



GOBIERNO DEL ESTADO DE YUCATÁN
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL



UNIDAD 31-, A MÉRIDA YUCATÁN
SUBSEDE VALLADOLID

LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE VALLADOLID YUCATÁN

RACHEL VALDEZ PÉREZ
MARIA JOSE VILLANUEVA CHAN

MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO
2016



GOBIERNO DEL ESTADO DE YUCATÁN
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL



UNIDAD 31- A, MÉRIDA YUCATÁN
SUBSEDE VALLADOLID

LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE VALLADOLID

RACHEL VALDEZ PÉREZ
MARIA JOSE VILLANUEVA CHAN

PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

LÍNEA DE FORMACION ESPECÍFICA:
EDUCACIÓN INTERCULTURAL

MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO
2016



SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 31-A MÉRIDA, YUCATÁN



DICTAMEN

Mérida, Yuc., 11 de mayo de 2016.

RACHEL VALDEZ PEREZ.
SUBSEDE VALLADOLID.

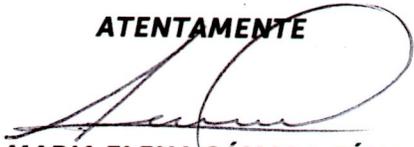
En mi calidad de Presidenta de la Comisión de Titulación de esta **Unidad 31-A** y como resultado del análisis realizado a su trabajo titulado:

LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE VALLADOLID.

OPCION: **Proyecto de Desarrollo Educativo**, de la **Licenciatura en Intervención Educativa**, Línea de Formación Específica: **Educación Intercultural**, y a propuesta del **Mtro. Armín Jesús Rosado y Balam**, Director del trabajo, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución.

Por lo anterior, se **DICTAMINA** favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE


MARIA ELENA CÁMARA DÍAZ
Directora de la Unidad 31-A Mérida


GOBIERNO DEL ESTADO
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
UNIDAD 31-A
MÉRIDA



SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 31-A MÉRIDA, YUCATÁN



DICTAMEN

Mérida, Yuc., 11 de mayo de 2016.

MARIA JOSE VILLANUEVA CHAN.
SUBSEDE VALLADOLID.

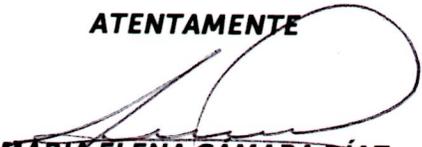
En mi calidad de Presidenta de la Comisión de Titulación de esta **Unidad 31-A** y como resultado del análisis realizado a su trabajo titulado:

**LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
VALLADOLID.**

OPCION: **Proyecto de Desarrollo Educativo**, de la **Licenciatura en Intervención Educativa**, Línea de Formación Específica: **Educación Intercultural**, y a propuesta del **Mtro. Armín Jesús Rosado y Balam**, Director del trabajo, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución.

Por lo anterior, se **DICTAMINA** favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE


MARIA ELENA CÁMARA DÍAZ
Directora de la Unidad 31-A Mérida



GOBIERNO DEL ESTADO
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
UNIDAD 31-A
MÉRIDA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL CONTEXTO

1. LA CIUDAD DE VALLADOLID	4
1.1 Ubicación de la comunidad	4
1.2 Historia fundacional	4
1.3 Información descriptiva	5
1.3.1 Datos demográficos	5
1.3.2 Tradiciones y costumbres	5
1.4 Infraestructura y servicios públicos	7
1.5 Actividades económicas	9
1.6.EL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE VALLADOLID (SAPAMV)	10
1.6.1 Antecedentes del SAPAMV	10
1.6.2 Descripción de las áreas de trabajo	10
1.6.3 Misión y visión de la institución	13
1.7. DISTRUBUCIÓN, IMPORTANCIA Y PROBLEMÁTICAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	13
1.8. EL DIAGNÓSTICO SOCIOCULTURAL DEL SAPAMV	21
1.8.1 Proceso metodológico del diagnóstico sociocultural	21
1.8.2 Descripción del plan de diagnóstico	22
1.8.3 Técnicas e instrumentos	22
1.8.4 Sistematización de la información obtenida	25
1.8.5 Análisis y resultado del diagnostico	26
1.8.1 Justificación	31

CAPÍTULO II

2 ANÁLISIS DEL PROBLEMA DETECTADO

2.1 ORIGEN DE LA FALTA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES	33
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA COMUNICACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS	34
2.3 MARCO TEÓRICO	35
2.3.1 Teoría humanista	35
2.4 Ambiente de comunicación	35
2.4.1 Comunicación interna y externa	35
2.4.2 Escenario de la comunicación organizacional	36

2.5 El liderazgo en una organización	37
2.6 El respeto como valor	39
2.6.1 Cómo desarrollar el respeto	39
2.7 El respeto como valor	41
2.7.1 ¿Qué implica el valor respeto?	42
2.7.2 Ambiente de confianza	44
2.8 Atributos clave para generar confianza en los equipos de trabajo	44

CAPÍTULO III

3.PROYECTO DE INTERVENCIÓN	46
3.1 Antecedentes	46
3.2 Relación con la interculturalidad	46
3.3 Objetivo general	47
3.4 Características de los beneficiarios	47
3.5 SUSTENTO TEÓRICO	48
3.5.1 Video proyección	48
3.5.2 Taller	48
3.5.3 La exposición	49
3.5.4 La reflexión	50
3.5.5 Actividad lúdica.	50
3.5.6 Actividades recreativas	51
3.5.7 Enfoque práctico	51
3.6 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	52
3.7 SECUENCIA DIDÁCTICA	53
3.8 INFORME DE LOS RESULTADOS	56

CAPÍTULO IV

4 EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	79
4.1 Características de la evaluación	79
4.1.1 Proceso de evaluación	81
4.1.2 Características comunes de los enfoques de intervención	82
4.1.3 Enfoque cuantitativo	83
4.2 Paradigmas cualitativos	84
4.2.1 Tipos de evaluación	84
4.2.2 Evaluación continua, procesual, sucesiva y formativa	85
4.3 Propuesta de evaluación	86
4.3.1 Evaluación por logros	86
4.3.2 Evaluación por limitantes	88

4.3.3 Análisis de los alcances logrados	89
CONCLUSIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La Licenciatura en Intervención Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional contempla dentro de su plan de estudios la realización de las prácticas profesionales, la cuál constituyen un ejercicio guiado y supervisado donde se ponen en juego los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo del estudiante. Permite concretizar teorías aplicándolas a situaciones problemáticas reales. Este ejercicio profesional posibilita a los estudiantes reconocer los límites de la teoría y acceder a los requerimientos de la realidad.

