones humanas. Entre las características principales pueden mencionarse las siguientes:

- El nivel de producción depende de la integración social: se pone en consideración que el nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del trabajador (como afirma la teoría clásica), sino por las normas sociales, y las específicas que lo rodean. Cuanto más integrado socialmente está el grupo de trabajo, mayor será la disposición de producir. Si el trabajador reúne excelentes condiciones físicas y fisiológicas para el trabajo y no está integrado socialmente, la desadaptación social se refleja en su eficiencia.
- El comportamiento social de los trabajadores: El experimento de Hawthorne pone en consideración la comprobación que el comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente.
- Las recompensas y sanciones sociales: El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas o estándares sociales. Cada grupo social desarrolla creencias y expectativas con relación a la administración: Esas creencias y expectativas reales o imaginarias influyen no solo en las actitudes sino también en las normas o estándares de comportamiento que el grupo define como aceptables, a través de los cuales evalúan a sus integrantes. Son buenos compañeros y colegas, si se ajustan a esas normas y estándares de comportamiento, y son pésimos colegas o compañeros desleales, si transgreden aquellas normas y estándares.

Para Taylor, y para la mayoría de los autores clásicos, predomina el concepto del hombre económico, según el cual el hombre es motivado e incentivado por estímulos salariales y económicos. Para Elton Mayo, y sus seguidores creían que esa motivación económica era secundaria en la determinación del rendimiento del trabajador. Conforme a la teoría de las relaciones humanas, la necesidad de reconocimiento aprobación social y participación en las actividades de los grupos sociales en que conviven. De allí surge el concepto de hombre social.

"El individuo adquiere saber en el proceso de la obtención de experiencia mediante la propia acción y mediante su experiencia de las relaciones sociales." Franz Droege. El hombre como ser social se enfrenta continuamente al trabajo en grupo.

Si cada persona se detiene a pensar en esto, reconocerá que pertenece a varios grupos creados formal o informalmente, en los cuales se establecen polémicas, intercambios de experiencias, sentimientos y puntos de vistas, etc.

Ya Platón decía en "La República o de la justicia" que un grupo surgía de la impotencia de las personas de bastarse a sí mismas y de la necesidad que sienten de muchas cosas que pueden quedar resueltas dentro de tal organización.

En la actualidad es una preocupación de las organizaciones la motivación efectiva del personal para que lleven mejor a cabo las metas de la organización, y lo más exitoso usado últimamente son los grupos face to face, situación esta que propician los propios managers de las organizaciones en innumerables ocasiones. Muchas de estas compañías han expresado que después de la instauración del trabajo en grupo su trabajo se ha vuelto más exitoso y que muchos de los problemas internos han podido ser resueltos, además, son de la opinión que el desarrollo grupal debe ser construido dentro de la cultura de la compañía ya que esto permite involucrar a los niveles más bajos de la dirección.

Está comprobado que el trabajo en grupo permite adoptar decisiones, llegar a conclusiones más ricas que aquellas que son producto del pensamiento individual, además aumenta la calidad de las decisiones de dirección mediante la experiencia e inteligencia colectiva y disminuye la incertidumbre y el riesgo a equivocarse en esta toma de decisiones. El grupo permite también la creación de hábitos, valores, creencias y el perfeccionamiento de las habilidades que permiten lograr cambios en la conducta y dinámica del grupo, en las relaciones personales, permite intercambiar conocimientos y autorreflexionar sobre su trabajo a las personas que lo integran.

Al trabajo en grupo se le ha otorgado el más alto escalón en las fases del crecimiento en las organizaciones, y hasta ahora a esta última etapa del crecimiento no se le ha atribuido ninguna crisis que la preceda, ¿indicará esto que no sobrevendrá ninguna crisis al trabajo en grupo?, ¿Qué los grupos reinaran de la misma forma a lo largo de todo el desarrollo de la organización?, ¿Evolucionarán los grupos hasta convertirse también en un freno para el desarrollo organizacional? estas y otras cuestiones serán centro de estas consideraciones.

#### 3.3.4. Comunidad

Existen dos concepciones acerca de comunidad, la concepción holística y la concepción individualista.

Según la concepción holística, la comunidad funciona como un súper organismo con propiedades particulares que van mas allá de solo la suma de sus partes, por lo cual es imposible concebir una población fuera de su comunidad, así como es imposible concebir el corazón fuera del organismo que lo contiene.

Par la concepción individualista las comunidades se organizan de una manera aleatoria, sin una estructura en particular, por lo cual las propiedades de la

misma surgen simplemente de la suma de las interacciones entre poblaciones que operan con independencia.

Personas que habitan un país o ciudad lo que pertenece a varios, sociedad junta o congregación de personas que viven unidas bajo ciertas reglas.

Una comunidad es un grupo o conjunto de personas que comparten elementos tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión de mundo, edad, ubicación geográfica, (un barrio por ejemplo), estatus social, roles, etc. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.

Uno de los propósitos de una comunidad es unirse alrededor de un objetivo en común, como puede ser el bien común.

Aun cuando se señalo anteriormente basta una identidad en común para conformar una comunidad sin la necesidad de un objetivo específico.

También se puede decir que es un conjunto de individuos de diferentes especies que se interrelacionan ocupando una misma área.

#### 3.3.4 Relación Comunidad - Transporte

Antes de adentrarnos en el polémico debate sobre la calidad de las relaciones virtuales, y el inevitable análisis comparativo de éstas con las presenciales, consideramos necesario abordar el concepto de relaciones interpersonales independientemente de cualquiera de las modalidades que éstas puedan adoptar. En este sentido, cabe señalar que existen multitud de definiciones sobre el significado de relaciones interpersonales, de hecho, podríamos afirmar que cada persona, en función de su experiencia de vida, sus valores, su cultura y su moral, podría proporcionar una concepción al respecto. La definición más simple,

quizás también la más generalizada y común, es la de referimos a las relaciones interpersonales como la interacción recíproca entre dos o más personas. En esta misma línea, podemos decir que las relaciones interpersonales son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Estas relaciones son esenciales en el ser humano que nace biológicamente incapacitado para valerse por si mismo, requiriendo de las atenciones de los adultos hasta alcanzada la edad adulta. Son precisamente las relaciones interpersonales las que nos permiten crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás sin dejar de ser uno mismo.

Desde la pedagogía de la alteridad, las relaciones interpersonales son consideradas como la capacidad de desarrollarse íntegramente a través del otro, pues sólo en la relación con el otro encontramos sentido a las vivencias personales y sociales. De manera que el otro, cercano o lejano, es vital para el desarrollo de uno mismo. Por lo tanto, a pesar de que la capacidad de relacionamos con los demás es una habilidad con la que nacemos, debemos de desarrollada y perfeccionada a lo largo de toda nuestra vida, para conseguir hacer de esos contactos una fuente de crecimiento personal, respetando siempre la forma de ser de los demás, con sus defectos y sus virtudes, sin dejar por ello de ser nosotros mismos.

Existen diversos tipos de relaciones interpersonales en función de ámbito o contexto en el que se produzca la interacción. De este modo, podemos hablar de relaciones interpersonales en el núcleo familiar, en el contexto escolar, en el laboral, relaciones de amistad vecinales, e inclusive en las relaciones de la comunidad con sus servicios públicos. Las primeras relaciones interpersonales tienen lugar en el contexto familiar, y gracias a ellas, la persona va construyendo su identidad, su sociabilidad, su comportamiento, ya que va adquiriendo creencias y hábitos conductuales difícilmente sustituibles. En palabras de Ortega y Mínguez (2001) el hábitat natural por excelencia para la educación en valores, es la familia, pues las relaciones afectivas que en ella se establecen no tienen

comparación con las establecidas en otras instituciones, ni siquiera en la escuela.

Por otra parte, desde el punto de vista empresarial, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. Mientras que las relaciones entre compañeros debe estar basada en el respeto, la cordialidad, la gratuidad, la confianza, cooperación; la mayoría de las relaciones jefe-empleado se apoyan en la efectividad, productividad, utilidad, obediencia, pues sigue el modelo jerárquico de dominación sumisión, a pesar de ser considerado inadecuado para el establecimiento de unas buenas relaciones interpersonales, derivando en situaciones de estrés laboral (burnout), mobbing o acoso laboral, insatisfacción, problemas de autoestima, e incluso agresiones. En ocasiones, las relaciones profesor-alumno han imitado este modelo empresarial de autoridad máxima y jerarquía que ha favorecido poco a la educación.

Por último, si a esta forma de entender las relaciones interpersonales sumamos los avances tecnológicos imperantes en nuestra sociedad desde hace unos años, podríamos establecer dos formas de interactuar, de modo que hablaríamos de relaciones interpersonales presenciales y virtuales, las cuales definiremos y caracterizaremos en el siguiente apartado. No obstante, independientemente del tipo de relación interpersonal que establezcamos, ya sea presencial o virtual, personal o profesional, la comunicación es la herramienta que posibilita el contacto con los otros, el entendimiento o enfrentamiento, el amor o el odio. "La interacción es escenario de la comunicación, y a la inversa. No existe una sin la otra. En el proceso de comunicación los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo, interactúan desde sus lugares de construcción de sentido" (Rizo, 2005). Por eso algunos definen las relaciones interpersonales como la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo cercano al que pertenece.

En este sentido, el modo en que nos comunicamos con los otros va a determinar si se trata de una relación interpersonal adecuada y saludable, o por el contrario, inadecuada y perjudicial en el desarrollo personal del individuo. No sirve cualquier forma de comunicación para establecer relaciones interpersonales, sino que debe ser un diálogo basado en el respeto, la cordialidad, la confianza, la sinceridad, un diálogo de acogida, de aceptación, pues sólo así podremos establecer vínculos afectivos y de unión con el otro. La proliferación de la violencia en la sociedad y a su vez en las relaciones interpersonales "hace imprescindible la necesidad de un diálogo que permita desechar el monólogo y todas las formas de exclusivismos: culturales, religiosos, económicos, raciales, etc. El diálogo es búsqueda, no tranquila posesión de la verdad. El diálogo es reconocimiento de la dignidad del otro como interlocutor y donación o entrega de como experiencia de vida. El diálogo es encuentro con el otro. "(Ortega y Mínguez, 2001, 42).

Por otra parte también encontramos que las relaciones interpersonales dentro y fuera de las empresas de transporte tienen una gran importancia para lograr mantener un equilibrio en la práctica social y mantener unas relaciones adecuadas que nos permitan desenvolvernos con eficiencia en el ámbito laboral, y no exclusivamente en la tarea meramente productiva.

El tipo de convivencia entre los prestadores del servicio de transporte y sus usuarios, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario, puede constituirse en un verdadero infierno para sus implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de nuestras competencias comunicativas.

Nuestra existencia transcurre matizada por una serie de intercambios personales que tienen lugar en el seno de numerosos grupos e instituciones, nuestra condición de ser social nos hace sujeto de las relaciones interpersonales las que podemos definir como aquellos procesos que se configuran en el marco de los

contextos donde tiene lugar la actividad humana y están mediados por la comunicación.

Las relaciones interpersonales en las empresas de transporte (y fuera también), constituyen el papel crítico de una empresa, aunque la calidad de las relaciones interpersonales en si no basta para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

La unidad mas básica de una sana interacción entre usuarios y prestadores del servicio es la “caricia psicológica”, por medio de esta hacemos saber a otra persona que nos hemos percatado de su presencia. Este reconocimiento generalmente abarca una cierta aprobación. El saludo a tiempo, la atención adecuada y el trato que los prestadores del servicio de transporte les brindan a sus usuarios, promueve el valor o dignidad de cada persona. Cuando estos saludos son correspondidos se habla de “Ritos Psicológicos”



### **3.4 MARCO LEGAL**

A través de los tiempos se ha venido buscando mecanismos que permitan trasladarse de un lugar a otro, debido a que las personas ven como una necesidad muy importante en nuestra sociedad para la comunicación efectiva y para el transporte de implementos que deben llevar o traer. Los nativos en los primeros siglos se convirtieron en nómadas, pero vieron que necesitaban nuevos senderos para vivir y alimentarse cómodamente. Viniendo la civilización y con ello nuevos inventos que solucionarían dicha problemática, decidieron crear medios de transporte efectivos que cumplieran con sus expectativas, como es de los más importantes creados en nuestra sociedad el cual es el vehículo, medio que se utiliza diariamente para transportarnos y transportar mercancías de un lugar a otro.

Nuestro país ha tenido que regular legalmente esta figura para tener así un control y así garantizar la movilidad de todos de manera tranquila, materializando la seguridad de los pasajeros, mercancías y conductores.

Por ello el estado trata de hacer más efectiva esta figura implementando leyes, normas, decretos, etc. Como podemos encontrar la constitución política en cuanto empieza a regularla y a reconocernos en primera instancia el derecho de locomoción, este que nos permite trasladarnos de un lugar a otro sin perjudicar a los demás, imponiendo y reglamentando también mediante el contrato de transporte que se regula en el código de comercio Decreto 410 complementado por diferentes decretos, leyes.

En este encontramos en su artículo 981 y 55 que manifiesta así: "el transporte es un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro por determinado medio y en un plazo fijado, personas o cosas y a entregar estas al destinatario". Este contrato se perfecciona por el solo acuerdo de las partes.

El transportador estará obligado a ciertos actos como el de recibir las cosas, conducir las y entregarlas en el estado en que las recibe. En el transporte de personas la de conducir las sanas y salvas al lugar de destino. Las empresas de transporte son de servicio público o de sector privado, el gobierno fijara las características de las empresas y reglamentara las condiciones.

Transporte de personas – artículo 1000, código de comercio – el pasajero estará obligado a pagar el pasaje y a observar las condiciones de seguridad impuestas por el transportador y por los reglamentos oficiales y los de la empresa.

Transporte de cosas – art 1008, código de comercio se tendrán como partes en el contrato de transporte de cosas el transportador y el remitente.

## **4. ASPECTOS METODOLOGICOS**

### **4.1. Método**

El método escogido para la investigación fue la Investigación Acción Participación (IAP, adaptado a las necesidades de la población sujeto de estudio, pretendiendo responder a elementos que permitan responder a elementos que permitan formular una estrategia desde lo pedagógico, utilizando talleres participativos y lúdicos para mejorar el desarrollo humano a través de las buenas relaciones interpersonales entre la comunidad.

La IAP, se ubica entre los nuevos tipos de investigaciones que se realizan desde hace relativamente pocos años en América Latina. Esta es de gran aceptación entre investigadores, pues permite utilizar información cualitativa e incluir componentes cuantitativos en sus estudios, es una forma de indagación que combina de manera interrelacionada acciones de investigación y acciones educativas.

La IAP es eminentemente una investigación aplicada, destinada a buscar soluciones a problemas que un grupo, una comunidad, una escuela,

experimenta en su vida diaria. En la búsqueda de soluciones es un proceso que implica una forma de cambio, participan investigadores y personas que son directamente afectadas por los problemas sociales a investigar. Durante todo el proceso de la investigación se busca de manera conjunta, la definición de los problemas y las estrategias para resolverlos. Tanto el enfoque de los problemas como las actividades a realizar se hacen dentro de la cultura y práctica cotidiana de los miembros de la comunidad. Se hace de este modo, un rescate del saber popular que se ha ido acumulando en una larga experiencia social.

De manera muy sintética, la IAP, es una combinación de: investigación, educación –aprendizaje y acción; ella tiene como objeto conocer y analizar una realidad en sus momentos constitutivos: 1) los procesos, los problemas; 2) la percepción que las personas tienen de ellos y 3) las experiencias vivenciales dentro de la situación social concreta, con el fin de emprender acciones tendientes a cambiar esa misma realidad.

Este método se estructuró sobre la base de las observaciones de las actividades sociales desarrolladas con la comunidad de Uribia La Guajira y con la empresa de transporte ubicada en el sector de las pulgas, implicó un proceso de aprendizaje por parte de los mismos profesionales, puesto que el objetivo era la comunidad y no el hacer estudios académicos, ni contribuir al adelanto de la investigación puramente convencional.

#### **a. Diseño metodológico**

El trabajo de campo se desarrolló a partir del reconocimiento de las áreas de referencia tales como las empresas de transporte de Uribia Guajira, ubicadas en el sector de las pulgas, para la obtención de información preliminar decisiva para iniciar así la acción más allá del conocimiento bibliográfico. Para lo anterior fue importante detectar personas claves dentro de las empresas de transporte y usuarios del servicio.

Se realizó la inserción en las empresas de transporte ubicadas en el sector de las pulgas, con la finalidad de motivar hacia el conocimiento y la participación en la investigación – intervención. La recolección de la observación se realizó por medio, de observación directa, visitas, y aplicación de encuestas psicosocial a prestadores del servicio de transporte y usuarios.

Se utilizó la investigación acción participación –IAP, el cual brinda a los investigadores la oportunidad para proyectar sus condiciones humanas, poner en práctica habilidades y destrezas para comunicarse y colocarse en el lugar del otro, captar el significado de las relaciones interpersonales, interpretar y entender sus acciones. También permitió que los investigadores, conocieran el contexto social donde se desarrolla la problemática, la percepción que las personas tienen de ella y vivir experiencias de la situación social concreta, lo cual conlleva a emprender acciones tendientes a cambiar esa misma realidad.

Se dificultó en primera instancia obtener información por parte de los miembros de la empresa de transporte pues ellos nunca divulgan estas situaciones, por que saben que estos tienen repercusiones negativas en su productividad y con la comunidad que recibe el servicio. Esta situación fue sorteada por la investigadora, ganándose la confianza de las personas objeto de estudio, a partir de la explicación y charlas sobre los beneficios que esta investigación traería para mejorar las relaciones interpersonales y por ende lograr una armonía entre las dos partes. A las personas encuestadas se les explicó el objeto de estudio y solo se aplicó la encuesta con su aprobación.

### **4.3. Población**

En el desarrollo de esta investigación se escogió como muestra 50 personas mayores de 18 años los cuales 25 son usuarios del servicio de transporte y 25 empleados de las empresas de servicio de transporte público en Uribí. La

Guajira. A través del método estadístico, muestreo aleatorio simple por inserción cara a cara.

#### **4.3.1 Selección De Fuentes De Información**

Para el desarrollo de esta investigación – intervención, se trabajo en primera instancia con:

- Población Uribía La Guajira
- Empresas de transporte Publico
- Información escrita recopilada y transcrita por entidades que han realizado investigaciones dentro de este contexto.
- Textos bibliográficos, documentos, internet, revistas, folletos, periódicos y otros.