Las prácticas profesionales establecen un diálogo continuo entre la formación recibida en la Universidad y la realidad. Se espera que ésta, en la que se insertan los estudiantes sea un espacio que nutra los procesos de aprendizaje y contribuya a una comprensión más compleja y global de las problemáticas y situaciones, en las que esté involucrado de acuerdo a la línea específica, la interculturalidad.

Por lo que, en este documento se presentan diversas descripciones como lo es toda lo acontecido en el primer momento, en el cual se llevó a cabo el reconocimiento del contexto de la entidad receptora en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid, Yucatán (SAPAMV), se tuvo un acercamiento con el personal que labora en ella, las distintas áreas de trabajo como son la de fontanería, lecturistas, administrativos, contaduría, personal eventuales y el espacio de la cultura del agua, de igual manera se conoció la problemática a través de la observación y el análisis, a partir de ahí se realizó la aplicación de instrumentos como la entrevista y técnicas, que nos ayudaron a conocer las causas que ocasionan dicho problema.

En el segundo momento se empieza la construcción del diseño del proyecto, iniciando con el primer capítulo en el que se describe a la ciudad de Valladolid, se destacan su historia, población, situación lingüística, infraestructura, entre otros. Cabe destacar que fue de suma importancia conocer las características del lugar donde se encuentra la institución a trabajar ya que representa una oportunidad de aplicar nuestros conocimientos.

El capítulo I, lleva por nombre *Contexto institucional* en este se destacan los antecedentes de la entidad receptora en este caso, el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid, Yucatán se hace mención de la fecha en que fue fundada, se expresa acerca del programa de actividades educativas con el que se cuenta, este lleva por nombre Espacio y cultura del agua; así también se hace mención de las áreas de trabajo y se explica con que cuenta cada una de ellas. Para tener una visión más exacta de la situación laboral.

En este mismo apartado se describen las canastas y la red de problemas, y el cuadro de emisiones donde se enumeran y se hace mención de todas las problemáticas pero ya agrupadas para proporcionar más facilidades al momento de señalarlas. Así como el proceso de selección de la problemática y su delimitación, cabe destacar que este es uno de los apartados más llamativos ya que se habla de todo el proceso que se siguió para llegar al proceso de selección. Se da una descripción del problema donde se profundiza acerca de cómo se presenta y cuáles son sus consecuencias, por lo que dicho problema en la que se trabaja es la falta de comunicación entre los trabajadores; de igual manera se mencionan los objetivos generales y específicos.

En cuanto al capítulo II, es denominado *Análisis del problema detectado*, este también es conocido como el estado del arte ya que en este se encuentra todos aquellos referentes teóricos que sustentan el trabajo elaborado, y se conoce un poco más acerca del problema.

El capítulo III, es denominado *proyecto de intervención*, aquí se abarcan los antecedentes del SAPAMV y la relación con la interculturalidad, al igual del objetivo general pero sobretodo la secuencia didáctica del trabajo, así como el informe de los resultados de los instrumentos aplicados.

Y por último se encuentra el capítulo IV que corresponde a la evaluación, donde se da a conocer cómo se pretende evaluar el proyecto, cabe hacer mención que las actividades fueron planeadas de acuerdo a los sujetos con los que se trabajó y a la vez nos condujeron al logro de los objetivos.

De igual manera se hace mención la propuesta de evaluación y el análisis de los alcances logrados durante la aplicación del diseño. Ya por último, se describen las actividades aplicadas del diseño de proyecto de intervención en el que se crearon actividades para concientizar a los empleados del Sistema de Agua Potable para que prácticamente lleven a cabo la comunicación, así como también se dan a conocer los resultados que se obtuvieron de todo aquello que fue aplicado. Se espera que lo abordado en este apartado haya quedado claro y les dé una percepción amplia a los lectores.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE INTERVENCIÓN.

1 LA CIUDAD DE VALLADOLID.

1.1 Ubicación de la comunidad.

Se ubica en el estado de Yucatán, específicamente en el municipio homónimo que se encuentra en la Zona Oriente. Por su posición geográfica privilegiada se localiza entre las dos ciudades más importantes como lo son la capital del estado, Mérida y la ciudad de Cancún, con una distancia aproximadamente 160 km por medio de la carretera federal número 180 rumbo al oriente de Mérida.

Cabe hacer mención que es una ciudad de gran atractivo turístico, por su porte colonial, de su renombrada gastronomía y a la infraestructura carretera que la vincula con la cercanía a sitios prehispánicos y de las bellezas de la naturaleza tan importantes para el flujo de turistas en la ciudad. Beatriz Quintara (1977)

1.2 Historia fundacional.

Este breve pasaje histórico, representa la importancia de esta ciudad en cuanto al desarrollo sociocultural que la ha identificado en el proceso evolutivo de Yucatán. Al respecto Baqueiro, en (1978) menciona que después de recorrer parte del oriente de la Península de Yucatán, Francisco de Montejo, el sobrino" halló extenso terreno alrededor de una laguna a la que los naturales llamaban *Chouac-Há*, que significa agua larga y que a los españoles les pareció el mejor lugar para establecer una población; por lo tanto, allí instaló Montejo su campamento, de tal manera el 28 de mayo de 1543 fundó en *Chouac-há* primeramente la villa a la que llamó Valladolid, como homenaje a la ciudad castellana del mismo nombre y por la condiciones insalubres de la laguna se trasladó la villa a la región oriental en el cacicazgo de los cupules siendo el poblado denominada *Zaci*, teniendo como símbolo al *Zaci-hual* que significa "Gavilán blanco", ave carnívora que simboliza las cualidades bélicas de esa comunidad.

Para los españoles era importante acabar con la rebeldía de los pobladores de *Zaci*, pues con ellos se lograría el control de un gran número de pueblos que reconocían la autoridad en sus batallas, no existe un relato de cómo cayó al fin *Zaci*.

1.3 Información descriptiva.

1.3.1 Datos demográficos.

En el 2010, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI) reporta que el municipio tenía una población de 74,217 habitantes, la mayoría de ellos en la cabecera municipal y en menor medida en las principales localidades o comisarias como Popolá, Yalcobá, Kanxoc, Xocen, Tikuch, Tesoco, Ebtun entre otras más.

Cabe mencionar que en ese año era una de las ciudades con mayor población del oriente de Yucatán, actualmente la supera Tizimín; se le considera a Valladolid como la segunda ciudad de Yucatán en importancia por su desarrollo comercial, industrial y de servicios, lo que le da la representación de una comunidad con potencial de crecimiento económico entre las poblaciones de Yucatán.

1.3.2 Tradiciones y costumbres.

Valladolid sin duda es una de las ciudades que se caracterizan particularmente por sus habitantes, empezando por su traje típico que es el huipil, el rebozo que utilizan las mujeres con elegancia, las guayaberas y sombreros que usan los varones, hacen una representación de los mestizos que habitan en su mayoría en la comunidad. Existen una gran variedad de actividades que se llevan a cabo por costumbres de los pobladores entre las que destacan: la Expo-feria, que se lleva a cabo en honor de la patrona de la ciudad, la virgen de la Candelaria, la cual inicia por lo general a finales enero y concluye el día 3 de Febrero casi siempre (ya que el 2 es el día de la virgen de la candelaria), que en lo religioso se celebran diversas actividades como los gremios, vaquerías, procesiones a la virgen y misas en la cual asisten gran número de pobladores y visitantes de otras regiones, cabe mencionar que es la fiesta más importante de la región tanto en lo religioso como en lo comercial, ya que en este último se exponen las

actividades productivas del municipio, como del sector agropecuario, industrial y comercial, apoyándose con las muestra artísticas, artesanal, gastronómica y turística, entre otros aspectos.

Durante los meses de mayo y junio, se realizan festividades de aniversarios muy importantes para la ciudad, como lo es el día 28 de mayo que corresponde a la fundación de la ciudad el día 4 de junio por celebrar la primera “chispa de la revolución social mexicana”, cumpliéndose cada año uno más a partir de 1910, siendo una de las principales festividades anuales.

Otra de las costumbres que se lleva a cabo en el mes de Noviembre es el *Janal – Pixan* en el parque principal y el de Sisal se instalan los altares para unas muestras de altares y ofrendas para los fieles difuntos. Estas prácticas se concretan a oraciones, rosarios de ánimas, ofrendas florales y visitas a los panteones, todos con el sentido religioso del catolicismo.

Durante las ofrendas van acompañados de una selecta muestra gastronómica de la región, como son el atole, pibinales (elote enterado), chachacuaes (tamal rojo) o pibes (pan de masa con pollo), guisos como el mechado, escabeche y el de su preferencia que tenía el difunto, así como diversas frutas de la época como la jicama, camotes, yuca, piñuelas, granada, mandarina, naranja dulce entre otros más.

En cuanto a las vaquerías y fiestas principales que se realizan por alguna festividad religiosa o de aniversario, las mujeres se engalanan con el terno, confeccionado con finas telas, encajes y bordados hechos generalmente a mano en punto de cruz. Este se complementa con largas cadenas de oro, aretes, rosario de coral o filigrana y rebozo de Santa María.

Los hombres acostumbran vestir pantalón blanco de corte recto, filipina de fina tela, alpargatas y sombreros de jipijapa, sin faltar el tradicional pañuelo rojo llamado popularmente paliacate, indispensable al bailar la jarana. Por lo general estas festividades se llevan a cabo, al inicio de los gremios de las principales iglesias católicas de la comunidad y festividades de aniversario de la ciudad como se mencionó.

Cabe señalar que la ciudad es reconocida a nivel nacional e internacional por las muestras gastronómicas en las cuales participa en diversos eventos locales y nacionales de su cocina muy especial en sabor y variedad.

Como en todo lugar, los alimentos son parte característica de un contexto, que los hacen únicos y especiales. En la ciudad de Valladolid se puede deleitar con varios tipos de alimentos como son: el fríjol con carne de puerco, chaya acompañada con huevo, puchero, queso relleno, salbutes, panuchos, pipián de venado, papadzules, longaniza, lomitos de Valladolid, relleno negro, cochinita pibil, mucbil pollos, chachacuas, pan de espelón, pimes y tamales colados.

Así como también la variedad de dulces tradicionales como son la yuca con miel, buñuelos (hechos a base de yuca) con miel, calabaza melada, camote con coco, cocoyol en almíbar, mazapán de pepita de calabaza, melcocha, arepas, tejocotes en almíbar y dulce de ciricote. Entre estas también se encuentran las bebidas típicas del municipio; éstas son el *xtabentun*, balché, bebida de anís, pozole con coco, horchata, atole de maíz nuevo y refrescos de frutas de la región. Todos estos alimentos son parte importante que caracteriza a Yucatán, en especial a Valladolid.

1.4 Infraestructura y servicios públicos.

La ciudad de Valladolid cuenta con una variedad de servicios que facilitan las necesidades de los habitantes, como son: el de la electricidad en cada una de las colonias y fraccionamientos de la ciudad, el servicio de agua potable que se hace llegar por medio de tuberías subterráneas, con la ayuda de las captaciones (plantas de Agua), el de transporte como: taxis, combis, camiones y autobuses, que desplazan a las personas de un lugar a otro, que favorecen la movilidad en sus distintas actividades diarias, en cuestión de las calles, en su mayoría son pavimentadas, que ayudan a circular a las personas de manera cómoda por medio del transporte vehicular y otras calles han sido remodeladas, para dar mayor realce a la infraestructura vallisoletana, para el bienestar de la población y visitantes. Se cuenta con los servicios de telefonía fija y celular, internet, televisión comercial y de cable.

Por otro lado la comunidad cuenta con hoteles y restaurantes que brindan al turista servicios de hospedaje y alimentos de primer nivel y calidad certificada, aunado a un centro de abastos, mercado municipal, terminal de autobuses y ferrocarril para el transporte de productos industriales.

Cada fraccionamiento y colonia cuenta con el servicio de recolección de basura una vez a la semana, pagando una cuota de \$25 mensual, para mantener las calles limpias y evitar la contaminación, de igual manera, las personas que no gusten del servicio, pueden transportar sus desechos, en el basurero general situado en el barrio de Sisal.

De igual manera se cuenta con un hospital general, centros de salud en algunas colonias y una delegación de la Cruz Roja para la atención médica para cuando se requiera y de auxilio en la localidad; el Seguro Social e ISSSTE para los empleados o trabajadores de empresas y de gobierno, entre otros más.

Entre los edificios históricos de la ciudad, destacan el palacio municipal, que fue construido en el siglo XVI. Pero en 1806, el edificio fue reestructurado para construir su diseño actual, es una copia de la Casa Real de Santo Domingo, en República Dominicana. La Casa de la Cultura, se caracteriza por su belleza arquitectónica. Antigua residencia de importantes personajes de la región hasta el final del siglo XIX, (esta casa también alojó al famoso café ya desaparecido "Los Portales").