#### **4.2.2 Técnicas De Recolección De Información.**

Para llevar una línea secuencial de la información, se utilizaron, además de la consulta en documentos e internet, entre otras técnicas como:

##### **4.2.2.1 Observación directa:**

Esta técnica permitió que los investigadores se involucraran directamente con la actividad a investigar, percibiendo con atención aspectos de la realidad inmediata de las relaciones interpersonales entre la comunidad de Uribía La Guajira y su servicio de transporte público (población en estudio). Teniendo en cuenta el contexto general y luego las fases sub siguientes especificando los campos de observación según los propósitos de la investigación, los tipos de actores sociales, las formas de relacionarse con los demás, su nivel de educación, cultura entre otros, para esto se utilizo un diario de campo (véase anexo B).

#### **4.2.2.2 Encuestas**

Esta técnica permitió obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias, estas opiniones se obtuvieron a través de un cuestionario impreso (véase anexo C), destinado a tener respuesta sobre el problema de estudio y que el consultado lleno por si mismo.

Dentro de las ventajas del cuestionario se encontró que su costo relativamente es bajo, su capacidad para proporcionar información sobre un mayor numero de personas en un periodo es bastante breve y presenta facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos.

#### **4.3 Cronograma**

El cronograma de actividades del desarrollo del presente proyecto; se presenta en el cuadro 1.

#### **4.4. Recursos**

Los recursos, materiales institucionales y financieros con que se cuenta en el presente proyecto, son los que se describe a continuación.

##### **4.4.1 Humanos**

- Comunidad del municipio de Uribía La Guajira
- Empleados de las empresas del servicio de transporte publico en Uribía La Guajira.
- Profesionales de la psicología social y comunitaria.

##### **4.4.2 Materiales**

- Locativos: empresa de transporte publico.

- Avenida las Pugas, espacio abierto de la comunidad de Uribía La Guajira
- Utilería: cartulinas, papel bond, música, grabadoras, marcadores, video bin, DVD, etc.

#### **4.4.3 Institucionales**

- Alcaldía Municipal
- Personería Municipal

#### **4.4.4. Financieros**

Los recursos financieros del proyecto fueron proporcionados por los investigadores. De acuerdo con la siguiente descripción.

### **5. DESCRIPCION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Basándonos en los fundamentos metodológicos de la investigación Acción Participación- IAP, se comenzó el análisis de manera paralela a la recolección de información. Se reviso detalladamente el marco conceptual y las categorías iniciales que logramos registrar en la recolección de información o datos relacionados con el tema en estudio.

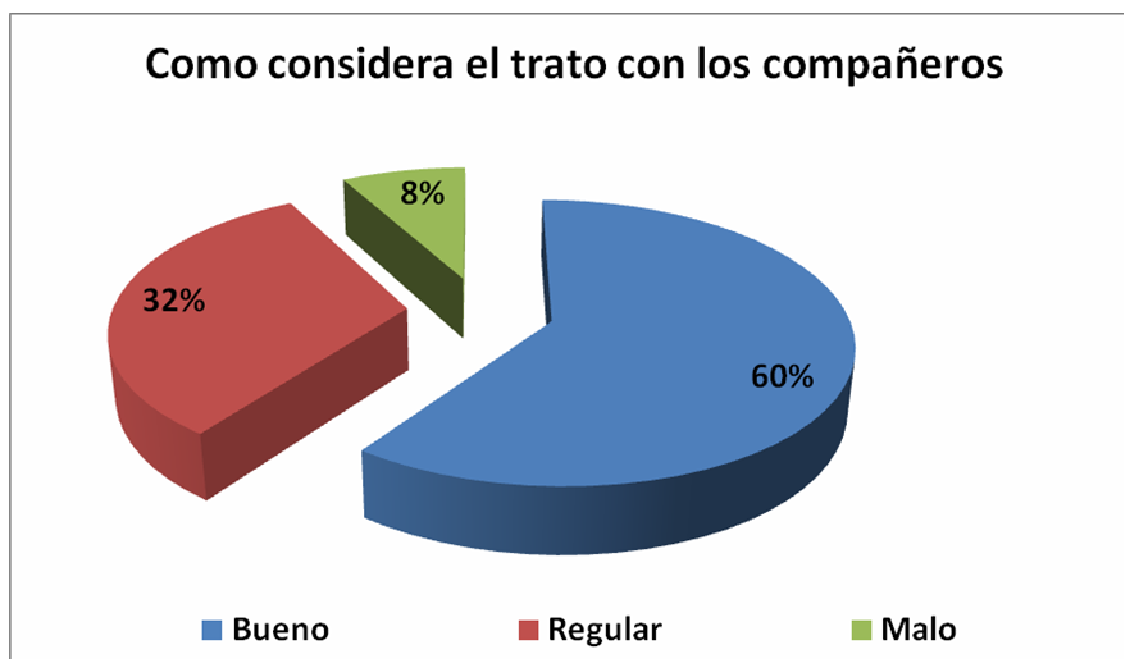
Dentro de esta investigación se utilizo información cualitativa y cuantitativa. Estas se complementaron naturalmente a través del proceso de descripción, interpretación y análisis.

En el desarrollo de esta investigación – intervención, si trabajo con 25 prestadores del servicio de transporte publico del municipio de Uribía, La Guajira y 25 usuarios de esta misma comunidad. Estas se seleccionaron por muestreo aleatorio simple y se les practico una encuesta (véase anexo). Las preguntas fueron diseñadas o formuladas por el grupo de investigadores bajo la pertinente asesoría de algunos tutores egresados de la Universidad Abierta y a Distancia.

Este instrumento sirvió para conocer como era el ambiente y el trato que se presentaba entre conductores y usuarios del servicio de transporte. El concepto que mantenían en relación al tema de relaciones interpersonales, niveles de atención al cliente e identificación de factores que incidían en las inadecuadas relaciones interpersonales entre la comunidad y los prestadores del servicio como por ejemplo: la falta de respeto, organización, colaboración y participación.

Al preguntarle a los conductores como era el trato con sus compañeros el 60% respondió que era bueno, el 32% respondió regular y el 8% restante considero que era malo.

**GRAFICA 1**



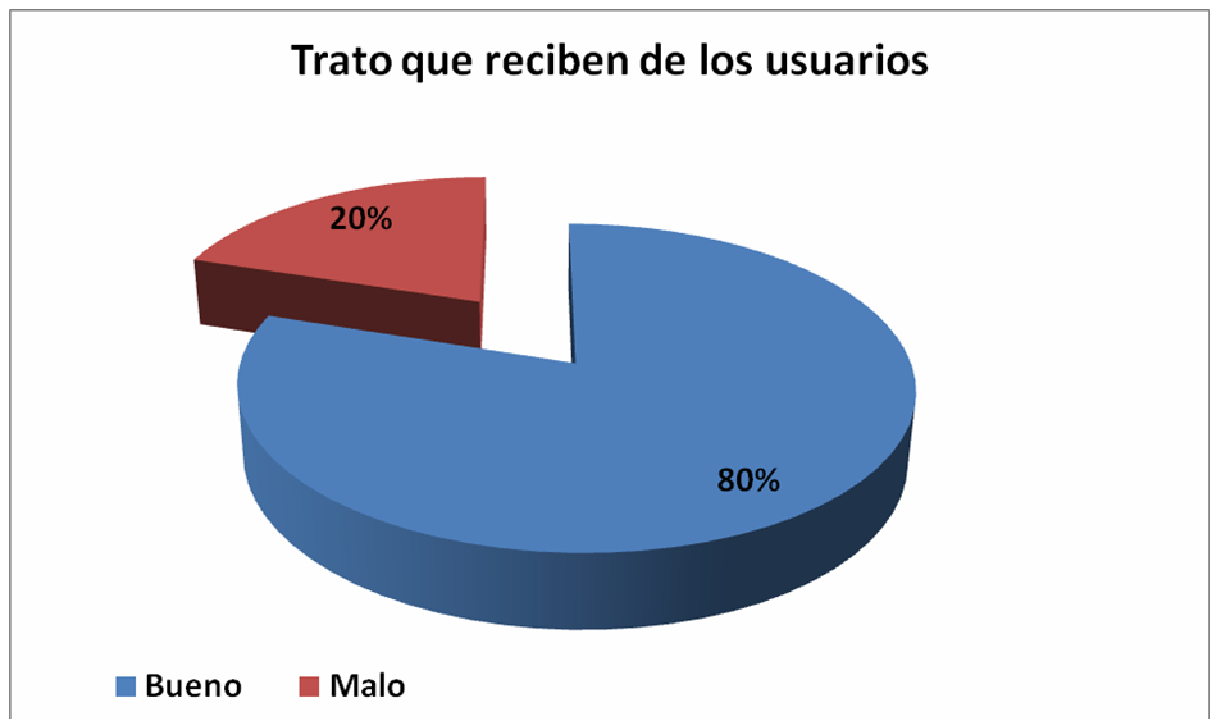
**TABLA 1**



OPINION ACERCA DEL TRATO		
OPINION	CONDUCTORES	%
BUENO		60
REGULAR		32
MALO		8

Quando se les pregunto a los conductores si creían que el trato que recibían por parte de los usuarios era excelente, bueno, regular o malo el 80% de estos respondió que lo consideraban bueno, el otro 20% lo consideraba regular.

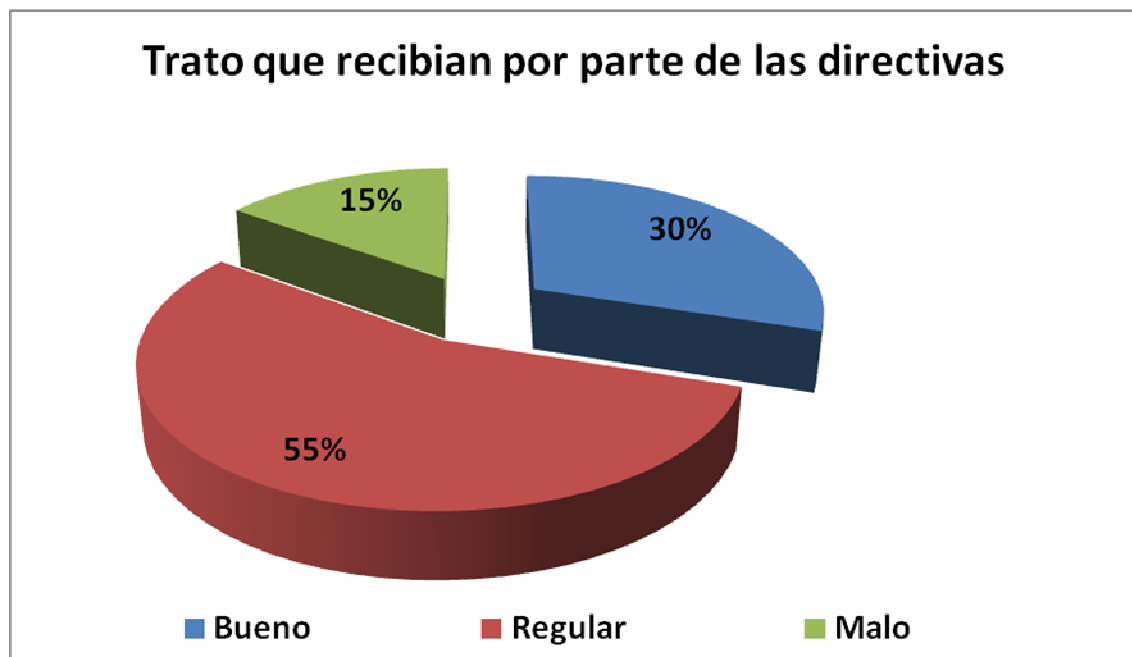
**GRAFICA 2**



Estos resultados revelan significativamente algunos desajustes sobre todo en el aspecto relacionado con la interacción que se presenta durante las diferentes actividades o prestación del servicio a los clientes, y la consideración a las respuestas del usuario frente al servicio.

Cuando se les pregunto a los conductores sobre su opinión a cerca del trato que recibían por parte de las directivas de las empresas el 55% de estos respondió que era regular, el 30% respondió bueno y el otro 15% restante opino que era totalmente malo.

**GRAFICA 3**



Cuando no existe una adecuada comunicación entre trabajadores y administradores la participación se debilita de manera automática obstaculizando proceso de acuerdos y concertaciones.

Luego se le pregunto si alguna vez habían recibido algún tipo de capacitación por parte de la empresa o cualquier otra entidad pero el 100% de los encuestados manifestaron que no, algunos llegaron a considerar que esto era totalmente necesario e inclusive habían notado que esto se había implementado en otras empresas similares.

Al preguntarle a los conductores si habían tenido alguna clase de conflicto dentro de este contexto o actividad el 85% respondió haber tenido problemas, el otro 15% respondió que no.

**GRAFICA 4**

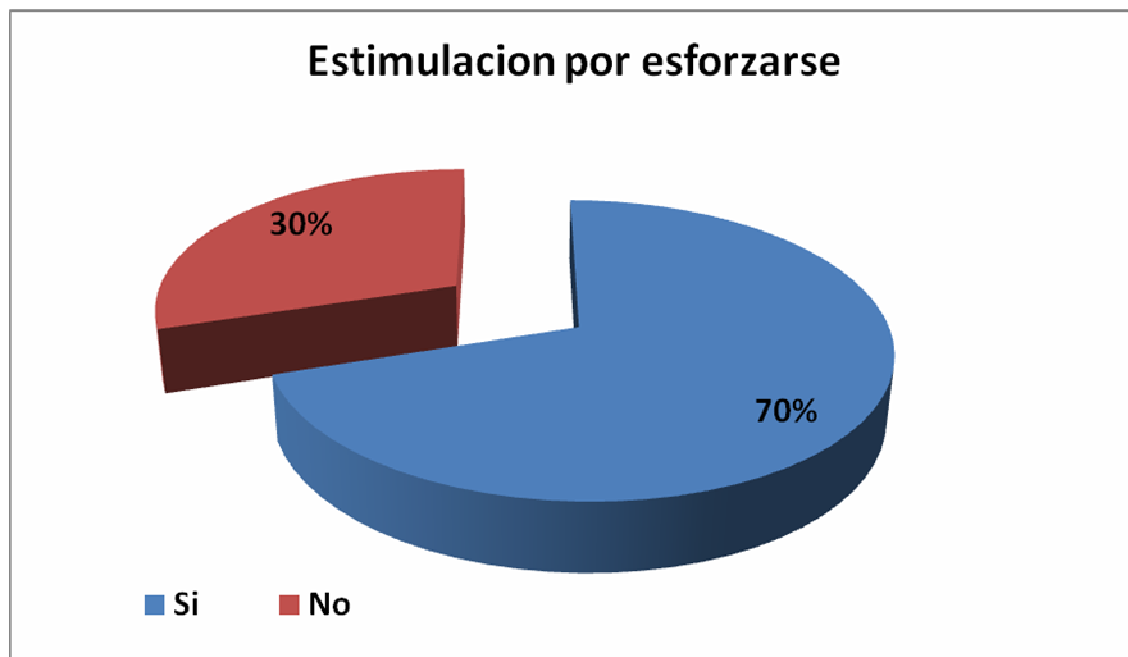


Esto naturalmente indica las inadecuadas relaciones interpersonales que se presentan durante el proceso de esta actividad, en donde se relejan falencias y desequilibrios en las dinámicas comunicativas y organizacionales, elementales y naturalmente claves para la estructura de la convivencia.

En una empresa el comportamiento de las personas es complejo depende de factores internos, derivados de sus características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente interno y externo, de actitudes de emociones, de valores, etc. Y externos, derivados de las características empresariales: sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, todos estos componentes condicionan las relaciones interpersonales.

Al preguntarle a los conductores si alguna vez habían recibido estímulo por los usuarios o la empresa cuando se esforzaban por brindar un servicio mas eficiente el 70% de los conductores respondió haber recibido estímulo y el otro 30% respondió lo contrario.

**GRAFICA 5.**

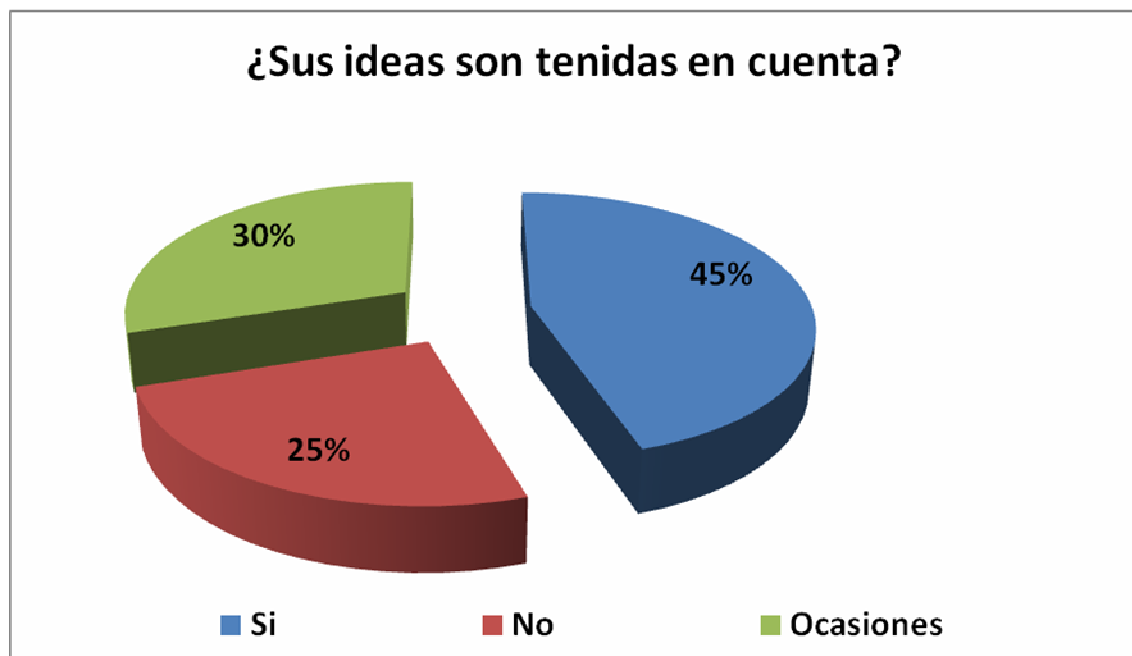


La motivación da energía a la conducta y la dirige hacia un objetivo determinado. Como cabe suponer, la motivación y la estimulación son de gran interés para los administradores. Por ejemplo, algunos empleados trabajan con mucho empeño, mientras que otros son perezosos y poco comprometidos. Algunos toman la iniciativa y apoyan las metas de la organización; otros se muestran poco cooperativos y requieren mucha supervisión.