El Museo de San Roque, actualmente funciona como el primer museo de la ciudad, en el cual se puede observar, conocer y aprender todo sobre la evolución de la historia de la ciudad de Valladolid, en el cual se narran desde los tiempos prehispánicos, la colonia y la época actual, hechos sobresalientes para el conocimiento de los visitantes.

Dentro de este museo se encuentran piezas arqueológicas de gran importancia de la ciudad, de igual modo vestigios arqueológicos, restos humanos de la etnia maya y todo lo relacionado con la historia de Valladolid a través de sus diferentes períodos.

Cabe mencionar que en este museo en la parte posterior se encuentra un parque o jardín, que se le llama parque de los héroes, es denominado así porque ahí se cuenta que fusilaron a los héroes de la primera “chispa de la revolución mexicana” que se suscitó en esta ciudad el 4 de junio de 1910, historia que podrá encontrar en este museo.

Otros edificios históricos son las iglesias católicas como la del centro de la ciudad, San Servacio; las de los barrios de Santa Ana, Santa Lucía, San Juan, Candelaria y la majestuosa que se ubica en el ex - convento de San Bernardino de Siena.

1.5 Actividades económicas.

Entre las principales actividades que realizan los pobladores, están el de prestar sus servicios en las tiendas de cadenas comerciales del país, locales, en las fábricas de materiales de construcción, maquiladoras, oficinas de dependencias estatales y federales, la fabricación de muebles de madera, de longanizas, de la talabartería, la venta de artículos diversos como ropa, calzado, muebles, albañilería, panadería, confección de ropa regional, etc.

Cabe mencionar que puede percibirse en los alrededores de la ciudad de Valladolid habita gente de escasos recursos, ya que sus hogares no son del todo cómodo, los padres de familia, en la mayoría de las veces se dedican a la albañilería, la carpintería, mecánica o viven de lo que siembran en la milpa.

Son muy pocas las personas que tienen un salario fijo, en el que ganen un sueldo mínimo, aunque en su mayoría reciben apoyo económico de los programas como son el de Prospera, 65 y más, PROCAMPO o becas que en las escuelas se les proporcionan a los alumnos en los diferentes niveles educativos.

1.6 EL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE VALLADOLID (SAPAMV).

1.6.1 Antecedentes del SAPAMV

Se crea como un Organismo Público Municipal descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se denominará *Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid, Yucatán* (SAPAMV), con la finalidad esencial de construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, conservar y mejorar este organismo.

El objetivo social de Aguas de Valladolid es la gestión de los servicios públicos, que comprendidos en el ciclo integral del agua, son de titularidad y competencia del municipio de Valladolid y de aquellos otros municipios cuyos servicios también le competan, por convenio, contrato o encomienda de gestión, mediante la realización de las siguientes actividades: abastecimiento de agua potable alcantarillado depuración de aguas residuales control de vertidos y gestión de abonos.

Cabe mencionar que las investigaciones fueron realizadas en las oficinas del SAPAMV que se encuentra situada en la calle 30-A s/n por calle 35 colonia Santa Ana. En el Sistema se cuenta con un programa que ayuda en la preservación de la cultura del agua, sabemos que hoy en día la sociedad ha perdido la conciencia acerca de su cuidado, evitando desperdiciarla, pero desafortunadamente es lo que la mayoría de las personas hace, no se ha educado la sociedad para tener un uso adecuado de este líquido, para eso se crea el “Espacio de Cultura del Agua” que es un programa que forma parte del sistema que se encarga de hacer proyectos educativos para que los usuarios aprendan a tener un uso correcto y que su aprovechamiento sea de acuerdo a sus necesidades.

1.6.2 Descripción de las áreas de trabajo

El SAPAMV tiene horario de labores que abarca de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. los trabajadores llegan con una anticipación de 15 minutos, para eso tienen una máquina de registro de entrada y salida, para que se lleve a cabo el control de la puntualidad y asistencia.

El equipo de trabajo se divide en seis áreas: 1).funcionarios -administrativos, 2). Lecturistas, 3). Fontaneros, 4). Eventuales administrativos, 5). Eventuales operativos y 6). Almacenistas; cuenta con 42 empleados contando a 1 director y 3 subdirectores de área. En la planta de agua es donde se lleva el proceso de la misma, y carro- pipas van a recargar para llevar agua a los pueblos circunvecinos, para esto los trabajadores tienen un horario que se tiene que respetar, ya que en todo momento deben estar vigiladas las tuberías de distribución.

Los del área administrativa son los encargados de llevar todo el papeleo y el de registrar los contratos que se solicitan para la instalación de las tomas de agua en los domicilios, de igual manera se encargan del cobro de los recibos y de archivar aquel documento que contiene el registro de datos de los ciudadanos, control y seguimiento por extravío del medidor, los contratos para las tomas de agua residencial o comercial, reportes de fugas, etc.

Los lecturistas se encargan de recorrer cada lugar o domicilios donde se tiene la toma de agua, leen los medidores para posteriormente repartir los recibos de cobro a todas las personas que tienen el servicio, para que éstos puedan pasar a pagar lo que se ha consumido, la mayoría de los lecturistas no cuentan con un medio de transporte adecuado. Los fontaneros son los encargados de ir a instalar la toma de agua, y si existe alguna fuga ellos se cercioran e intervienen para que todo se resuelva en forma oportuna de ser posible. En el sistema éstos trabajan por brigadas integradas por tres personas y un jefe, estos son los que ayudan en la instalación o posible reparación, si cuentan con los materiales.

El personal del Espacio de Cultura del Agua se encuentra constituido por 2 empleados (promotoras), del sistema ya que se encargan de llevar el mensaje educativo a distintas comunidades y escuelas del nivel básico en las que se realizan pláticas comunitarias, talleres, festivales, foros etc. que ayudan y motivan a los niños a ser responsables sobre el uso del agua. Sin embargo, ha sido un trabajo fuerte para las promotoras, ya que es difícil para las personas que consumen el agua y que están acostumbradas al poco cuidado o a su desperdicio y estas acciones son las que exigen que sean atendidas por esta área; ya que se plantean en sus labores que primeramente que tengan un poco de conciencia y entiendan que es importante cuidar de ese recurso indispensable, pero como dicen, las promotoras, que es necesario iniciar con la

educación del cuidado del agua con los niños para que ya de grandes, como las futuras generaciones de ciudadanos hayan aprendido acerca del cuidado y la responsabilidad consciente del uso de este líquido vital. Por lo tanto dentro del sistema se creó este programa que tiene como objetivo concientizar a los usuarios o a las personas mediante un sentido pedagógico.

En cuanto a la infraestructura del sistema, se torna un ambiente incómodo ya que el espacio se encuentra muy reducido, tal es la razón por el cual los trabajadores, mayormente se encuentran fuera de las oficinas, y cuando llegan piden su orden de trabajo y lo hacen uno por uno o por cuadrilla para que estos puedan pasar cómodamente.

En las oficinas de funcionarios- administrativos y de cobranza el espacio no favorece el desplazamiento del personal, hay una oficina para la dirección, un espacio para el subdirector, una bodega, un departamento para contadores y subdirectores del área de fontaneros y de lecturistas, dos baños la cual se divide en uno de mujeres y otro de hombres, por lo tanto, el espacio en la institución es pequeño pero cuentan con lo indispensable para trabajar.

En el caso de los fontaneros, carecen de una oficina en el que puedan organizarse el material de trabajo por lo que se presentan al sistema, piden su orden de trabajo y se retiran, mayormente se la pasan fuera de las oficinas. Se pudo observar que los lecturistas en su mayoría no se encuentran en este lugar, como se mencionó anteriormente, salen a hacer las lecturas de los medidores, algunos andan a pie y otros en motocicleta o automóvil.

Cabe hacer mención que se aspira a que en cada trabajador prevalezcan los siguientes valores: espíritu de servicio, honestidad, calidad, respeto, responsabilidad social y con el medio ambiente. También se puede argumentar que falta un mejor trato hacia los usuarios.

Los usuarios comentan que en ocasiones los recibos no llegan en el tiempo correspondiente, y por tal motivo varias de estas personas no se toman la responsabilidad de ir a pagar el agua oportunamente porque el recibo no fue entregado en sus domicilios y cuando ya llega el aviso de corte y por tanto se crea una controversia y discusión con las cajas, lo que lleva a descalificar el eficiente servicio de los lecturistas, según argumentan los usuarios.

En cuanto al servicio que brindan los empleados del área de fontanería, ha habido comentarios de que el trato que brindan no es el correspondiente, al atender las dudas y quejas de los usuarios se muestran molestos y esa acción hace que las personas lleguen a las oficinas a presentar su reclamación. Ante todo lo expuesto se llega a la conclusión de que el servicio que se da a la comunidad, no es el adecuado ya que en una empresa o institución se les debe brindar un buen servicio a las personas.

1.6.3 Misión y Visión de la institución

Es de suma importancia que cada institución cuente con los reglamentos internos o tal vez una misión o visión, que en el caso de esta institución lo tiene, y sería positivo su aplicación, esto es con el fin de que todos juntos logren un mismo objetivo, por lo que a continuación se describen la misión y visión en las que se forman los trabajadores para que se pueda brindar un buen servicio a la sociedad.

➤ Visión

Ser un sistema moderno y autosuficiente que contribuya al bienestar social y al uso sustentable de este recurso natural administrativo con eficiencia los recursos humanos, financieros y materiales.

➤ Misión:

Ser un organismo público orientado a cumplir con las necesidades de la población en cuanto al suministro de Agua Potable se refiere, con el compromiso de dar un servicio de calidad fomentando siempre la cultura del uso racional del vital líquido.

1.7 DISTRIBUCIÓN E IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

EL agua es un líquido de vital importancia para el mundo y en especial para los seres humanos, tiene un proceso especial para ser tratado y poder darle un uso adecuado, es por ello, que la población en general de la ciudad de Valladolid debería conocer cómo este líquido llega hasta sus casas, escuelas, hospitales, comercios, etc.

Ya que en muchas ocasiones se piensa que por ser un recurso necesario éste no debería de tener algún costo, sin embargo, se presenta a continuación el proceso que se emplea en la producción y distribución en el SAPAMV para que el agua llegue a todas las conexiones domiciliarias.

El líquido que se usa en la ciudad de Valladolid proviene de los pozos profundos (agua cruda) ésta es enviada a los cárcamos que es el lugar con un nivel más bajo del suelo donde se junta gran cantidad de agua y es impulsada por medio de bombas sumergibles a los reactores o estanques de proceso, estos cárcamos se encuentran en la planta principal, localizada a las afueras de la ciudad donde el agua es tratada con hipoclorito de sodio con la cantidad de 1 goteo por segundo, y gas cloro. De los cárcamos se envía a la ciudad por medio de unas redes de tuberías subterráneas.

De igual manera para la distribución del agua se emplean las captaciones que son suministros de agua, éstos se encuentran designados en diferentes zonas de la ciudad, las captaciones de San Pedro envía agua a la planta principal ésta trabaja los 365 días del año y las 24 horas, luego ésta se encarga de abastecer a los fraccionamientos Vista Alegre, Emiliano Zapata y Bacalar.

La captación del tanque elevado proporciona agua a las colonias de Santa Lucía, Candelaria, y San Carlos, ésta captación trabaja las 24 horas. La otra que se ubica en el sitio denominado “Flor Campestre” envía agua a los fraccionamientos Orquídeas, San Isidro 1 y 2, de igual manera la colonia Fernando Novelo, para ésta captación se trabaja 8 horas. La captación Conalep esta abastece agua a las colonias como Santa Cruz, colonia Militar, San Francisco, Oaxaqueña, fraccionamiento Girasol y Cipreses. La captación “Saciabil” ésta sólo provee agua a este fraccionamiento por lo tanto solo trabaja 5 horas.

La captación de San Francisco solo es utilizada en casos de emergencia, es decir cuando alguna de las otras captaciones tiene alguna falla. En cuestión de la presión del agua en el centro de la ciudad es de 2 kilos y en las colonias es de 1.5 kilos. Sin embargo, en todas las colonias de Valladolid llega la distribución de este líquido de vital importancia.

Cabe recalcar que en todas las captaciones de agua se trata con hipoclorito de sodio para que al pasar por las redes y al darle uso no sea dañino para las personas, animales, plantas, etc. La distribución del agua es administrada técnica y operativamente por este organismo denominado SAPAMV, es decir, desde su extracción hasta que llega a los domicilios por medio de la red de tuberías subterráneas.

Descripción de las problemáticas.

Respecto a las problemáticas que generó los instrumentos aplicados y que fueron analizados para poder dar una clasificación u organización oportuna que a continuación se procederá a enunciar:

- Obstáculos de la comunicación

Se le denomina obstáculos de la comunicación a aquellas actividades que determinan las dificultades; en este caso, es una escasa comunicación entre los trabajadores y directivos; estos últimos mantenían una comunicación estable con los trabajadores, esto se daba por la jerarquía entre ellos, se podía notar que los directivos sólo dan órdenes a los trabajadores y no mantienen una comunicación efectiva, de igual manera estos se reúsan a tomar en cuenta las opiniones, mucho menos las quejas de los trabajadores; la mayoría de las veces se indignaban al no ser tomados en cuenta en las reuniones o decisiones del sistema; los trabajadores decían que ellos son parte importante del sistema y que sin ellos no funcionaría y que si los directivos y trabajadores trabajaran en conjunto el sistema funcionaria aún mejor.