¿Por qué difieren las personas en su motivación para trabajar? Una respuesta es que se distinguen en aspectos como los motivos de logro, de afiliación y de poder. Cada motivo influye profundamente en las conductas relacionadas con el trabajo.

Al preguntarles si las ideas o preocupaciones de los prestadores del servicio eran tenidas en cuenta por la directiva, el 45% respondió que si, el 30% respondió que en ocasiones y el 25% restante respondió que no.

**GRAFICA 6.**

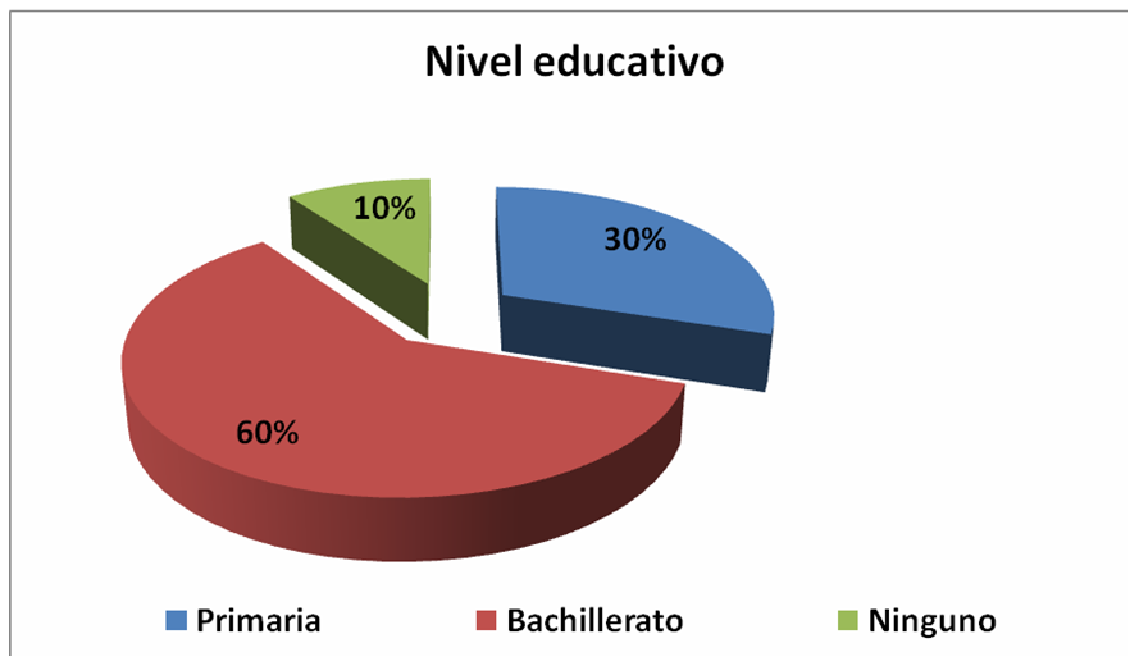


El hombre es un ser social por que posee tendencia al vida en sociedad y a participaciones multigrupales. La participación de los individuos en los grupos y en las organizaciones, se estructuran en función de desempeño de roles, lo cual sirve para entender la relación que los articula en esta situación que encontramos con los conductores, se evidencia la poca participación y valoración en la generación de alternativas de mejoramiento organizacional.

La falta de interés de los administradores sobre la participación de los conductores desmotiva significativamente la actitud y dinámica del trabajo y desempeño individual y grupal.

Otra pregunta importante que se realizo a los conductores o prestadores del servicio de transporte fue acerca de su nivel de estudio. El 60% respondió haber terminado el bachillerato, el 30% afirmo haber solo culminado la primaria y el 10% restante manifestó no haber obtenido ningún tipo de estudio.

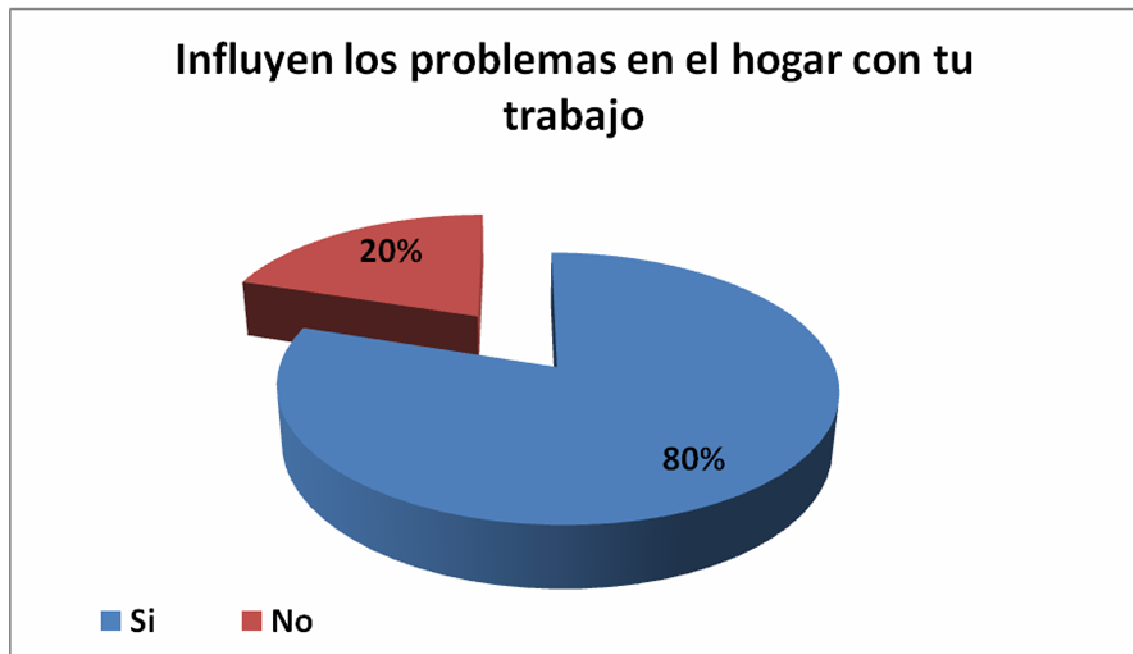
**GRAFICA 7.**



La formación académica involucra naturalmente elementos sociales y culturales que inciden en la adaptación o desarrollo del individuo dentro del aspecto comunicativo y dinámico. En una determinada organización los niveles de escolaridad pueden ser variables, así mismo existen esencialmente diferentes caracteres en el aspecto personal como los niveles de preparación o grados de acumulación de experiencia. La educación es un componente vital para la adaptación y desarrollo individual que cualquier persona, con interés de participara o incluirse dentro de un determinado grupo.

Cuando se les pregunto a los conductores si los problemas en su hogar influían en su trabajo, el 80% respondió que si, el otro 20% manifestó lo contrario por que consideran al hogar y todo lo relacionado con el como algo totalmente aparte.

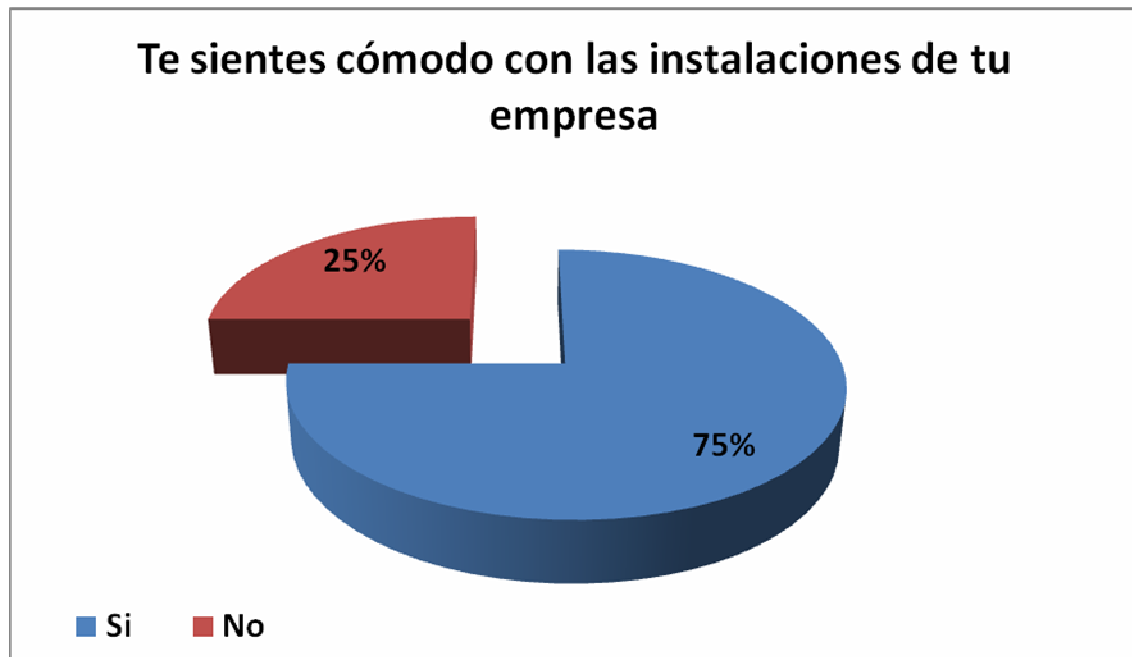
**GRAFICA 8**



La predisposición de los conductores en sus funciones laborales radica en algunas ocasiones a problemas relacionados con el hogar. La acumulación de tensión producida por conflictos familiares se mezcla con el ámbito laboral causando naturalmente ciertos desajustes en las dinámicas o interacciones sociales. Algunos problemas desequilibran los procesos de atención, motivación y disminuyen los niveles de productividad laboral, llegando hasta ciertos extremos a generar disfunciones en los procesos comunicativos y alteraciones que contribuyen a producir conflictos.

Al preguntarle a los prestadores del servicio si consideraban que las instalaciones de la empresa le brindaban las condiciones necesarias para sentirse cómodos el 75% respondió que si y el otro 25% manifestó no sentirse cómodo.

**GRAFICA 9**

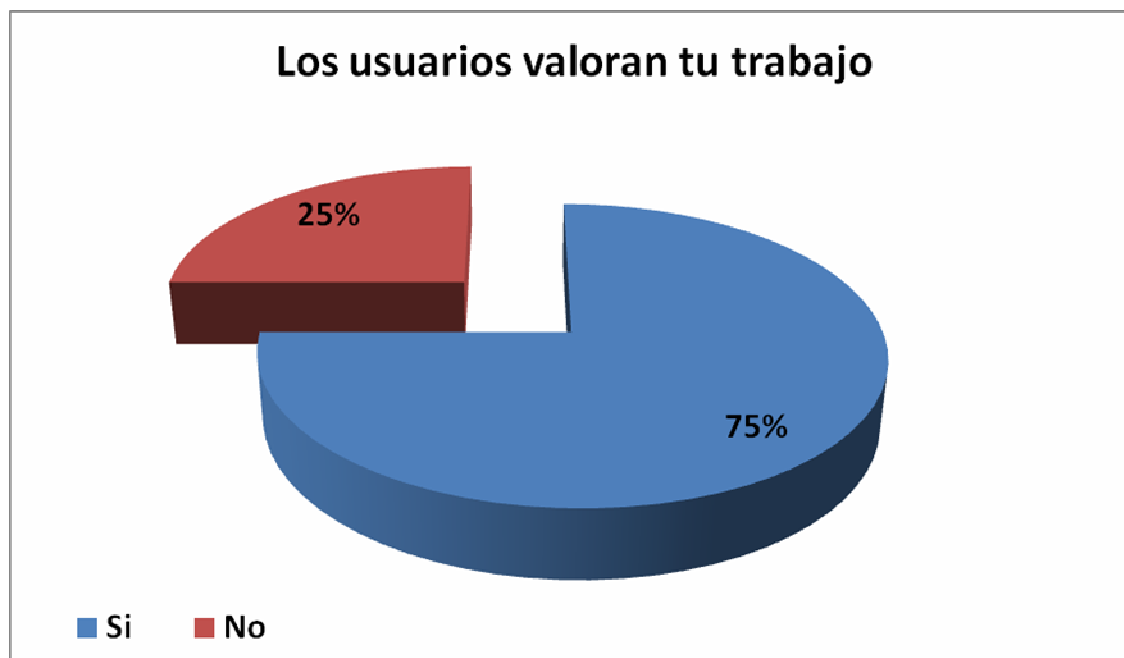




Dentro de los componentes motivacionales el lugar de trabajo es esencialmente clave para la adaptación de las personas y su desenvolvimiento. El espacio y las condiciones que este le brinda al individuo genera cierta seguridad y confianza en el interés de desarrollarse y lograr las metas propuestas. Un lugar de trabajo debe de mantener condiciones que motiven a los trabajadores a infundir un ambiente que le proporcione comodidad.

La ultima pregunta realizada a los prestadores del servicio era si consideraban que los usuarios valoraban su trabajo el 75% respondió que si y el otro 25% manifestó lo contrario.

**GRAFICA 10.**

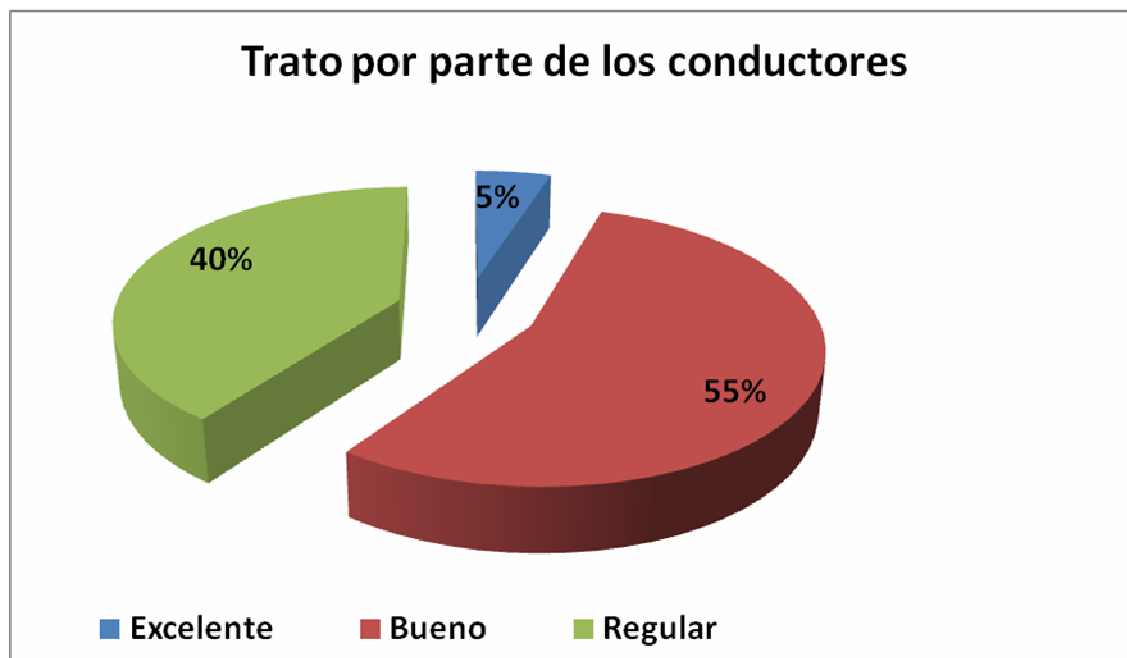


La comunidad tiene cierta relación directa con sus servicios ya que hacen parte natural de sus satisfacciones y expectativas. La valoración de estos, depende del grado de conciencia y compromiso por la conservación y cuidado de sus estructuras físicas y humanas. Los servicios forman parte del desarrollo social y económico de cualquier comunidad en el aspecto motivacional, la valoración hace parte fundamental en el mejoramiento, de actitudes que conllevan a mantener propuestas y objetivos enfocados a generar desarrollo social.

Por otra parte las preguntas realizadas a los usuarios exponen cierta tendencia similar en lo que se refiere al aspecto relacionado con el trato.

Cuando se les pregunto si el trato que recibían por parte de los prestadores del servicio era excelente, bueno, regular o malo. El 55% de los encuestados respondió que era bueno, el 40% manifestó que era regular y el otro 5% respondió excelente.

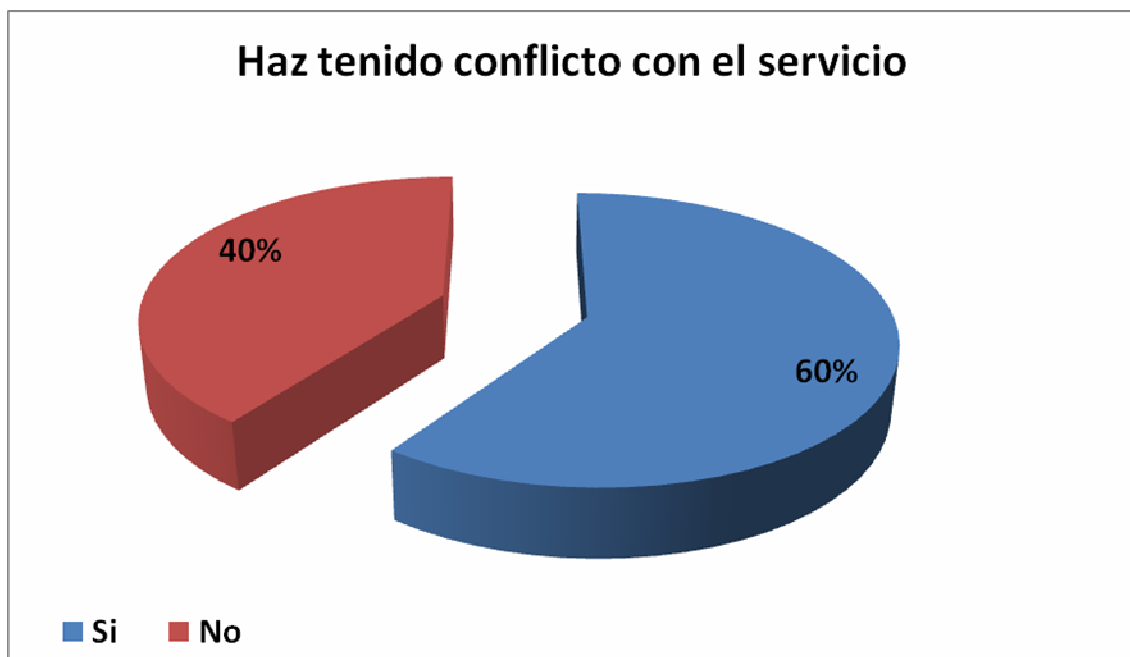
**GRAFICA 11**



La función principal de la mayoría de las organizaciones es producir bienes y/o servicios, en los últimos años ha existido una gran preocupación para consolidar estos objetivos, con las necesidades de las personas. Pero existe una serie de factores que alteran las interacciones entre trabajadores y usuarios sobre todo en el proceso de atención, comunicación y servicio.

Al preguntarles si habían tenido alguna clase de conflicto durante la utilización del servicio. El 60% respondió haber tenido conflictos relacionados con el trato, el otro 40% restante manifestó no haber tenido problemas.

**GRAFICA 12**



El conflicto es una tensión que surge cuando aspiraciones, metas, valores, opiniones, interés, etc. De dos o más personas se contraponen o se excluyen entre sí. Existen diferentes tipos de conflicto:

- Conflicto de poder
- Conflicto de roles
- Conflictos culturales o de valoración
- Conflicto de información
- Conflicto interpersonal

Cuando se les preguntó a los usuarios, si valoraban y respetaban a las personas que prestaban el servicio de transporte el 90% respondió que sí, el 10% restante manifestó que no lo suficiente y que en ocasiones se comportaban apáticos e indiferentes, o no le prestaban ningún tipo de atención al servicio.

**GRAFICA 13**

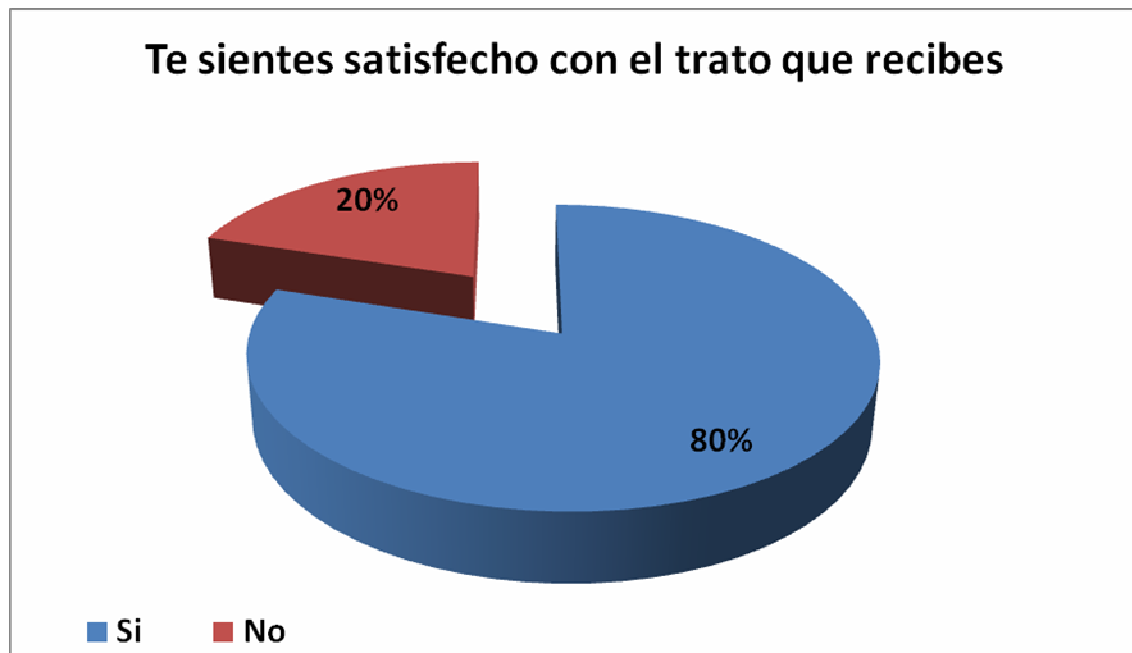


Las respuestas relacionadas con estas preguntas pueden llegar a mantener cierto espacio de contradicción ya que quizá el encuestado no reconoce algunas debilidades relacionadas con el compromiso y valoración que tienen del servicio por consiguiente el número identificado de conflictos presentados contradicen algunos resultados.

El respeto y la valoración por parte de los usuarios hacia las personas que prestan el servicio se fundamentan en la respuesta que se obtiene cuando se ofrecen condiciones positivas y negativas del servicio.

Al preguntarle a los usuarios si se sentían satisfechos con el trato que le brindaban los transportadores. El 80% respondió que si y el otro 20% respondió que no.

**GRAFICA 14.**

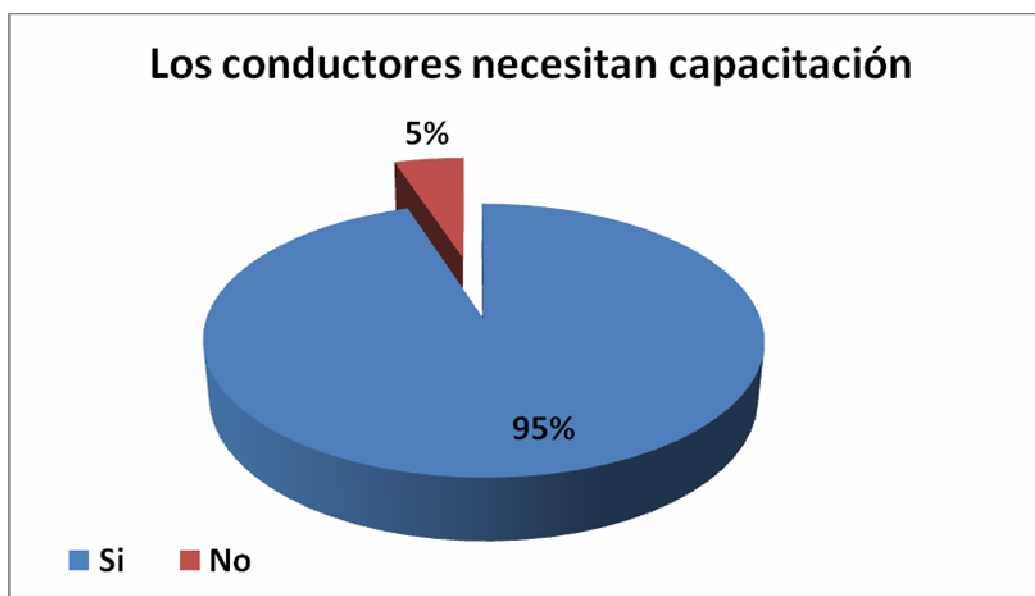


Cuando el usuario manifiesta sentirse satisfecho frente a la utilización de un determinado servicio, esto indica que los resultados de las condiciones de calidad y cumplimiento se están estableciendo dentro de las metas del servicio. Esto incluye las condiciones y factores físicos y humanos que al integrarse se logra mantener un equilibrio en todo el desarrollo del servicio.

Tanto trabajadores como organizaciones tienen objetivos para alcanzar. Las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para alcanzar con ellos y mediante ellos, objetivos organizacionales, producción, rentabilidad, reducción de costos, ampliación de mercados, satisfacción de necesidades de la clientela, etc. La satisfacción del usuario se logra cuando este percibe condiciones que se adaptan a sus intereses comunes.

Cuando se les pregunta a los usuarios si creían que los conductores necesitaban capacitación, el 95% de los encuestados respondió que sí, que era totalmente necesario y que serviría para mejorar los niveles de atención y comunicación con los pasajeros, el otro 5% consideró que no era necesario.

**GRAFICA 15**



El objetivo de la capacitación es elevar el nivel de desempeño de los empleados al cambiar sus habilidades y posiblemente sus actitudes. Hoy mas que nunca, en los lugares de trabajo se exige que los empleados generen productos y servicios de calidad, mas aun el acelerado ritmo de los cambios tecnológicos reclama que los empleados desarrollen nuevas habilidades, la capacitación comienza con la determinación de la diferencia entre el desempeño deseado y el real, es decir, en que medida los conocimientos y habilidades se encuentran por debajo de los niveles esperados.

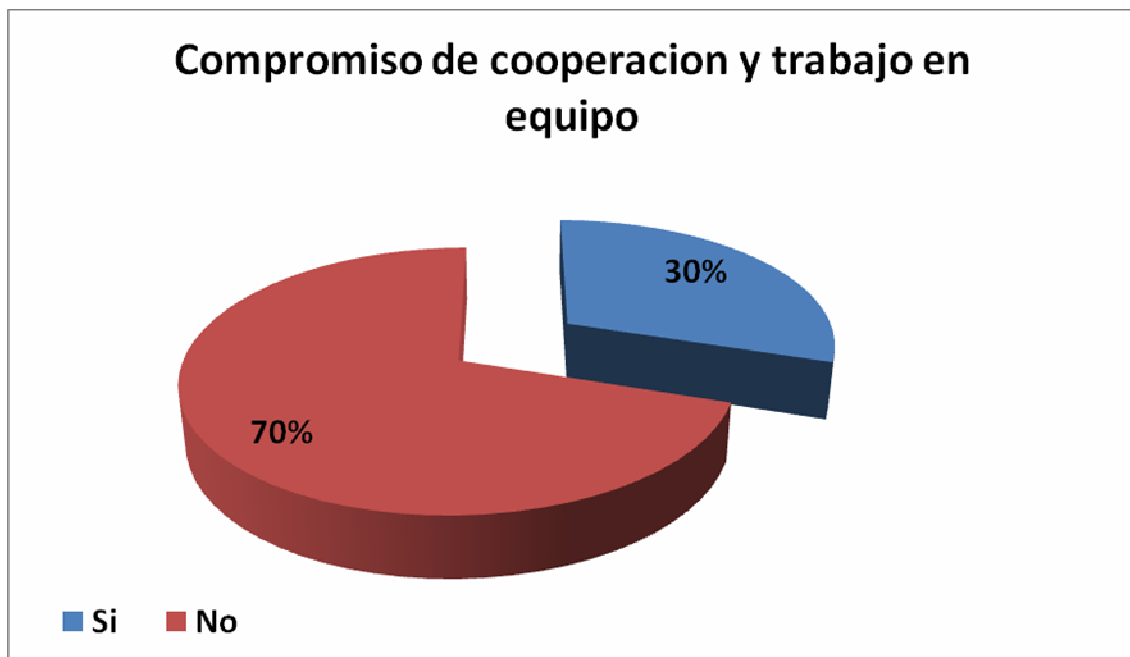
Al preguntarle a los usuarios del servicio de transporte si consideraban necesario que cada empresa tenga un buzón de sugerencias todos respondieron que si ya que consideraban este instrumento como facilitador para la promoción de la participación de la comunidad.

El buzón de sugerencias abre un espacio a la comunidad para que esta participe en la generación de ideas que contribuyen al desarrollo y mejoramiento de la calidad del servicio, esto naturalmente beneficia a las empresas y beneficia de manera directa al usuario ya que sus efectos trataran de adaptarse a las inquietudes y condiciones del cliente.

El buzón incrementa significativamente la comunicación entre la comunidad y el servicio, condición importante para el mejoramiento de la gestión de las entidades, siempre y cuando se supere el hecho de considerarla exclusivamente como una transmisión de información y se trascienda a la coordinación de acciones por medio de ella. Además debe emplearse como un instrumento que contribuya hacia la modificación de conductas de acuerdo a las deseables dentro de la gestión publica en general. Entre ellas se encuentra la participación, el compromiso, la responsabilidad y la transparencia. Cuando la comunidad participa en las acciones orientadas al fortalecimiento de sus propios servicios empieza a sentir cierta motivación y compromiso por su autodesarrollo y sostenimiento.

Cuando se les pregunto a los conductores si creían que existía un verdadero compromiso de cooperación frente la trabajo en equipo con sus compañeros y jefes, el 70% respondió que no por que existía mucho egoísmo por parte de todos, el otro 30% manifestó que si presentaban actitudes de colaboración por parte de algunos pero esto ocurría en muy pocas ocasiones.

**GRAFICA 16.**



Estas respuestas evidencian la poca colaboración y compromiso por aceptar las responsabilidades y objetivos a nivel de grupo, los conductores mantienen un sentido de individualismo dentro de todo este mercado laboral y productivo y dejan a un lado el sentido de trabajar conscientemente en equipo.

El trabajo en equipo es una dinámica grupal, que consiste en la capacidad de escuchar diferentes concepciones sobre una propuesta de trabajo con el fin de



alcanzar acertada y eficazmente común y concreto, para que sea productivo, debe estar conformado por dos tipos de elementos que son: los pasivos y los activos.

Los primeros, están referidos a características de cada uno de los miembros del equipo, anteriores a la dinámica propia del trabajo en grupo (profesión, experiencia, conocimientos, creatividad, capacidad crítica, etc.).

Los segundos o activos, son los que se hacen explícitos durante la interacción de los integrantes del equipo (respeto, actitud de escucha, objetividad, claridad en los objetivos, capacidad de debate, de retroalimentación, construcción de consenso, claridad en la decisión final, etc.).

La decisión y el compromiso social e institucional de realizar una gestión alineada en forma a un conjunto de valores, supera el trabajo fragmentado, aislado y egoísta, hacia una dinámica colectiva que logra el éxito tanto en los fines institucionales como en los personales. Esta es la esencia del trabajo en equipo.

En esta dimensión del trabajo en equipo, se posibilita la discusión y el conocimiento de diferentes visiones, se genera compromiso, sentido de pertenencia, se alcanza el éxito y la eficiencia en las decisiones y comunicación. Si las habilidades y actitudes hacia cada uno de estos elementos son deficientes o van en contravía del acuerdo ético las dinámicas grupales son serán productivas en cuanto al logro de los objetivos planteados.

En la sociedad moderna se asigna decisiones importantes a los grupos. En el mundo de los negocios las decisiones trascendentales se toman alrededor de una mesa de conferencias y no detrás del escritorio. En política las decisiones importantes rara vez recaen en un individuo; los consejeros, los oficiales de gabinete, los miembros de comités y sus ayudantes se reúnen para deliberar y escoger un curso de acción en una decisión. En los tribunales estadounidenses, un acusado puede escoger un juicio por jurado y en algunos crímenes graves la

ley establece este tipo de juicio. Y por supuesto los nueve miembros de la suprema corte de Estados Unidos emiten decisiones colectivas sobre cuestiones legales que afecten a todo el país.

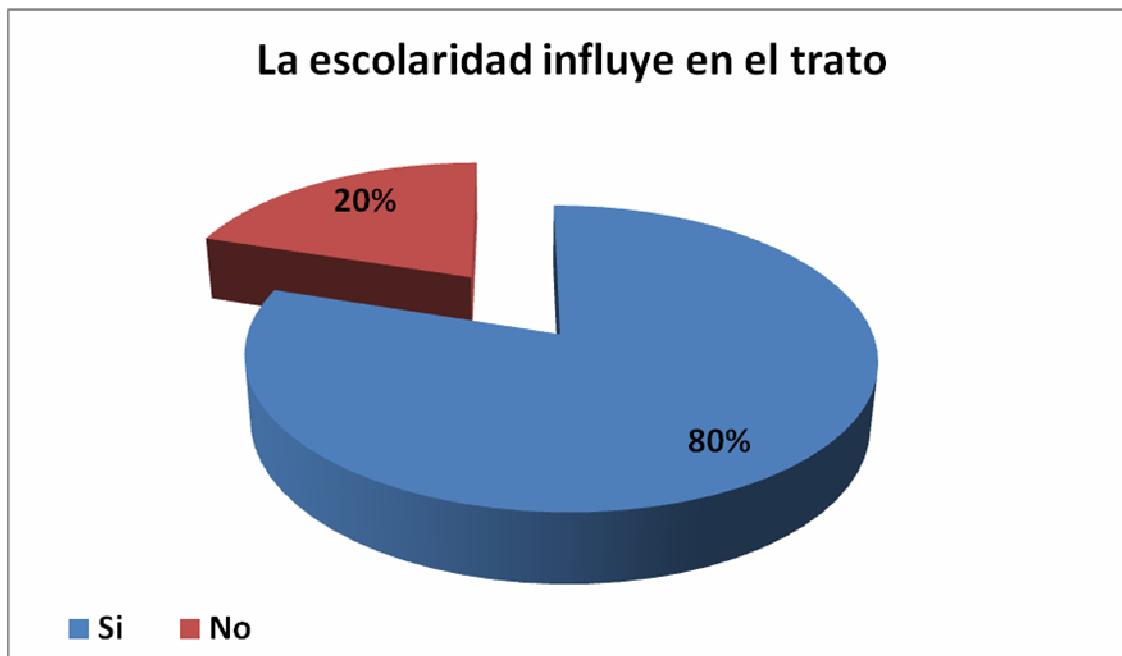
La eficiencia del grupo es otra razón por la que asignamos problemas más importantes a los grupos en las suposiciones de que los miembros combinaran sus habilidades y su experiencia y por lo tanto los solucionarían con mayor eficacia que cualquier miembro que trabaje solo. El dicho "dos cabezas piensan más que una" refleja esta manera de pensar.

De hecho los grupos son más eficaces que los individuos solos en ciertas circunstancias. Según Esteiner (1972), la eficiencia de un grupo depende de tres factores. (1) la naturaleza de la tarea, (2) los recursos de los miembros Y (3) la interacción entre ellos. Existen sanos tipos de tareas, cada uno de los cuales requiere de ciertas habilidades, si las habilidades de los integrantes del grupo corresponden a las necesidades de la tarea, es más probable que un grupo sea más efectivo que un individuo.

Pero aun así hay perfecta correspondencia entre la tarea y el personal, las formas en que los miembros interactúan en el grupo puede reducir la eficacia del mismo. Por ejemplo, los individuos que tienen alto estatus tienden a ejercer más influencia en los grupos, sin importar sus habilidades para resolver problemas.