De igual manera la comunicación que existe entre los mismos trabajadores a partir de que se presentan en su área de trabajo es escasa porque solo se ocupan de sus labores diarias y es muy rara la ocasión en que se note la unión y compañerismos entres estos.

- Organización.

En este caso se pudo notar que la institución cuenta con una deficiente organización por parte de los directivos, debido a que no toman el empeño de hacer y mejorar el servicio al público como en las labores de mantenimiento del sistema de distribución hidráulica y de las instrucciones para realizar las labores del día entre el personal; se pudo notar que la empresa

carece con un reglamento interno, donde se encuentren establecidas ciertas normas que tanto como directivos y trabajadores deben de poner en práctica. Se considera que un reglamento es de vital importancia para el mejoramiento organizacional de la institución.

De igual manera se observó que la misión y la visión en pocas ocasiones son tomadas en cuenta en las jornadas laborales, la gran mayoría de los trabajadores desconocían si contaban con ello. De igual modo las juntas de trabajo o seguimiento de labores del personal se dan ocasionalmente, y las que se hace son exclusivas para los trabajadores que forman parte del sindicato en el cual se tratan asuntos relativos a esa organización, sin embargo, es necesario que se llevara a cabo para que los que laboran en el sistema puedan solventar sus necesidades.

- El servicios a los usuarios

Este punto se refiere a la atención que reciben los usuarios a la hora de realizar sus pagos correspondiente del consumo de agua, la mayoría de los usuarios siempre se quitaban molestos porque el servicio que les brindaba la cajera era erróneo, ellos hacían mención que esa persona siempre está molesta o de mal humor, pero que eso no es excusa para que sean atendidos de mala gana. También cabe señalar que el hecho de que solo una cajera realice la cobranza es muy cansado, para que también el personal del sistema pueda rendir óptimamente sería pertinente que cuente con dos cajeras, así el servicio sería más rápido para realizar los pagos correspondientes.

En el área administrativa en cuanto a los contratos y pendientes de las tomas de agua, sólo una persona se encarga de cumplir con toda esta responsabilidad, y de la misma manera cuando llega un cliente a realizar un contrato se demora un tiempo en realizarlo, y eso hace parecer como una desventaja para la empresa.

- Recursos materiales

En cuanto a este indicador, nos referimos a la falta de equipo y materiales, como son las herramientas, refacciones, protectores visuales, cascos, botas, etc., necesarios para los trabajadores para poder cumplir con su trabajo, a veces hay una fuga de tubería y se carece de las herramientas necesarias y eso hace que el trabajo se retrase, al igual el servicio a los clientes o a la comunidad, las fugas se da con frecuencia en las calles de la ciudad.

- Conflictos laborales

Este es uno de los aspectos más interesantes debido a que los conflictos que se presentan por distintas situaciones o circunstancias en el sistema se debe a la falta de liderazgo o de control del personal por parte del director, debido a la manera de cómo solucionar las necesidades laborales y hacerlo a la brevedad posible y de forma eficiente, cuando las cosas se salen de control y los trabajadores y subdirectores hacen lo que ellos quieran, de igual manera éstos últimos toman cargos laborales ajenos y esto hace enojar a los trabajadores, es así como se empieza con los conflictos en el sistema.

- Agrupación de problemas.

La canasta de procedimientos para problematizar

Sánchez Puentes (1993) refiere que se trata de una serie de pasos que terminarían en la formulación del problema de investigación, se presentan en un ordenamiento ideal que puede ser alterado de acuerdo con las circunstancias de cada caso. Como se sabe, en investigación se carece de varias cosas por ejemplo, prescripciones que tengan que seguirla pie de la letra. Significa, que es propio del quehacer científico sea la anarquía o la improvisación. Al generar conocimientos hay dos principios que se conjugan permanentemente: la imaginación creadora o la libertad propositiva del investigador al lado de un trabajo serio, consistente y riguroso.

- Descripción de la agrupación de problemas.

La canasta de problemas nos sirve para que haya un orden en las problemáticas detectadas, una vez obteniéndolas, se clasifican por la similitud, para que haya más facilidad en conocer cuál de las problemáticas es la que se deberá trabajar pero claro que esto sucede en

un segundo momento con la red de problemas. Las canastas realizadas se agrupan en cinco, cada una de estas con una problemática, tomando en cuenta la semejanza que se tenga, para así enunciarlas.

La primera de las cinco agrupaciones lleva por nombre, *Obstáculos de la comunicación*, en ella se desglosan la deficiente comunicación, y la jerarquía de mandos es poca la que existe, se denomina de esa manera porque ambos problemas son impedimentos para generar una comunicación adecuada entre el personal del SAPAMV. La segunda canasta está nombrada, *organización*, de esto nos referimos a problemáticas que afectan al sistema y la comunicación entre los trabajadores, entre estos se da a conocer que el sistema necesita de un reglamento interno, ignoran poner en practica la visión y misión y por último las juntas que se realizan son muy escasas.

Se le asigna ese nombre a la agrupación ya que todos estos problemas están ocasionando que la organización sea incorrecta, y son aspectos que toda empresa debe de tener para llevar un buen control de ella.

La tercera canasta lleva por nombre; *El servicio a los usuarios*, porque se ha notado que cuando se va a pagar el recibo del agua los usuarios reciben un trato inadecuado y todo lo contrario al planteado en la misión y en la visión del SAPAMV. Lo cual es de suma importancia brindar un buen trato a los usuarios porque el servicio que se brinda debe ser un reflejo de eficiencia o de calidad que la comunidad calificaría positivamente.

La canasta cuatro se llama; *Recursos materiales*, se le denomina de esta forma ya que en el sistema escasea de las herramientas necesarias, por ejemplo algunos trabajadores señalaron que sería muy útil que se les proporcione un calzado adecuado (botas) para las labores que realizan así también uniformes y herramientas de trabajo ya que en ocasiones se tiene que prestar a otras cuadrillas para sacar adelante el trabajo, esto tiene como consecuencia que en ocasiones el servicio que se brinde sea incorrecto, por lo tanto sin un buen equipo de herramientas los trabajadores no podrán desempeñar su trabajo de la manera en la que ellos quisieran, es por ello que a este problema se agrupa y se denomina con el nombre de falta de recursos.

La quinta canasta lleva por de nombre *Conflictos laborales*, ya que se presentan diferentes situaciones entre personal esto se da por la falta de comunicación, de confianza, ya que se ha observado que se encuentran muy distanciados y que cada quien están en su respectiva área. Así también otro problema es la postura de los directivos ya que existe poco liderazgo, en ocasiones el director no suele tomar las decisiones y el que las toma es el subdirector por lo tanto a veces suele pasar que él piensa tener más autoridad que el propio director. Esta canasta lleva por nombre conflictos. (Ver Anexo D)

- Redes de problemas.

La red de problemas es un gráfico de apoyo a la programación y junto con otros, como es la del gráfico de gaantt, el platograma, el pert, y la ruta crítica, puede ser conceptualizada como un instrumento metodológico basado en esquemas figurativos que permita una rápida visualización de las actividades que integran un proyecto (Espinoza, 1987:103). Una red consiste en un conjunto de puntos y un conjunto de líneas que unen ciertos pares de puntos. Los puntos se llaman nodos(o vértices) las líneas se llaman arco(o ligaduras, aristas o ramas). (Hillier Frederick, 1992). _El nodo es un círculo en un diagrama de redes que representan un aspecto importante de un problema. El nodo representa el origen y destino de bienes de un plan a realizar. El arco es una línea que conecta dos nodos en un diagrama esquemático que representa una relación entre estos dos nodos.

Una vez clasificadas las problemáticas, se realiza la red de problemas. Al problematizar es importante no perder nunca la visión del problema elegido. Para ello se sugiere la elaboración de su campo, de ubicar sus líneas, y el núcleo en el que el problema elegido puede integrarse.

La red de problemas nos ayuda a localizar la problemática existente en el sistema, cada una de las problemáticas agrupadas por las canastas se van relacionando pero tomando en cuenta cuál de estas causa un efecto y cuál es afectado, a eso le llamamos emitir y recibir, dependiendo de la emisión, se realiza un cuadro llamado cuadro de emisiones. Esta se encuentra representada con flechas, llevan por nombre tal como está en las canastas y se entrelazan con las flechas donde el comienzo de esta indica el inicio de la actividad y la punta el término.

- Cuadro de emisiones.

El cuadro de emisiones nos sirvió para organizar los resultados para la realización de la canasta de problemas, y se facilite conocer el problema que se esté presentando. Por lo que las problemáticas detectadas, considerando las descripciones que se dieron anteriormente, quedando de esta manera:

1. Obstáculos de la comunicación
2. Organización
3. El servicio a los usuarios
4. Recursos materiales
5. Conflictos laborales.

Descripción de cuadro de emisiones

Cada una de estas problemáticas emite y recibe, la primera es obstáculos en la comunicación esta emite tres y recibe una, por lo tanto, es el problema seleccionado para trabajar, y está a la vez recibe uno de la mala organización.

La siguiente problemática es la deficiente organización ésta en su caso emite dos, una es los obstáculos de la comunicación y los conflictos laborales, pero ésta recibe cero. Deficiente servicio a los usuarios no emite ningún problema y esta solo recibe dos, la primera es obstáculos de la comunicación y recursos materiales.

La problemática número cuatro se refiere a los escasos recursos materiales ésta emite dos deficiente servicios a los usuarios y los conflictos laborales, y a la vez recibe uno de los obstáculos de la comunicación. Y el ultimo la problemática los conflictos laborales este emite cero y recibe tres de los obstáculos de la comunicación, organización y recursos materiales. (Ver Anexo F)

De tal manera, teniendo la relación de los problemas y su respectivo análisis resultó que el problema al cual hay que prestarle mucha más atención es sobre la deficiente o falta de comunicación entre los trabajadores del SAPAMV, es importante recordar que algunos de los

problemas pueden ser resueltos, porque existen algunos que no se encuentran a nuestro alcance para tratar de contrarrestarlos, como bien se sabe un problema es difícil que desaparezca por completo, solo se puede disminuir o contrarrestar.

1.8 EL DIAGNÓSTICO SOCIOCULTURAL DEL SAPAMV

1.8.1 Proceso metodológico del diagnóstico sociocultural.

Para llevar a cabo el diagnóstico es necesario conocer los antecedentes que dieron origen a un problema, antes que nada hay que señalar que es un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer los problemas y necesidades de un contexto determinado (Ander – Egg, 2004), por lo tanto, se realizó un plan de diagnóstico, el cual permitió primeramente sistematizar la manera en el cuál se desarrolló el trabajo, lo que permitió conocer el qué y el para qué de este estudio (Ver Anexo G), se dio la oportunidad de dosificar los tiempos necesario para la realización de las intervenciones, aplicando diversos instrumentos para la recopilación de la información (Ver Anexo H).

Se inició el plan a partir del día 18 de marzo de 2014 realizando una revisión de documentos legales que posee la oficina de la SAPAMV, con el propósito de adentrarnos a las funciones que tiene esta dependencia, así como, la organización que posee en cuanto al servicio que presta a la sociedad vallisoletana, para tal efecto, todos nuestros apuntes fueron registrados en una libreta de campo. Seguidamente se realizaron entrevistas a los empleados, éstas fueron llevadas a cabo mediante pláticas informales y formales, después de haberse culminado con ello, se prosiguió con una sistematización para poder identificar los problemas que afectan a la institución, durante la realización en ésta se percibió que habían problemas que no estaban a nuestro alcance para poder resolver, una vez ya identificado el problema se dio paso a la creación del plan de diseño, donde se plasmaron actividades pertinentes para poder contrarrestar el problema identificado. Cabe destacar que las actividades concluyeron el día 31 de mayo 2015, por lo que durante toda la aplicación del plan de diagnóstico se utilizaron, listas de cotejo, guías de observaciones, entrevistas formales e informales, con el fin de que cada una de estas nos ayuden a la recolección de información y la evaluación del proyecto que se aplicó.

1.8.2 Descripción del Plan de Diagnóstico

Este apartado tiene como referencia el proceso planificado para conocer la situación del ambiente laboral entre los trabajadores del SAPAMV, primeramente hay que señalar que el plan contempló diversos elementos necesarios para poder obtener la información básica que condujera al logro de determinar la problemática específica que se trabajó como equipo de interventores educativos de tal manera que el plan de diagnóstico que se diseñó integró los siguientes elementos: objetivos y estrategias.

Cabe hacer mención que los elementos fueron recopilados a través de distintos tipos de planeaciones, entre ellas las proporcionadas en los apuntes de clases de asignaturas para poder confirmar la planeación diagnóstica.