Cuando se les pregunto a los usuarios si creían que los niveles de escolaridad de los conductores influían en el comportamiento y el trato que ofrecían, el 80% de los encuestados respondió que sí, el otro 20% manifestó que no y que a veces la persona que no había estudiado presentaba en muchas ocasiones mejores modales y principios que cualquier otra persona preparada académicamente.

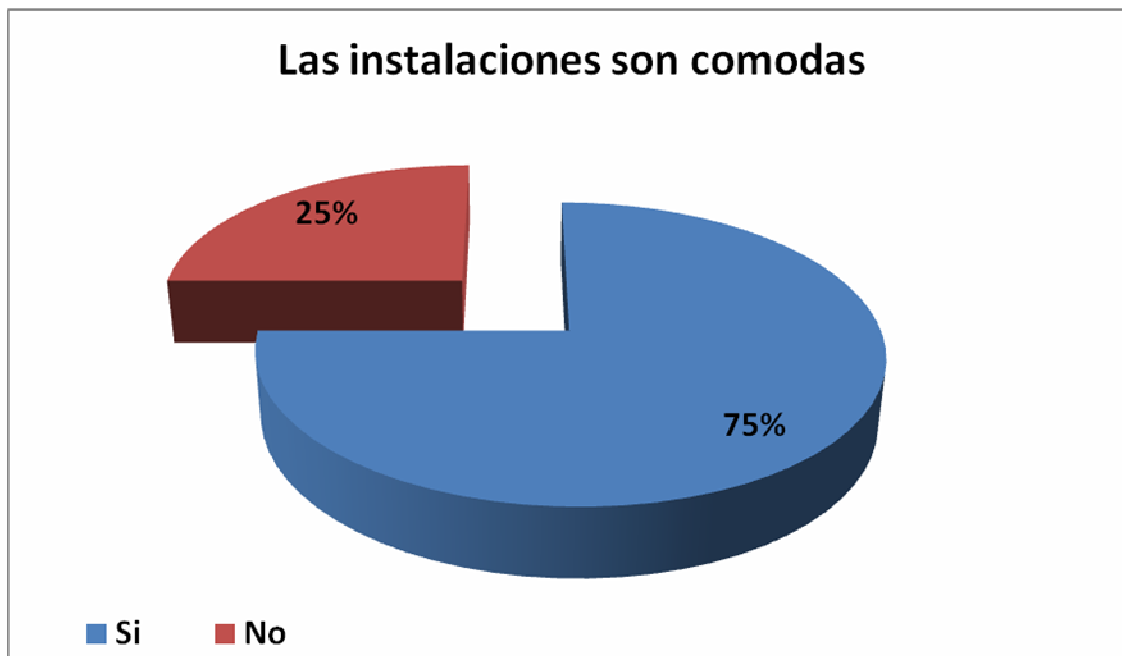
**GRAFICA 17.**



Estas respuestas revelan los criterios y opiniones que tienen los usuarios sobre el trato y la influencia de la educación o los niveles de escolaridad de los conductores pero se resalta las contradicciones sobre ciertas afirmaciones como cuando ocurren casos de personas con bajo nivel académico que presentan mejores modales y principios que los que están mejor preparados académicamente.

Al preguntarle si las instalaciones de las empresas de transporte les brindaban comodidad cuando esperaban el abordaje del vehículo, el 75% respondió que si, el otro 25% respondió que no.

**GRAFICA 18.**



Las instalaciones de las empresas forman parte del ambiente espacial y psicológico de las actividades laborales, en este caso los usuarios no están totalmente satisfechos o en conclusión no todos.

A finales de la década de los veinte, ELTON MAYO y sus colegas realizaron uno de los primeros experimentos sobre la relación entre productividad y condiciones laborales; de modo gradual identificaron la iluminación en la planta Western Electric Hawthorne en Cícero Illinois.

Pretendían probar la hipótesis de que con mejor iluminación se elevaría la productividad de los trabajadores. Sin embargo los resultados mostraron algo inesperado la productividad se incremento de igual forma con mejor iluminación, con demasiada iluminación o con muy poca iluminación en lo que se conoce como el efecto Hawthorne, la conducta de los trabajadores cambio simplemente por la atención del investigador, no por la manipulación de las condiciones en el lugar de trabajo.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

### **OBSERVACION DIRECTA**

El día viernes 7 de septiembre se reunieron los investigadores en la sede de la empresa de transporte del municipio de Uribía, La Guajira, durante 4 horas, dos en las instalaciones de Cootrauri y las otras dos en la oficina de Tierra del sol, desde las 8:00 am hasta las 12:00 m.

Los investigadores observaron que el trato entre conductores y usuarios eran aparentemente normal, pero se percibieron pequeñas discusiones, relacionadas con el aspecto del funcionamiento, y el orden de los turnos. Esta clase de discusiones interrumpe considerablemente las dinámicas de cooperación y comunicación, atención y concertación del grupo. Condiciones que influyen negativamente en el desarrollo, calidad y productividad de cualquier empresa u organización.

El lenguaje que utilizaron los conductores en el marco de las discusiones era totalmente inadecuado, las palabras obscenas hacían parte de esa comunicación, fomentando naturalmente el irrespeto entre compañeros y usuarios que presenciaban las discusiones.

La comunicación es importante para el mejoramiento de las entidades siempre y cuando haya respeto, entendimientos y comprensión y para que a través de ella las organizaciones se orienten hacia objetivos y metas comunes.

Los investigadores también lograron notar entre algunos de ellos actitudes positivas como la colaboración, la confianza y el respeto para mantener algunas de las reglas internas de la empresa, ya que algunos conductores eran conscientes de la necesidad de establecer un ordenamiento y disciplina que contribuyeran a mantener un adecuado funcionamiento. La decisión y el

compromiso personal e institucional de realizar una gestión alineada entorno a un conjunto de valores, supera el trabajo fragmentado, aislado y egoísta, hacia una dinámica colectiva que logre el éxito de los fines institucionales, como en los personales, esta es la esencia del trabajo en equipo.

## **CONCLUSIONES**

En la presente investigación acción participativa a través de la observación directa y las encuestas se logro determinar los factores que inciden en las inadecuadas relaciones interpersonales entre la comunidad y los prestadores del servicio de transporte público en el municipio de Uribía, La Guajira.

Los factores que se consideraron son: la inadecuada comunicación entre conductores, directivas y usuarios; la falta de participación, cooperación, capacitación y compromiso e interés por trabajar en equipo. La inadecuada comunicación se evidencia, en eventos como el irrespeto, agresiones verbales entre conductores, usuarios y directivas, así mismo la falta de participación y cooperación es el resultado de la poca coordinación y solución de conflictos, razones que disminuyen el interés por trabajar en equipo.

Cuando nos referimos a la falta de comunicación tenemos que resaltar al mismo tiempo, la falta de motivación esencial para la generación de seguridad y apoyo individual y colectivo, en los procesos relacionados con iniciativas, ideas y sugerencias que conlleven a cambios y mejoramientos.

La comunicación es el instrumento esencial para el gestionamiento, la coordinación de acciones y el entendimiento mutuo entre personas y grupos, cuando esta comunicación es considerablemente débil o escasa, se pierde la dinámica, se individualizan los objetivos y los

resultados tienden a ser naturalmente bajos, disminuyendo considerablemente la participación, los compromisos y la responsabilidad a nivel de grupo. En el aspecto de las relaciones interpersonales, los conflictos son el resultado de esta serie de falencias.

Para fortalecer un determinado grupo en este caso las partes que conforman todo el proceso o actividad de transporte y esto incluye al servicio y la comunidad, se debe empezar por fomentar y crear espacios de participación que motiven a los mismos, a sentirse comprometidos por el mejoramiento y desarrollo de sus servicios y bienestar comunitario.



## **RECOMENDACIONES**

- Las directivas de las empresas de transporte público deben concientizarse de la necesidad e importancia que tienen las capacitaciones de sus empleados sobre todo para el mejoramiento de los niveles de atención, desarrollo de habilidades y actividades. Orientadas a incrementar el nivel de desempeño y productividad.
- Es necesario que las empresas de transporte público y la comunidad se integren de manera organizada y se comprometan a participar de manera constructiva creando espacios participativos donde se expongan ideas y alternativas de mejoramiento de la calidad del servicio.
- La comunidad y el servicio de transporte están directamente ligados en el desarrollo social, se debe trabajar de manera dinámica sobre todo en los procesos de cambios, decisiones y concertaciones.
- Promover el trabajo en equipo, esto contribuye al fortalecimiento de valores como el compañerismo, la cooperación, las dinámicas laborales y productivas, orientadas al logro de metas comunes y colectivas.
- Los usuarios y prestadores del servicio se deben concientizar sobre la importancia de los fundamentos de la adecuada comunicación y los procedimientos relacionados con la resolución de conflictos, esto permitirá mejorar las relaciones interpersonales.

## BIBLIOGRAFIA

- Hugues Vega Murgas. Guajira mi Departamento- Ciencias sociales, Editora Guadalupe Limitada, Bogota D.C 2005, pag 97- 100.
- Maria José López Martínez, [www.psicopedagogia.com](http://www.psicopedagogia.com)
- Chiavenato, Adalberto. Introducción a la Teoría de la Administración, Mc.graw Hill, Colombia, 1995.
- Ancona, Leonardo. Enciclopedia Temática de Psicología. Editorial Herder, Barcelona. España 1980.
- Burgos, Ignacio. Gerencia y Decisiones. Editorial de la facultad de farmacia. Caracas Venezuela, 1986.
- Teoría de la Organización, Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2004, 1993- 2003 Microsoft Corpotation, Reservados todos los Derechos
- Gestión Industrial, Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2004, 1993- 2003 Microsoft Corpotation, Reservados todos los Derechos, pag 1.
- Teoría de la Empresa, Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2004, 1993- 2003 Microsoft Corpotation, Reservados todos los Derechos.
- Simmons, John. Working Together: employee Participation in Action. New York University Press. USA. 1985.
- Robbins,Stephen. Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones. Prentice Hall Hispanoamericana S.A Mexico (sexta edicion) 1994.

[www.mintransporte.gov.co/servicios/normas\\_terrestre.htm](http://www.mintransporte.gov.co/servicios/normas_terrestre.htm)

**AMENOS**

**ANEXO A. MAPA FISICO-POLITICO DE LA GUAJIRA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA SOCIAL COMUNITARIA**



## **ANEXO B. OBSERVACIÓN DIRECTA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA SOCIAL COMUNITARIA**

OBJETIVO: Observar y evaluar los procesos de interacción que se presentan entre los prestadores del servicio del transporte de Uribí La Guajira y sus usuarios. .

FECHA\_\_\_\_\_ CONTEXTO

HORAS OBSERVADAS\_\_\_\_\_

TOPICOS	DESCRIPCION DE LA SITUACION OBSERVADA	REFLEXION FRENTE A LA OBSERVACION
Observar el trato entre conductores y usuarios.		
Observar el trato entre conductores.		
Observar lenguaje verbal y no verbal.		
Observar si existen comportamientos violentos entre conductores y usuarios.		
Observar las condiciones del ambiente de trabajo.		
Observar la infraestructura de sus sedes.		

**ANEXO C**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
"UNAD"**

**ENCUESTA USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO  
DEL MUNICIPIO DE URIBÍA – LA GUAJIRA**

1. Crees que el trato que recibes por parte de los prestadores del servicio de transporte publico es:

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

2. Haz tenido alguna clase de conflicto durante la utilización del servicio.

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Cual \_\_\_\_\_

3. Haz participado alguna vez con ideas que contribuyan al mejoramiento del servicio.

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

4. ¿Valoras y respetas a las personas que prestan el servicio de transporte?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

5. ¿te sientes satisfecho con el trato que te brindan los transportadores?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

6. Crees que las instalaciones de las empresas de transporte le brindan comodidad cuando esperan el abordaje del vehículo

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

7. Crees que el nivel de escolaridad de los conductores influye en el comportamiento y en el trato que te ofrecen los conductores.

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

8. ¿Consideras que los conductores necesitan capacitación?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

9. Consideras que es necesario que cada empresa tenga un buzón de sugerencias:

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
“UNAD”**

**ENCUESTA PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO**

**DEL MUNICIPIO DE URIBÍA – LA GUAJIRA**



1. Nivel educativo

Ninguno \_\_\_\_\_

Primaria \_\_\_\_\_

Bachillerato \_\_\_\_\_

Profesional \_\_\_\_\_

2. ¿Como es el trato con tus compañeros?

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

3. ¿Como consideras el trato por parte de las directivas de la empresa?

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

4. ¿Crees que los problemas en tu hogar influyen en tu trabajo?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Por que \_\_\_\_\_

5. ¿has recibido alguna clase de capacitación?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

6. ¿Has tenido alguna clase de conflicto dentro de la labor que desempeña?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

7. Las ideas sugeridas y preocupaciones de los prestadores del servicio de transporte son tenidas en cuenta por los directivos?

Si \_\_\_\_\_

En ocasiones \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Siempre \_\_\_\_\_

8. ¿Alguna vez has recibido estímulo por parte de los usuarios de la empresa?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

# propuesta

**ANEXO D**

**PROPUESTA PEDAGOGICA HACIA EL DESARROLLO SOCIAL Y  
COMUNITARIO**

**CONTENIDO**

1. Introducción.

2. Justificación.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general.

3.2. Objetivos Específicos.

4. Metodología.

4.1. Primer Momento: reflexionar y Compartir.

4.2. Segundo Momento: Consultar.

4.3. Tercer Momento: Debatir.

4.4. Cuarto Momento: Comprometer y Decidir.

4.5. Quinto Momento: Evaluar.

5. Taller de Sensibilización e Integración Grupal.

6. Módulos.

6.1. Modulo Uno: Las Relaciones Interpersonales.

6.1.1. Taller Uno: Mejoro mis relaciones interpersonales

6.1.2. Taller Dos: ¿Qué quieres que te cuente?

- 6.1.3. Taller Tres: ¿Qué tan importante soy?
- 6.2. Modulo Dos: Trabajo en equipo
  - 6.2.1. Taller Uno: una golondrina no hace verano
  - 6.2.2. Taller dos: resolución de conflicto “una mirada civilizada”
  - 6.2.3. Taller tres: Como lograr integrarme a mi grupo de trabajo “trabajando con pensamiento positivo”
  - 6.2.4. Taller cuatro: Factores de riesgo factores protectores.
- 6.3. Modulo Tres: programa de recreación “en busca del bienestar social”
  - 6.3.1. Taller Uno: programa deportivo
  - 6.3.2. Taller Dos: programas culturales
  - 6.3.3. Taller Tres: programas de desarrollo social

## REFLEXION

“LAS MAQUINAS SOLAS SON IMPRODUCTIVAS, POR QUE NO PUEDEN FUNCIONAR SOLAS. SOLAMENTE LAS PERSONAS SON CAPACES DE HACERLAS FUNCIONAR Y PRODUCIR, POR ESO, EL ÉXITO DE UN EMPRESARIO DEPENDE DE SU CAPACIDAD DE ADMINISTRAR RECURSOS HUMANOS MEDIANTE: LA SELECCIÓN, DIRECCION Y MOTIVACIÓN DE SUS TRABAJADORES”.

**INTRODUCCION**

La vida en sociedad es una necesidad que todos los seres humanos tenemos, y por lo tanto debemos aprender a relacionarnos con los demás, teniendo en cuenta que la existencia humana esta basada en las relaciones interpersonales.

Entendiendo como relaciones personales el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas.

Las relaciones interpersonales “Son el punto de encuentro de lo que cada uno lleva en el interior”. Y que nos permite respetar el espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Sin importar la connotación que esta tenga dice de cómo nos involucramos con los demás y de nuestra capacidad para adaptarnos a otros.

La forma de relacionarnos con los demás se convierte en una prueba en la que demostramos muchas cosas: Nuestra manera de ser, nuestra educación, carácter, inteligencia y sensibilidad.

Sobre todo, muestra el respeto que sentimos hacia los demás.

La propuesta Hacia el desarrollo social y comunitario va dirigida a la comunidad del Municipio de Uribía y prestadores del servicio de transporte publico, sin dejar de lado aquellas instituciones que de una u otra forma velan por el buen funcionamiento del servicio de transporte publico, lo cual se convierte en un requisito indispensable para estar en contacto con el mundo y a través de ella poner en practica valores como el respeto, tolerancia, responsabilidad, justicia, perdón y en general todas aquellas que hacen de nosotros personas corteses, respetuosas, consideradas y humanas.

Esta propuesta se presenta como un instrumento de trabajo para promover y desarrollar experiencias continuas de mejoramiento a nivel laboral y formación personal de cada involucrado en el servicio de transporte publico del Municipio

de Uribía, La Guajira. También busca ser un punto de partida para que los prestadores del servicio público y usuarios reflexionen sobre la problemática que están viviendo como son las inadecuadas relaciones interpersonales.

La propuesta consta, en primer lugar, de un taller de sensibilización e integración grupal, en segundo lugar de 3 Módulos Educativos.

En forma de talleres Lúdicos Participativos, organizados así:

- Modulo Uno: Relaciones Interpersonales

Taller Uno: mejoro mis relaciones interpersonales

Taller Dos: comunicación “que quieres que te cuente”

Taller Tres: autoestima “que tan importante soy”

- Modulo Dos: trabajo en equipo

Taller Uno: una golondrina no hace verano

Taller dos: resolución de conflictos “una mirada civilizada”

Taller tres: como lograr integrarme a mi grupo de trabajo “trabajando con pensamiento positivo”



- Modulo Tres: programas de recreación “en busca del bienestar social “

Taller Uno: programas deportivos

Taller Dos: programas culturales

Taller Tres: programas de desarrollo social

**JUSTIFICACION**

Sin parecer exagerado; las relaciones interpersonales en nuestro país y en especial en el departamento de La Guajira son de magnitudes tan serias, donde la ley es la del más fuerte, que se hace imperativo tomar una postura radical frente a este flagelo social y humano, que dignifique el diario vivir y de respuestas a leyes reglamentadas en nuestra constitución colombiana.

Las acciones que se emprendan tienen que ser eficaces; de tal manera que brinden conocimientos; inculquen actitudes de convivencia pacífica y fomenten cambios en los procesos de interacción e interrelación.

Las inadecuadas relaciones interpersonales se presentan en todos los ámbitos de la vida, se da en la familia, entre las personas que conforman el núcleo familiar, allí donde se espera que aprendamos la solidaridad, el respeto, la cordialidad, el amor, ya que es donde se producen las primeras relaciones interpersonales donde las personas van construyendo su identidad, su sociabilidad, su comportamiento.

Por otra parte en el ámbito laboral las inadecuadas relaciones interpersonales también son un fenómeno palpable, puesto que los empleados de una empresa tienen que mantener una relación constante con sus compañeros y usuarios del servicio, basados en el respeto; la cordialidad, la gratitud, la confianza, la cooperación entre otros. Pero en muchas ocasiones el estrés laboral, las diferencias sociales, de educación, de religión y de cultura, conlleva a resultados que repercutan negativamente en las empresas a nivel social y productivo.

Estos fenómenos estereotipados por lo general se ocultan y se niega por muchas razones, todavía se cree que ocurre como algo normal dentro de las relaciones interpersonales.

El gran reto de esta propuesta pedagógica es detectar las inadecuadas relaciones interpersonales entre la comunidad de Uribe, La Guajira y los prestadores del servicio de transporte público y sensibilizarlos de esta realidad,

para que deje de conformar la cotidianidad en forma tan inadvertida. Al mismo tiempo, tomar conciencia de que educarnos en medio de las inadecuadas relaciones interpersonales que vive con nosotros y hasta imprime un sello en nuestras distintas maneras de relacionarnos en cada contexto en el que frecuentamos en nuestra diario vivir. Sin embargo la verbalización de lo que se quiere o de lo que se teme, la creación de espacios sociales legítimos que lo permitan, la tranquilidad personal y social para preguntar y aproximarse a estas complejidades, son actitudes y acciones básicas y necesarias que se requieren incorporar conscientemente en los involucrados del transporte público del municipio de Uribe, La Guajira.

El hecho de hacer parte de una comunidad, en el que debemos mantener unas relaciones interpersonales, con las actividades diarias, hacer que se presenten problemas y conflictos. Que se deben resolver para rescatar la paz y la armonía en la sociedad. Por lo cual se hace necesario la interiorización y asimilación de una escala de valores morales que nos sirvan de patrones y que afiancen nuestra autoestima, para así construir relaciones interpersonales que nos lleven a interactuar con el otro sin hacerle daño.

### **3. OBJETIVOS**

### **3.1. OBJETIVO GENERAL.**

Motivar la participación entre los prestadores del servicio de transporte público de Uribia, La Guajira y usuarios, hacia un proceso de concientización y reflexión sobre las relaciones interpersonales, de tal forma que se fomente en este contexto laboral el desarrollo de factores protectores que le permitan encontrar estrategias de acción acorde con la realidad.

### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Analizar situaciones conflictivas de la vida cotidiana que impiden unas buenas relaciones interpersonales.
- Realizar un proceso de sensibilización que sea generado por el convencimiento directo de su realidad, para la toma de conciencia de sus responsabilidades frente a las relaciones interpersonales.
- Identificar factores de riesgo.
- Encontrar estrategias claves para mejorar las relaciones interpersonales dentro de las empresas de transporte público en Uribia, La Guajira.

## **4. METODOLOGIA**

Esta propuesta metodológica, utiliza el taller como una estrategia clara y un compromiso educativo. El taller es considerado un espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización; es un lugar apropiado para la participación que permite aprender haciendo. Por su versatilidad es una estrategia que se emplea con grupos pequeños (10 a 30 participantes), no importa si son alfabetos o no, sus resultados dependen en gran parte de la capacidad y creatividad del (la) facilitador (a).

Una de las características del taller es promover un clima cálido, permisivo, de confianza, de aceptación, de expresión de emociones y sentimientos, de comprensión por las diferencias para obtener el ánimo y la seguridad del grupo y alcanzar los resultados previstos.

Con el fin de generar un aprendizaje profundo, duradero y sobre todo de cambio para los prestadores del servicio de transporte público y usuarios del mismo en el Municipio de Uribia, La Guajira, se utilizará la metodología propuesta por Germán Mariño<sup>1</sup>, quien propone cinco momentos en la realización de un taller: Aprender a enseñar.

#### **4.1. PRIMER MOMENTO: REFLEXIONAR Y COMPARTIR**

Consiste en conocer el punto de vista y confrontar las opiniones de los (as) participantes, así como los conocimientos que tengan del tema a tratar. Esta reflexión puede generarse a partir de una historia imaginaria o real, un pequeño cuento, una moraleja, una frase célebre, una noticia de actualidad o de cualquier otra manifestación artística o cultural que tenga que ver con el tema a tratar.

#### **4.2. SEGUNDO MOMENTO: CONSULTAR**

---

<sup>1</sup> Mariño Germán, Manual aprender a enseñar, UNICEF, ICBF, 2ªedición, Santafé de Bogotá, 1994.

Tiene que ver con la búsqueda y confrontación de otras teorías con respecto a los conceptos que posea el grupo, a través de la lectura de libros y entrevistas a expertos en la materia; El facilitador (a) puede reforzar este momento con fotocopias de artículos, libros o textos, grabaciones, exposiciones o cualquier otra ayuda, de tal manera que los (as) participantes puedan confrontar la reflexión con lo expuesto por otros autores.

#### **4.3. TERCER MOMENTO: DEBATIR**

Es confrontar los diferentes puntos de vista para enriquecer el pensamiento de los (as) participantes a partir de lo consultado dentro y fuera del taller. Esta fase consiste en discutir en forma armoniosa los puntos de vista planteados durante la reflexión y lo expuesto por los autores de los textos consultados. Debatir sirve para afianzar el conocimiento y para que cada persona elabore sus propias conclusiones.

#### **4.4. CUARTO MOMENTO: COMPROMETER Y DECIDIRSE**

Consiste en motivar a los (as) participantes a poner en práctica lo debatido durante el taller. El compromiso debe ser individual; en consecuencia, no todos deben hacerse los mismos compromisos. Estos deben definirse claramente, de tal manera que cada participante afirme “qué va a hacer, dónde, cuándo, con quién”; no deben descartarse los compromisos grupales para determinadas situaciones.

#### **4.5. QUINTO MOMENTO: EVALUAR**

La evaluación puede considerarse como un termómetro que mide hasta donde se han logrado los objetivos propuestos. Si no se evalúa el compromiso, es probable que el esfuerzo educativo no surta los efectos deseados.

*NOTA: No es indispensable desarrollar los cinco momentos en este orden, el (la) facilitador (a) es quien, de acuerdo con el propósito a seguir y el desarrollo de los contenidos, determina el orden de cada uno de ellos.*

## **TALLER DE SENSIBILIZACION E INTEGRACION GRUPAL**

El propósito de este taller es promover un clima cálido, permisivo, de confianza, de aceptación, de expresión de emociones y sentimientos, de comprensión por las diferencias para obtener el ánimo y la seguridad del grupo y alcanzar los resultados previstos.

Se iniciará la instalación del evento, la orientadora hará su presentación, explicando los objetivos de la propuesta y los módulos que se estudiarán, se les propondrá un cronograma para la realización de cada taller. Acto seguido se les propone a los participantes colocarse en círculo, decir cada uno su nombre y contar las expectativas que tienen frente a esta capacitación.

Posteriormente se realizará la dinámica “PARTES DEL CUERPO” esta dinámica permite incentivar a todos los asistentes a saludarse y a fomentar unas buenas relaciones interpersonales, lo cual hará mas agradable el desarrollo del taller.

El animador invita a formar dos círculos (uno dentro del otro) con igual número de personas y pide que se miren frente a frente. Es recomendable tener una música de fondo.

Pide que se presenten con la mano y digan su nombre, qué hace, qué le gusta y qué no le gusta.

Inmediatamente el animador da la señal para que se rueden los círculos cada uno en sentido contrario, de tal forma que le toque otra persona en frente.

El animador pide que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes, después vuelven a girar de

nuevo y esta vez se saludan con los pies, posteriormente con los codos, los hombros, etc.

Logrando con esta dinámica la relajación y disposición para continuar con el taller.

## **5. MODULOS**



## **5.1. Modulo Uno:**

### **Las relaciones interpersonales.**

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

A estas relaciones se los conoce como relaciones interpersonales.

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

En Colombia evidentemente existe un riesgo inmerso en los sistemas, que se derivan desde el núcleo familiar y que cuando se han concebido no es fácil de “romper”, de hecho el 90% de las familias del Departamento de la Guajira, tienen la predisposición a ser más ásperos en su trato debido al machismo que los ha caracterizado lo cual ha sido transmitido de generación en generación hasta nuestros días.

#### **5.1.1. Taller Uno: “Mejoro mis relaciones interpersonales”**

Objetivo: Este taller tiene como objetivo generar espacios para la reflexión de cómo estamos llevando nuestras relaciones interpersonales en la vida social y lograr un acercamiento con las personas con las que convivimos diariamente.

Recursos: Papel bond, lapiceros, tarjetas.

Tiempo: 2 Horas.

Metodología:

#### **Reflexionemos y Compartamos:**

Reunamos en grupo y realicemos la siguiente actividad:

INTEGRANTES: 30 personas.

LUGAR: salón.

El éxito de su uso consistirá en dos cosas básicas. Primero que se de una muy buena motivación en el grupo antes de aplicar cualquiera de ellos y segundo que haya, después de su aplicación, un tiempo de reflexión sobre lo que el ejercicio nos permite aprender.

PROCEDIMIENTO:

Algunas ideas para la motivación:

- Nunca acabamos de conocer a otro. El conocimiento es un proceso, no un acto.
  - Cada persona es como una permanente caja de sorpresas. Siempre es un misterio y una aventura conocer a una persona.
  - Cuando nos conocemos mejor podemos enfrentar mas eficientemente tareas comunes. En un grupo de trabajo debe existir un clima de colaboración.
  - El conocimiento de los otros comienza en esa periferia (gestos, frases, comportamientos,...) pero se puede pasar al núcleo de su personalidad.
1. Ejercicios de acercamiento interpersonal. Todos se colocan en circulo. Cada uno, desde su sitio y en silencio, mira por algunos segundos a todos los integrantes y luego elige a la persona que menos conoce y la invita a una entrevista reciproca. (Si el curso es mixto conviene que la pareja sea hombre - mujer. Y si el número de participantes es impar, un grupo será de tres personas). Durante diez minutos las parejas hablan sobre hechos y opiniones personales que permitan un conocimiento mutuo mínimo. Luego se colocan otra vez en círculo y cada persona va contando lo que descubrió en el otro y cómo se sintió en la conversación.
  2. Presentación por tarjetas. Se reparten tarjetas con los nombres de los integrantes del curso (Sí alguien saca su propio nombre, lo cambia). Después de procede a entrevistar al compañero (a) cuyo nombre salió en la

tarjeta. Cada pareja elige a otra y en el cuarteto uno presenta a la persona que conoció. No se puede hablar de sí mismo, al final puede hacerse preguntas directamente.

3. Presentación por características. (Este ejercicio consiste en tratar de ubicar la persona cuyas características están descritas en un papel o tarjeta). Se divide el curso en dos grupos. El profesor hace una descripción sobre uno de los grupos, de lo más característico y observable de cada uno. Y escribe esta característica en una tarjeta. El otro grupo, que no ha sido descrito, recibe las tarjetas de los descritos y debe ubicar a la persona por lo que lee en su tarjeta. Una vez que la ubica se conocen como en los ejercicios anteriores.

### **Debatamos**

¿Cómo son nuestras relaciones interpersonales con los demás?

¿Cómo podemos reforzar positivamente las actitudes buenas?

¿Cómo mejorar las dificultades que presentamos al relacionarnos con los demás?

### **Comprometámonos A**

- Ser más comprensivo cuando nos relacionamos con los demás.
- Recordar que debemos ser mas humano y valorar a los demás sin tener en cuenta religión, color, cultura entre otros.
- Identificar cuales son los factores que logran irritarlo y tener dificultades en las relaciones interpersonales.
- Analice si actuar negativamente le proporciona crecimiento personal y social.
- Si persisten las irregularidades, hacer una introspección y tomar las medidas pertinentes para el cambio positivo.

### **Evaluamos:**

Respondamos estas preguntas:

¿Como nos sentimos?

¿Qué aprendimos?

### **5.1.2. Taller dos: comunicación “Que quieres que te cuente”**

Objetivo: Propiciar la comunicación respetuosa y oportuna entre la comunidad de Uribía La Guajira y los prestadores del servicio de transporte público.

Recursos: hojas de block, bolígrafos.

Tiempo: 2 horas

#### **Reflexionemos y Comportamos:**

Existen temas sobre los cuales podríamos hablar incluso con desconocidos: preguntar la hora, comentar el tiempo... Otros temas los compartimos solo con gente que conocemos. Hay cosas que no comunicamos a un nuevo conocido; pero si a un amigo. Y otras cosas las hablamos solo con amigos íntimos. Es probable que algunos temas no nos atrevamos a confiarlos a persona alguna, e incluso existen cosas que ni siquiera a nosotros mismos quisiéramos decírnoslas porque reconocerlas.

PROCEDIMIENTO: - En pequeños grupos de 3 o 4 personas se hablan, de manera informal, sobre los temas que quieran durante 10 minutos. - Al término de 10 minutos se les da a cada grupo cinco minutos más para que confeccionen una lista con los temas que han tratado. Por ejemplo: vida familiar, de las fiestas, de lo que constituye una buena amistad, de películas vistas, de sexo, etc.

EVALUACION EN EL GRUPO CHICO: Ubicar temas que se dieron un determinado momento y que ejemplifiquen grados de profundidad en la comunicación según se indica.

1. Cosas que se contarían a un desconocido.
2. Cosas que se conversan con conocidos.
3. Lo que se cuenta solo con amigos.
4. Temas que normalmente se hablan solo entre amigos íntimos.
5. Algo que no hubiera esperado que se manifestara en este grupo por considerarlo muy personal.

### **Consultemos**

Toda relación humana se basa en la comunicación permanente, estamos intercambiando ideas, emociones, sentimientos y acciones. Esto lo hacemos no solo de manera verbal o por escrito sino también a través de nuestras actitudes y nuestro silencio, constituyéndose así un proceso comunicativo.

Se tiende a confundir la verdadera comunicación con el hecho de hablar y esperar solamente que los demás nos escuchen. Ello es sólo un monólogo. La verdadera comunicación se realiza mediante el diálogo; definido como el intercambio entre dos o más personas que alternamente manifiestan sus ideas o afectos. El diálogo deberá contar con las siguientes condiciones:

- a) Abierto: Es decir, dialogar sobre cualquier tema. En ciertas familias hay temas prohibidos, que ocasionan discusión. Si existe comprensión se podrá discutir sin causar mayores problemas.
- b) Sincero: Expresar sin reservas lo que realmente se siente. A veces por evitar una mala impresión, preferimos callar.
- c) Profundo: Buscar las causas reales y últimas de nuestras opiniones y posiciones. Al expresar una idea o proyecto, debemos analizar el porqué de nuestra actitud; además de escuchar los argumentos de los demás.

- d) Respetuoso: Aceptar las opiniones de los otros. Algunas personas buscan siempre argumentos para justificar determinadas posiciones.
  
- e) Tranquilo: Respetar las diferentes opiniones y mantener la calma ante los debates que se produzcan.
  
- f) Confianza: Creer en la sinceridad del otro. En ocasiones cuando se dialoga, se piensa que el otro habla por conveniencia, por salir de un aprieto o sencillamente no dice la verdad.

***Debatamos:***

En los subgrupos organizados se realizarán socio dramas que incluyan expresiones de una comunicación adecuada e inadecuada.

***Comprometámonos A:***

Aprender a dialogar incluyendo expresiones respetuosas como las siguientes:

- Escuchar sin interrumpir
- Buscar el momento oportuno
- Elegir el sitio adecuado
- Expresar con claridad lo que se desea tratar
- Tener en cuenta los intereses y necesidades del otro
- Llegar a acuerdos, si la situación lo amerita
- Ponerse siempre en el lugar del otro.

***Evaluemos:***

Respondamos estas preguntas:

¿Cómo nos sentimos?

¿Qué aprendimos?

### **5.1.3. Taller tres: “Autoestima: ¿Qué tan importante soy?”.**

Objetivo: Analizar nuestros talentos, cualidades y virtudes como un potencial del desarrollo humano..

Metodología:

***Reflexionemos y compartamos:***

#### **Cuento: Un pez debe ser pez**

Tan lamentable es desconocer e infravalorar nuestros talentos como no reconocer ni aceptar nuestros errores y limitaciones. En Razones para la alegría, J. L. Martín Descalzo cita la siguiente fábula que ilustra la importancia de conocer y reconocer nuestras limitaciones.

Los animales del bosque se dieron cuenta un día de que ninguno de ellos era el animal perfecto: los pájaros volaban muy bien, pero no nadaban ni escarbaban; la liebre era una estupenda corredora, pero no volaba ni sabía nadar... Y así todos los demás. ¿No habría manera de establecer una academia para mejorar la raza animal? Dicho y hecho. En la primera clase de carrera, el conejo fue una maravilla, y todos le dieron sobresaliente; pero en la clase de vuelo subieron al conejo a la rama de un árbol y le dijeron: '¡Vuela, conejo!' El animal saltó y se estrelló contra el suelo, con tan mala suerte que se rompió dos patas y fracasó también en el examen final de carrera. El pájaro fue fantástico volando, pero le pidieron que excavara como el topo. Al hacerlo se lastimó las alas y el pico y, en adelante, tampoco pudo volar; con lo que ni aprobó la prueba de excavación ni llegó al aprobadillo en la de vuelo.

Convenzámonos: un pez debe ser pez, un estupendo pez, un magnífico pez, pero no tiene por qué ser un pájaro. Un hombre inteligente debe sacarle la punta a su inteligencia y no empeñarse en triunfar en deportes, en mecánica y en arte a la vez. Una muchacha fea difícilmente llegará a ser bonita, pero puede ser

simpática, buena y una mujer maravillosa... porque sólo cuando aprendamos a amar en serio lo que somos, seremos capaces de convertir lo que somos en una maravilla.

## **Reflexión**

Por Auto aceptación entendemos:

- a) el reconocimiento responsable, ecuánime y sereno de aquellos rasgos físicos y psíquicos que nos limitan y empobrecen, así como de aquellas conductas inapropiadas y/o erróneas de las que somos autores; y
- b) la consciencia de nuestra dignidad innata como personas que, por muchos errores o maldades que perpetraremos, nunca dejaremos de ser nada más y nada menos que seres humanos falibles.

'Auto aceptación' quiere decir que la persona se acepta a sí misma plenamente y sin condiciones, tanto si se comporta como si no se comporta inteligente, correcta o competentemente, y tanto si los demás le conceden como si no le conceden su aprobación, su respeto y su amor.

## **¿Quieres conocerte?**

Cuando iniciamos un curso o vamos a una fiesta, lo primero que hacemos es presentarnos y si alguien nos agrada o gusta ponemos especial interés en lo que dice. Te proponemos una pequeña actividad que servirá para empezar a conocerte a ti mismo. ¿Crees que no la necesitas? Intenta hacerla de todas formas porque a lo mejor te sorprende descubrir o reforzar cosas sobre tu persona.



### **Actividad Sugerida: Carta a mi mejor amigo**

Escribe una carta lo más profunda y sincera que puedas porque debes tener en cuenta que te la enviarás a ti mismo, **nadie mas la va a leer**. En ella describe lo que te gusta hacer, cómo eres, qué te gusta y te disgusta de ti (tanto de tu físico como de tu carácter). Al final ofrécete como amigo de ti mismo **recalcando** tus cualidades, por ejemplo: “me gusta escuchar a la gente”, o “me gusta ayudar en todo lo que puedo”, etc.

### **Acéptate tal y como eres**

¿A veces te sientes triste y no sabes por qué?

Relájate. No eres la única persona que pasa o ha pasado por esto. En tu carta dedicaste un punto a cosas que no te gustan de tu aspecto físico o tu forma de ser. ¿No la escribiste? A lo mejor fue para no afrontar aquello que te desagrada de ti mismo (a). Cuántas veces no oímos a otras personas decir “Si fuera más delgado...” “No me gusta mi cabello rizado, si lo tuviera...” “Si tuviera más dinero...” “Si tuviera la capacidad de hacer tal cosa”..... Sería más feliz.

La felicidad no depende de cosas externas o de nuestro aspecto físico. La felicidad está dentro de cada uno de nosotros.

Ya sé que esto en palabras queda muy bonito, pero a ti lo que te sigue preocupando en este momento es el grano que te salió en la cara, o no caerle bien a tus amigos, o no rendir lo que se espera de ti en los deportes y/o en la escuela. Sin embargo, piensa si es de utilidad quedarse ahí sentado (a), preocupado (a) por lo que no tienes o no eres, o es mejor aceptarte como eres y luchar por cosas importantes como tus ilusiones y metas. Si vas por la vida tratando de ganar amigos con quejas y lamentándote de tu persona, quizá logres lo contrario, que la gente se aleje de ti por pesado (a). Si en cambio, te valoras a ti mismo (a), te quieres y cuidas, puede ser que contagies a los demás de las ganas de vivir y de ver las cosas de forma positiva. ¡TU ELIGES!

Si con esto sigues insistiendo en que eres muy alto o muy bajo de estatura para tu gusto, usas gafas, eres muy moreno o muy blanco, tienes algún problema físico o en cualquier otro aspecto negativo de tu vida, te diremos que el primer paso para ser tu propio (a) amigo (a) es **ACEPTARTE COMO ERES**.

TÚ ERES ÚNICO (A), eso te haces especial, eres TU MISMO (A) con tus defectos y tus cualidades.

Tampoco se trata de que seas conformista y pases de largo cosas que te gustaría y puedes mejorar o cambiar. Por ejemplo, si no te gusta tu peso, vigila tu alimentación (**pidiendo consejo y apoyo de tus padres y/o médicos**), ojo con las chucherías y cosas no nutritivas como la comida rápida, ya sabes hamburguesas, perritos calientes, patatas fritas, etc. Si quieres ser menos tímido(a) trabaja en tu persona, en tu seguridad: prepara, por ejemplo, bien una lección y levanta la mano cuando quieras participar en clase. No temas al ridículo. Todos tenemos derecho a equivocarnos. Unas veces te tocará a ti, otras a tus compañeros. Además si estás relajado (a) y concentrado (a) en lo que estás haciendo todo saldrá bien.

### ***Consultemos:***

La autoestima es el sentimiento de aceptación y de amor hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y de valor personal. Es el “motor” de la persona, lo que nos impulsa a seguir adelante y nos motiva para conseguir aquello que nos hemos propuesto. Una autoestima positiva conlleva la creencia y la confianza suficiente en nosotros mismos que nos permite depositar toda nuestra energía en aquello que deseamos conseguir.

A través de nuestra conducta y de las consecuencias de ésta, vamos favoreciendo, o no, la aparición de autoestima positiva. Todos necesitamos reconocimiento por el trabajo bien hecho. De este modo, poco a poco vamos

instaurando la capacidad de felicitarnos a nosotros mismos, de manera que ya no necesitamos la aprobación constante de los demás, sino que nosotros podemos proporcionarnos esa aprobación.

Es posible que usted nunca haya recibido la atención, el apoyo, el reconocimiento que necesitaba para construir una autoestima positiva, pero ahora usted es una persona adulta, capacitada para construirse a sí misma, para ser como usted desea.

Y para ello, es importante reconocer el trabajo bien hecho, las cualidades personales y las de los demás; porque no podemos olvidar que además de construir nuestra propia autoestima positiva, podemos contribuir a que los demás construyan la suya.

La autoestima es la base y centro de desarrollo humano, porque como dice Abraham Maslow: “sólo se podrá respetar a los demás cuando se respete uno así mismo, sólo podremos dar, cuando nos hemos dado a nosotros mismos, sólo podremos amar, cuando nos amemos a nosotros mismos”.

***Debatamos:***

Observe su comportamiento, sus relaciones con los demás. Piense en la última vez en que la opinión de los otros lo hizo cambiar sus planes. ¿Se sintió a gusto?, ¿pensó que se estaban teniendo en cuenta sus necesidades?, ¿está convencido de que los demás dieron más importancia a lo que ellos deseaban?. Comparta las experiencias con su grupo.

***Comprometámonos A:***

- Dedicarle tiempo a nuestra familia y las personas con quienes laboramos.

- Permitir que cada uno de los miembros de la familia sea parte activa del sistema familiar.
- Solicitar opiniones
- Valorar los logros y realizaciones de cada uno de los miembros de la familia y compañeros de trabajo.
- Tratarlos como personas capaces.
- Respetar los espacios íntimos de los demás
- No ridiculizar, ni disminuir a las personas
- Tratar a las persona con respeto
- Escuchar.
- Cuando estés triste leer un comic, o ver una película que te haga reír, etc.

***Evaluemos:***

Respondamos estas preguntas:

¿Cómo nos sentimos?

¿Qué aprendimos?

**MODULO 2 TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto.

- El equipo es responsable del resultado final y no cada uno de sus miembros en forma independiente.
- Cada miembro del equipo esta especializado un área determinada que afecta al proyecto.
- Cada miembro del esquivo es responsable de un cometido y solo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante.

Por ejemplo un grupo de dependientes de un gran almacén, cada uno es responsable de su sector, no forma equipos de trabajo.

El trabajo en equipo es un concepto al que Peter Sunge le dio una relevancia drástica cuando publico su libro “la quinta disciplina” en la cual el trabajo en equipo es una de las cinco disciplinas que deben ejercitar las organizaciones inteligentes u organizaciones abiertas al aprendizaje.

Es una tendencia actual en las organizaciones modernas. Si bien es cierto se ha requerido de esta siempre y en todas las sociedades humanas, pero hoy se evidencia como condición para avanzar con paso firme y mas rápidamente.

#### 5.2.1 Taller uno: “Una Golondrina no hace verano”

Objetivo: incentivar a la comunidad de Uribia La Guajira, y prestadores del servicio de transporte publico a aunar fuerzas a través del trabajo en equipo para lograr mejorar las condiciones laborales y sociales dentro y fuera las empresas.

Recursos: disfraces, grabadora, papel bond, marcadores

Tiempo: 2 horas

**Reflexionemos y compartamos:**

El grupo se dividirá en dos y uno representara a través de un socio drama el trabajo armonioso en equipo y el otro el trabajo conflictivo en equipo.

Luego en papel bond, los participantes colocaremos las reflexiones de cada representación exponiendo cuales son las ventajas y desventajas que se dan en cada situación, seguidamente en gran grupo sacaremos las conclusiones de cada representación.

**Consultemos:**

## **TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo es una dinámica grupal, que consiste en la capacidad de escuchar diferentes concepciones sobre una propuesta de trabajo con el fin de alcanzar acertada y eficazmente común y concreto, para que sea productivo, debe estar conformado por dos tipos de elementos que son: los pasivos y los activos.

Los primeros, están referidos a características de cada uno de los miembros del equipo, anteriores a la dinámica propia del trabajo en grupo (profesión, experiencia, conocimientos, creatividad, capacidad crítica, etc.).

Los segundos o activos, son los que se hacen explícitos durante la interacción de los integrantes del equipo (respeto, actitud de escucha, objetividad, claridad en los objetivos, capacidad de debate, de retroalimentación, construcción de consenso, claridad en la decisión final, etc.).

La decisión y el compromiso social e institucional de realizar una gestión alineada en forma a un conjunto de valores, supera el trabajo fragmentado, aislado y egoísta, hacia una dinámica colectiva que logra el éxito tanto en los fines institucionales como en los personales. Esta es la esencia del trabajo en equipo.

En esta dimensión del trabajo en equipo, se posibilita la discusión y el conocimiento de diferentes visiones, se genera compromiso, sentido de pertenencia, se alcanza el éxito y la eficiencia en las decisiones y comunicación. Si las habilidades y actitudes hacia cada uno de estos elementos son deficientes o van en contravía del acuerdo ético las dinámicas grupales no serán productivas en cuanto al logro de los objetivos planteados.

El trabajo en equipo se basa en las "5C"

1. **Complementariedad:** cada miembro domina una parcela determinada del proyecto, todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.
2. **Coordinación:** el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.
3. **Comunicación:** el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales.

El equipo funciona como una maquinaria con distintos engranajes todos deben funcionar a la perfección si uno falta el equipo fracasa.

4. **Confianza:** cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de si mismos, no buscando destacar entre sus compañeros si no por que confía en que estos harán lo mismo, sabe que este es el único modo de que el equipo puede lograr sus objetivos. Por ejemplo: en una operación de trasplante todos los especialistas que intervienen lo hacen buscando el éxito de la operación. El cirujano no busca su lucimiento personal sino el buen hacer del equipo. Además si la operación fracasa poco va a valer que su actuación particular haya sido exitosa.

5. **Compromiso:** cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

El equipo responde de los resultados obtenidos pero goza de libertad para organizarse como considere mas conveniente dentro de ciertos márgenes, el equipo tomara sus propias decisiones sin tener que estar permanentemente solicitando autorización a los estamentos superiores.

**Beneficios:**

- Disminuye la carga de trabajo, ya que varias personas colaboran.
- Se obtienen mejores resultados
- Se desarrolla el respeto y la escucha
- Permite organizarse de una mejor manera
- Mejora la calidad de comercio interno y externo.

Hay sectores de actividad en los cuales el trabajo en equipo es parte de la estrategia para minimizar los accidentes fatales. Trabajar en equipo asegura siempre que haya condiciones, una mejor calidad de los resultados. Trabajar en equipo pone en práctica el concepto de la sinergia al potenciar los resultados.

Para que exista trabajo en equipo se deben tener varias condiciones. La gente que hace parte debe saber cual es el objetivo del equipo, debe haber un crecimiento y las personas saber cual es le producto que dan a los demás como equipo.

Muchas otras cosas se unen para que esta forma de trabajo se de, la buena comunicación, un buen plan de trabajo, seguimiento a la labor, respeto, saber resolver sus conflictos cordialidad, reglas conocidas y roles designados.

**Debatamos:**



- ✚ ¿Cómo se sintieron haciendo parte de cada grupo?
- ✚ ¿De que forma la dinámica le ayuda a trabajar en equipo de manera adecuada?
- ✚ ¿Qué hace a cada grupo importante?
- ✚ ¿Cómo crees que nos podemos comparar con las hormigas?.

**Comprometámonos a:**

- ✚ Realizar nuestra labor con mucha responsabilidad.
- ✚ Tener en cuenta que podemos dar mas de lo que creemos.
- ✚ Conocer tu rol y el de los demás para no cometer errores.
- ✚ Cumplir los reglamentos.
- ✚ Planear, ejecutar y evaluar acciones.

**Evaluemos:**

Respondamos estas preguntas

- ✚ ¿Cómo nos sentimos?
- ✚ ¿Qué aprendimos?

5.2.2. Taller 2: Resolución de conflictos: “Una mirada civilizada”

Objetivo: Buscar el crecimiento personal y laboral de cada uno de las empresas de transporte publico en Uribia La Guajira, mediante la revisión exhaustiva del hecho conflictivo.

Recursos: hojas de block, lapiceros, grabadora, CD música clásica.

Tiempo: 2 horas

### **Reflexionemos y compartamos.**

### **MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: VER, JUZGAR Y ACTUAR.**

Este método extraído de la Acción Católica (JOC, HOAC...) se emplea en ella para el crecimiento personal y grupal en la Revisión de Vida. Su empleo continuado en el tiempo proporciona a las personas y grupos que lo ponen en práctica una de las mejores formaciones que pueden darse. Ésta trabaja desde el análisis de la realidad, los valores referenciales, y la puesta en acción de la praxis descubierta.

De este método, concebido para la formación y la revisión de la vida en grupo, extraemos una metodología que nos parece válida para analizar y tratar de regular/resolver aquellos conflictos que pudieran darse en el ámbito de una pequeña colectividad.

Los pasos de la metodología son los siguientes:

#### **VER**

1. Presentación a fondo del supuesto hecho conflictivo por una o varias partes afectadas.
2. Aspectos a destacar como los más significativos del hecho (actitudes, experiencias, situaciones, claves...)
3. Expresión de los sentimientos suscitados en cada una de las personas que componen cada parte, y si procede, en las personas observadoras (comunicación asertiva).
4. Comparación con hechos similares del pasado o del presente.
5. Consecuencias a todos los niveles que se están derivando del hecho.

6. Causas que presumiblemente lo han provocado (personales, ambientales, estructurales etc.)

## **JUZGAR**

¿Qué pensamos a nivel personal cada un@ sobre el hecho, sus causas y consecuencias? Referirlo a nuestros valores y contravalores personales.

1. Feed Back. ¿Cómo ve cada persona del grupo a cada una de las personas o partes implicadas?
2. ¿Cómo valoran o actúan con respecto a hechos de este tipo otros grupos, movimientos etc. de nuestro entorno o la gente en general?
3. Contrastar los elementos significativos del conflicto antes enunciados con los valores ideológicos de nuestro colectivo (nuestra tradición, bases ideológicas, nuestros valores ideológicos no escritos...)
4. Valores colectivos nuestros que se potencian o deterioran en este conflicto.
5. Aportar referencias concretas de personas, personajes o grupos que han actuado o dejado por escrito pautas con respecto a hechos y valores similares.
6. La realidad nos interpela: ¿tenemos algún desafío que encajar?
7. ¿Cómo podemos ayudarnos mutuamente en esta crisis?

## **ACTUAR.**

1. ¿A qué acción concreta se compromete cada persona a partir de todo lo anterior en relación a los hechos expuestos?

2. ¿Qué actitud personal estoy dispuesta a ir trabajando?
3. ¿Qué medios concretos va a emplear cada cual para desarrollar los compromisos contraídos?
4. ¿Es posible establecer compromisos concretos de carácter grupal? ¿Está el grupo dispuesto a hacerlo? ¿Qué compromisos son esos y qué medios se acuerdan para ponerlos en práctica?
5. ¿Cual es el plazo para desarrollar los compromisos personales y grupales? ¿Qué fecha se fija para evaluar el cumplimiento de los mismos?

**Consultemos:**

## **EL CONFLICTO**

El conflicto es una tensión que surge cuando aspiraciones, metas, valores, opiniones, intereses, etc., de dos o más personas o grupos, se contraponen o se excluyen entre sí. .

### **TIPOS DE CONFLICTOS**

- CONFLICTO DE PODER
- CONFLICTO DE ROLES
- CONFLICTO CULTURAL O DE VALORACION
- CONFLICTO DE INFORMACION
- CONFLICTO INTERPERSONAL

**FASES DEL CONFLICTO:**

- **FASE 1: INCOMODIDAD TENSION:** Ausencia de honestidad en la comunicación, tendencia interpretar informaciones de manera personal, emocional y crear supuestos, diferentes intereses, confusión.
- **FASE 2: ESCALADA:** Comunicación se complica, agresividad, mentiras, surgen intrigas, el contacto entre las partes se reduce al mínimo.
- **FASE 3: CRISIS ABIERTA:** Poca comunicación, amenazas, venganza, rabia, descalificación, la situación no tiene salida.

## **OPCIONES PARA ACTUAR ANTE LOS CONFLICTOS**

- 1. NEGARLO:** Una o ambas partes tratan de no ver las señales del conflicto. Temen la confrontación directa  
No reaccionan y esperan que con el tiempo desaparezcan los desacuerdos.
- 2. CALMARLO:** Ambas partes reconocen las primeras señales, se liberan del conflicto al concentrarse en los objetivos e intereses más importantes y comunes.
- 3. BUSCAR COMPROMISOS:** No se analiza ni se profundiza el conflicto, sino se busca una solución con la cual ambas partes estén de acuerdo.
- 4. IMPONER PODER:** Una parte impone una decisión basada en su poder.
- 5. BUSCAR ALIANZAS:** Los involucrados buscan activamente aliados para reforzar su posición.
- 6. NEGOCIAR:** Ambas partes analizan los puntos racional y emocionalmente, en busca de consensos colectivos que favorezcan a todos (involucrados en el conflicto con apoyo de terceras personas).

**7. BUSCAR ARBITRAJE:** Es una estrategia que recurre a una instancia superior con autoridad y poder para tomar decisiones en cuanto al conflicto. La decisión se toma basada en ciertos principios, leyes, normas y valores.

### ¿COMO SE MANEJA?

- Definir el tipo de conflicto.
- Especificar los contenidos del conflicto y los intereses de los involucrados: en qué consiste el conflicto, que les molesta, en qué consiste su crítica, cuales son sus quejas, similitudes y diferencias entre las posiciones.
- Identificar los involucrados en el conflicto, su relación y alianzas existentes: ¿quién forma parte?, ¿particulares o grupos?, ¿cuál es su posición dentro del grupo?, ¿existen alianzas?
- Definir la fase de desarrollo del conflicto: ¿En qué estado de evolución está el conflicto?, ¿Qué tensiones se han agudizado o enfatizado?
- Describir la historia del conflicto: ¿Qué situación inicial lo provocó? ¿Acciones tomadas por los involucrados hasta ahora?
- Identificar la disposición de los involucrados a manejar el conflicto: ¿medidas tomadas en aras de buscar su solución? ¿intereses particulares, tanto de personas como de grupos?

Resolución de conflictos:

El conflicto forma parte de la vida, de la existencia, de la convivencia.

Fases de la resolución de conflictos:

1. Orientarse positivamente delante del problema

- Asumir que el hecho de tener problemas es una situación normal inevitable.
- Identificar y reconocer las causas del problema
- Inhibir respuestas anteriores que se ha demostrado son poco útiles para solucionar conflictos.

## 2. Definir el problema:

- Definir y formular el conflicto que se esta experimentando
- Buscar los hechos relevantes del conflicto y describirlo de la manera mas clara posible.

## 3. Idear alternativas:

- Producir el mayor numero de soluciones alternativas

## 4. Valorar las alternativas y tomar una decisión.

- Valorar críticamente las diferentes soluciones alternativas
- Decidirse por una solución, atendiendo a dos criterios: la consideración positiva de las consecuencias que se deriven y la posibilidad real de realizarla.

## 5. Aplicar la solución tomada

- Poner en práctica la solución que se ha tomado, prever los pasos que se seguirán para realizarla así como los mecanismos de control para valorar su eficacia.

## 6. Valorar los resultados

- Valorar los resultados obtenidos de la solución que se ha considerado la mas adecuada. Sino son satisfactorios, se inicia de nuevo el proceso de búsqueda de soluciones.

La mediación es un proceso de resolución positiva del conflicto, mediante el dialogo.

En el proceso intervienen las personas en conflicto y un mediador (persona no involucrada en el conflicto y con una preparación para ser mediador)

¿Cuál es la función del mediador?

- Facilitar la comunicación entre las partes en conflicto
- Facilitar que sean las personas implicadas en el conflicto las que mediante el dialogo lleguen a resolverlo.
- Ser neutral durante todo el proceso de mediación.

La mediación es una acción realizada por un tercero, entre personas o grupos que consienten libremente, que participan y a los que corresponden la decisión final destinada a hacer nacer o renacer entre ellos relaciones nuevas, con el fin de prevenir o curar relaciones perturbadoras entre ellos.

la forma de ser o de actuar de las personas en definitiva la personalidad de cada uno define una forma de crear y resolver conflictos. Ante los conflictos y también ante la vida en general, podemos ser pasivos, agresivos o asertivos. El conflicto es un fenómeno universal que afecta significativamente a todo el mundo y a todos los ámbitos sociales. De su adecuada gestión depende el poder obtener el beneficio de los cambios o el perjuicio que compartan los conflictos no resueltos o mal gestionados.

### **PASOS BASICOS PARA LA NEGOCIACION:**

El proceso de negociación es un estadio en el cual las tensiones están permanentemente expuestas al cambio, es decir, dependiendo de los intereses



de las partes y sus diferentes posiciones, así mismo variará el camino a seguir en la búsqueda de un acuerdo favorable o consenso.

- **ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO PRELIMINAR:** Recolección de información.
- **INTRODUCCIÓN Y ORIENTACION PARA LA NEGOCIACION:** Establecer reglas de juego, definir el rol de la tercera persona, clarificar disposición de las partes para buscar resolución pacífica del conflicto.
- **PRESENTACION Y DEFINICION DEL PROBLEMA:** Cada parte presenta su posición y argumenta los hechos que sustentan su alegato
- **ANÁLISIS DE LOS INTERESES Y TEMORES DE LOS INVOLUCRADOS:** Cada una de las partes anotan los motivos, temores, intereses, etc.
  
- **ELABORACION DE NUEVAS OPCIONES QUE CORRESPONDAN CON LOS INTERESES:** Se elabora un listado de opciones planteadas por las partes, sin llegar a evaluarlas aún.
  
- **ESTABLECIMIENTO DE CRITERIOS PARA VALORACION DE OPCIONES:** Costos, solución a largo plazo, opción que mejore las relaciones, solución que no perjudique a terceros, que sea compatible con las reglas y normas existentes, etc.
  
- **VALORACION DE LAS OPCIONES:** Se priorizan opciones y se seleccionan las mejores, siendo estas las que permitirán abordar mejor la solución final al conflicto.
  
- **ACUERDO y DOCUMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN:** Es recomendable elaborar un compromiso que contenga un plan de acción, tomando en cuenta las actividades, fechas y responsabilidades.

### **Debatamos:**

¿Alguna vez se habían detenido a revisar minuciosamente un hecho conflictivo?

¿Han puesto en práctica las alternativas de solución?

¿Creen que es importante? ¿Por qué?

¿Qué te dejó esta dinámica como enseñanza?

### **Comprometámonos a:**

No debemos ser ligeros en tomar decisiones cuando estamos enojados, pues esto se presta para actuar por emociones sin analizar sus consecuencias. Para que esto no suceda debemos tener en cuenta las siguientes reglas:

- Solucionar los conflictos a medida que aparecen. cuando esto sucede se acumulan y se hace más difícil la solución.
- Aclare sus sentimientos antes de iniciar una discusión, concreten claramente que es lo que le provoca irritabilidad. No pelear con el ánimo de herir al otro.
- Proyecten su enojo sobre el presente, de nada vale discutir sobre el pasado sacando a relucir rencores guardados.
- Elijan el momento adecuado para la discusión.
- Conozcan y respeten el punto de vista del otro.
- Aprendan a dialogar y escuchen
- Soliciten asesorías

### **Evaluemos**

Respondamos estas preguntas:

- ¿Cómo nos sentimos?
- ¿Qué aprendimos?

### 5.2.3 Taller tres: Como lograr integrarme a mi grupo de trabajo: “Trabajando con pensamiento positivo”

Objetivo: realizar una actividad grupal e individual que les permita a los asistentes del taller integrarse armoniosamente.

Recursos: Pasa bocas, música, grabadora, hojas de block, colores, lápices.

Tiempo: 2 horas

#### **Compartamos y reflexionemos:**

Al llegar los asistentes al taller, serán recibidos con música, letreros de bienvenida y de integración que den muestra del grado de unión que se debe tener al trabajar por una misma causa. Seguidamente los invitaremos a bailar y disfrutar del encuentro, deberán saludarse efusivamente y compartir experiencias, chistes, anécdotas entre otros, como mecanismo de distensión.

Luego les entregaremos unas hojas de block para que se dibujen ellos mismos y este lo colocaremos en una cartelera.

#### **Evaluemos:**

Respondamos estas preguntas

¿Cómo nos sentimos?

¿Que aprendimos?

#### 5.2.4 Taller 4: Factores de riesgo, factores protectores de las relaciones interpersonales: “mente sana en una sociedad sana”

Objetivo: sensibilizar a los participantes ante los factores de riesgo y factores protectores de las relaciones interpersonales.

Metodología: conferencia

Factor de riesgo. Situación que de presentarse puede causar daño. Algunas pueden ser:

- ❖ Bajo nivel educativo
- ❖ Falta de capacitación
- ❖ Falta de colaboración
- ❖ Subvaloración algunas personas
- ❖ Discriminación a algunas personas
- ❖ Poco sentido del trabajo en equipo
- ❖ Falta de conocimiento en la resolución de conflictos
- ❖ Conflictos por las responsabilidades
- ❖ Inequidad en la administración de la recompensa
- ❖ Problemas de comunicación
- ❖ Problemas en las líneas de autoridad
- ❖ Burocracia en las reglas
- ❖ Incompetencia
- ❖ Falta de condiciones de trabajo adecuadas
- ❖ Falta de trato adecuadas
- ❖ Falta de motivadores

- ❖ Exceso de estresores

### **Factor protector**

Situación que de presentarse pueden proteger o beneficiar. Algunos pueden ser:

- ❖ Escuchar a los demás
- ❖ Respetar a los demás
- ❖ Crear un ambiente de comunicación
- ❖ Tratar bien y delicadamente a los demás
- ❖ Reflexionar antes de actuar
- ❖ Ser tolerantes
- ❖ No dar demasiada importancia a aquello que en realidad no lo tiene
- ❖ No dejes que tus emociones te dominen, mejor retírate de la situación que te esta provocando algún problema y busca el equilibrio emocional.
- ❖ Ante el surgimiento de algún problema con alguien respeta su posición y reconoce que su interpretación al conflicto es valido como la tuya.
- ❖ No debes enclaustrarte en tu frustración, platica y desahógate con alguien de tu confianza.

## **MODULO 3. PROGRAMA DE RECREACION**

### **“EN BUSCA DEL BIENESTAR SOCIAL”**

**Objetivo:** Desarrollar acciones tendiendo a fomentar la integración laboral y familiar, la utilización del tiempo libre y el sano esparcimiento.

**Recursos:** Canchas de fútbol, piscina, balones de fútbol, ajedrez, bicicletas, equipos bolos, grabadoras, CDS, disfraces, hojas de block, acuarelas, colores, etc.

**Metodología:** actividades practicas

Este programa comprende:

- Caminatas ecológicas, gimnasia, vacaciones infantiles.
- Talleres los fines de semana, orientados a la integración de funcionarios y su familia

### **5.3.1. Taller uno:** Programas deportivos:

Comprende un conjunto de acciones que busca fomentar en los funcionarios y sus familiares:

- La práctica deportiva, la sana competencia, la utilización del tiempo libre, las relaciones interpersonales.

Esto se hace a través de campeonatos internos, locales e interseccionales, en los siguientes deportes:

Fútbol, natación, microfútbol, ajedrez, pin ong, ciclismo, tejo, bolos, patinaje, boleivol, basket ball y otros.

### **5.3.2. Taller dos:** programas culturales

Esta coordinación tiene como propósito:

- Desarrollar actividades tendientes a promover la cultura.
- Desarrollar habilidades, aptitudes artísticas y la creatividad de los funcionarios y su familia como son: las danzas, coros, teatro, música, y otros.

### **5.3.3. Taller tres:** programas de desarrollo social

Esta coordinación busca ofrecer atención integral al funcionario y su familia en los aspectos relacionados con: salud, vivienda, motivación y demás servicios especiales para su desarrollo en el ámbito social, familiar y laboral.

- Se deben realizar talleres para el desarrollo de habilidades socio psicológicas relacionadas con la familia (relaciones familiares, alcoholismo, drogadicción, sexología y relaciones de pareja).
- Talleres para el desarrollo de habilidades manuales.
- Semana de seguridad social
- Fiesta de navidad para hijos de trabajadores
- Actividades navideñas.

## **ANEXO E**

# PROPUESTA PEDAGOGICA HACIA EL DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO

## ILUSTRACIONES



**Vehículos Tierra del sol**



**Sede de Empresa Cootrauri**



**Vehículos de Transporte Peninsular**





**Empresa de transporte Cootrauri**



**Empresa de transporte Tierra del sol**



**Vehículos de Cootrauri**

**INVENTARIO GENERAL DE RECURSOS**

**CIUDAD:** URIBÍA LA GUAJIRA

**LUGAR EN EL CUAL SE PRETENDE DESARROLLAR EL PROYECTO:**

SECTOR LAS PULGAS AVENIDA PRINCIPAL

**LIMITES DEL MUNICIPIO EN EL CUAL SE PRETENDE DESARROLLAR EL PROYECTO:**

Limita al norte con el mar Caribe, al oeste con el municipio de Manaure y el mar Caribe, al Sur con la República de Venezuela y al este con el mar Caribe.

**INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS**

**SERVICIOS PUBLICOS:**

Alcantarillado	:	<u>SI</u>
Energía eléctrica	:	<u>SI</u>
Acueducto	:	<u>SI</u>
Telefonía	:	<u>SI</u>
Servicio de aseo	:	<u>SI</u>

Su desarrollo sobre todo en el aspecto de servicios públicos ha sido considerablemente lento. El servicio de alcantarillado cubre actualmente un 70%

de las viviendas ubicadas en el casco urbano, en el caso de la energía eléctrica, los pobladores afirman que consideran este servicio como uno de los mas ineficientes y cotosos.

El acueducto suministra agua potable tres veces por semana pero solo al 50% de la población, el otro 50% no cuenta con este servicio y se ve obligado a comprar el agua y transportarla desde el acueducto hasta sus viviendas.

La cobertura telefónica es mucho mas cerrado y simple solo algunas viviendas, más o menos cinco por barrio cuentan con este servicio.

Su servicio de aseo es considerado por los habitantes del pueblo como eficiente y organizado, la limpieza y recolección de basuras se realiza por barrios una vez por semana.

### **IMAGEN SATELITAL DE URIBIA**



**MAPA FISICO DEL MUNICIPIO DE URIBIA**



Las vías de acceso están pavimentadas?

SI      NO

El municipio de Uribía La Guajira cuenta con una vía pavimentada que la comunica con la carretera “troncal del Caribe” y otra que la comunica con el municipio de Manaure. En estas vías de acceso se realizan todo tipo de intercambio económico y al mismo tiempo intercambios políticos y culturales.

**Señale en qué estado se encuentran las vías:**

Las condiciones físicas de estas carreteras se encuentran en un estado adecuado para su utilización, pero las vías que comunican a Uribia con sus corregimientos están sin pavimentar y en invierno el acceso hacia estas comunidades es casi imposible, solo transitan carros de doble tracción y muchas veces los habitantes de estas comunidades rurales se transportan en bicicletas o caminando.

**POBLACION**

**POBLACION TOTAL DEL SECTOR:** Esta población cuenta actualmente con 110.652 habitantes, en el casco urbano 7.364 y en área rural 103.288

**ESTRATO DEL SECTOR:** Cero, Uno, Dos y tres (0, 1, 2 y 3)

**ESPACIOS COMUNITARIOS**

¿Existe salón comunal en el sector? SI  NO

Nota: La realización de las actividades como fiestas patronales, reuniones sociales, actividades religiosas, brigadas de salud, entre otras son llevadas a cabo en espacios que pertenecen a la Alcaldía Municipal de Uribí: Casa Cultural, Ludoteca, Hotel JUYASIRAY, Plaza Principal, etc.

**Estado:**

El estado de estos lugares es bueno y se encuentran dotados adecuadamente

**Ubicación o dirección de estos lugares:**

Todos estos lugares se encuentran en el marco del parque central.

**Responsable de estos espacios:**

**Nombre:**

MARCELINO GOMEZ GOMEZ

Alcalde de Uribí

**Organizaciones comunitarias que realizan un trabajo similar al propuesto:**

En Uribía Guajira la única entidad que hace trabajos comunitarios, y sociales es la Alcaldía Municipal a través de cada una de sus secretarias, pero nunca han puesto en practica algo parecido al trabajo que estamos desarrollando.

## **EDUCACION**

**¿Existen instituciones educativas en este sector?**

SI  NO

En el sector urbano del Municipio de Uribía La Guajira existen 5 instituciones educativas, las cuales cuentan cada una con secciones de primaria, bachillerato y algunos convenios con institutos técnicos.

Entre las instituciones educativas que cuentan con estas secciones esta; el ALFONSO LOPEZ PUMAREJO, EL INTERNADO INDIGENA SAN JOSE, LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR INDIGENA, LA INSTITUCION EDUCATIVA FONSECA SIOSI, EL COLEGIO ABUCHAIBE OCHOA Y EL JUYASIRAIN. A esto hay que agregarle naturalmente los colegios de primaria que existen en cada corregimiento del municipio los cuales son 21, incluyendo el INTERNADO DE NAZARET.

## **SALUD**



**¿Existen hospitales y centros de salud en el sector?**

SI  NO

Dentro del aspecto de la salud cuenta con el Hospital de primer nivel Nuestra Señora Del Perpetuo Socorro con cobertura rural a través de centros de salud en los corregimientos del Cabo de la Vela, Media Luna y Wuimpesin. Este hospital mantiene actualmente un número aproximado de 125 empleados a través de normas y contrataciones.

#### **VIGILANCIA Y CONTROL**

El municipio cuenta con el Ejército Nacional, la Policía Nacional, un juzgado, la Personería Municipal, una inspección de Policía, una comisaria de familia y el ICBF el cual mantiene una extensa cobertura por casi todos los 21 corregimientos, que pertenecen a las zonas rurales.

**CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE INVESTIGACION**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE																				
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
OBSERVACION DIRECTA	■	■	■	■																	Equipo "Ayatawa Supula Anaa"
OBSERVACION DIRECTA					■	■	■	■													Equipo "Ayatawa Supula Anaa"
APLICACION DE ENCUESTAS									■	■	■	■									Equipo "Ayatawa Supula Anaa"
ANÁLISIS DE RESULTADOS													■	■	■	■					Equipo "Ayatawa Supula Anaa"
PROPUESTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL																	■	■	■	■	Equipo "Ayatawa Supula Anaa"

**TABLA PRESUPUESTO PROCESO DE INVESTIGACION**

RECURSOS	CANT.	VALOR UNITARIO	UNIDAD DE TIEMPO	APORTE ENTIDADES	APORTE TERCEROS	VALOR TOTAL
<b>HUMANOS</b>		\$				
Digitadora	1	\$ 100.000,00	5 meses		No aplica	\$ 500.000,00
Asesoría Profesional	1	\$ -	5 meses	UNAD	No aplica	\$ -
<b>Subtotal</b>		\$ 100.000,00				\$ 500.000,00
<b>EQUIPOS Fungibles</b>						
Lapices	5	\$ 400,00		Investigadores	No aplica	\$ 2.000,00
Esperos	10	\$ 800,00		Investigadores	No aplica	\$ 8.000,00
Papel (resmas)	5	\$ 10.000,00		Investigadores	No aplica	\$ 50.000,00
Fotocopias (hojas)	900	\$ 100,00		Investigadores	No aplica	\$ 90.000,00
<b>EQUIPOS No Fungibles</b>						
Computador portatil	1	\$ 1.000.000,00		Entidad Contte. Proyecto	No aplica	\$ 1.000.000,00
Camara fotografica	1	\$ 20.000,00		Entidad Contte. Proyecto	No aplica	\$ 20.000,00
<b>Subtotal</b>		\$ 1.031.300,00				\$ 1.170.000,00
<b>TOTAL</b>		\$ 1.131.300,00				\$ 1.670.000,00