Objetivos

Es un elemento de vital importancia dentro de las sesiones del plan del proyecto de intervención, ya que en ello damos a conocer lo que se pretende desarrollar y lograr las metas, mediante acciones específicas.

Objetivo general.

Formar a los trabajadores del SAPAMV para que desarrollen una óptima y eficaz comunicación mejorando el ambiente laboral a través de pláticas y talleres que se llevarán a cabo en el área destinado al espacio y cultura del agua con que cuenta la institución.

1.8.3 Técnicas e instrumentos.

La observación.

La principal técnica utilizada en este trabajo es la observación, ya que es el procedimiento de recolección de datos más amplio que nos ayuda a conocer la realidad, en la cual están involucrados los trabajadores. Además cabe hacer mención que es la más común de las técnicas de investigación, la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de datos.

Es por ello que se emplea este instrumento desde el primer momento de la elaboración del proyecto, ya que se necesitaba conocer el contexto y a notar todo lo que se observaba en ese día tal y como sucedió para que posteriormente se tenga como referencia, en ocasiones se anotaban palabras claves para que no se dieran ciertos conflictos entre la institución.

Según Ander Egg (2003)

“Establece que esta práctica consiste en observar a la gente en su contexto real donde desarrolla normalmente sus actividades, para capturar aquellos aspectos que son más significativos de cara al fenómeno o hechos a investigar y para recopilar los datos que se estiman pertinentes. La observación abarca todo el ambiente físico, social, cultural”¹

De igual forma es entendida como el examen atento que un sujeto realiza sobre otro sujeto, objeto o fenómeno para llegar a un mejor conocimiento de los mismos mediante la obtención de datos difíciles de conseguir por otros medios.

Observación participante: cuando el observador está implicado y es parte de la misma realidad que observa. En la observación participante es muy importante la planificación, para realizar la planificación de la observación podemos tener en cuenta una serie de cuestiones. Observación no participante: cuando el observador no está integrado en el grupo, se mantiene al margen de las actividades y relaciones que hay en él. Observación Directa: cuando solo se hace en el mismo momento que sucede (registro manualmente la información con notas, listas de control, parrillas de observación, etc.)

Las entrevistas.

Es entendida como una conversación que mantiene algún tipo de intervención. Se puede registrar las informaciones con notas, listas de control, registró de audio, etc. La entrevista informal: Es aquella que tiene un desarrollo no planificado, sin orden establecido y que sirve muy bien para descubrir las capacidades comunicativas así como el carácter real del candidato.

¹ http://www.upn291.edu.mx/revista_electronica/NadiaDiagnostico.pdf

La entrevista informal: No tiene esa atmósfera pesada que puede intimidar al entrevistado y reducir su capacidad de expresión. Tampoco se necesitan muchos entrevistadores, sino solo uno para sostener el diálogo. El ambiente de esta entrevista suele ser amistoso, sin estrés que cause tensión en el entrevistado. El punto en contra es que puede ser imprecisa en develar la capacidad profesional del postulante.

Se consideró pertinente aplicar este tipo de instrumento debido que en ocasiones no se encontraban todos los empleados y era más rápido realizar una entrevista informal, en algunas ocasiones cuando ellos acudían por sus órdenes de trabajo era el momento para poder dialogar y aplicarles la entrevista informal.

El diario de campo

El diario de campo es un instrumento utilizado por los investigadores para registrar aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados. En este sentido, el diario de campo es una herramienta que permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados. Este al igual que la observación se empleó desde el inicio de la elaboración del proyecto, todo lo que se observaba se iba redactado, este en ocasiones se hacía durante la estancia en la institución o en ocasiones solo se realizaba de acuerdo a lo anotado en la observación y al término del día se redactaba todo lo ocurrido (VER ANEXO K).

Características

El diario de campo tiene cuatro características importantes:

- Este desarrolla la capacidad de observación generando así un pensamiento reflexivo.
- En la enseñanza da inicio de un proceso de investigación-reflexión.
- Es funcional ya que nos sirve como medio evaluativo de un contexto.
- Facilita la toma de decisiones.

Para qué sirve

El diario de campo sirve para proyectar las reacciones de la persona que investiga durante el ejercicio de su actividad, permite identificar el nivel y desarrollo del sentido crítico a cada alumno y le posibilita en áreas de la formación, crear mecanismos o incluir estrategias que favorezcan el análisis profundo de las situaciones y la toma de posturas, incluso públicas, coherentes con el profesionalismo y la ética.

Respecto al proceso formativo, no solo en lo académico, sino en lo personal, también se evidencia en el estudiante el desarrollo del llamado “sentido crítico”, y el diario resulta ser propiciador y potenciador. Tomar conciencia de las condiciones particulares y asumir una postura de aceptación y búsqueda de superación de las limitaciones, los prejuicios y los prejuicios, entre otros, es un avance formativo, difícilmente evidenciable en otro tipo de fuentes o estrategias de información para la evaluación del estudiante, diferentes al diario de campo.

1.8.4 Sistematización de la información obtenida

En este apartado se dan conocer los diversos temas relacionados a la información que resultó a partir de la aplicación de diversos instrumentos y la técnica de la mesa redonda. De tal manera fue necesario llevar a cabo una serie de procedimientos, con el fin de extraer lo más significativo de tal forma que permitió una comprensión detallada de lo obtenido.

Según Barnechea (1992) menciona que la sistematización es un proceso permanente y acumulativo de la producción de conocimientos a partir de experiencias de intervención en una realidad social; como un primer nivel de teorización sobre la práctica.” Por lo tanto, la sistematización es la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, se descubre y explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en el proceso, como se han relacionado entre si y por qué lo han hecho de ese modo.

La sistematización es posible realizarla con la aplicación de instrumentos o técnicas bien elaboradas, debido que ellos nos dará las pautas para poder interpretar y hacer una reflexión muy detallada de la información recolectada; en este caso se elaboraron entrevistas formales las cuales fueron aplicadas a los trabajadores y directores del SAPAMV. Después de aplicación

de las entrevistas se continuo con la sistematización; esto consistió en analizar e interpretar cada una de las reputas obtenidas, con el fin de poder diagnosticar y sacar los indicadores de causa; fue de gran ayuda para buscar respuestas para contrarrestar el problema que afecta al SAPAMV.

Los indicadores de causa, son aquellas situaciones que nos permiten conocer lo que afecta a un entorno laboral o institucional, más que nada es lo que hace falta en una institución; la mayoría de las veces no son percibidas a simple vista, por la cotidianidad entre los trabajadores; en este caso los indicadores fueron:

- Ambiente de comunicación.
- Ambiente de confianza.
- El respeto como valor.

1.8.5 Análisis y resultados del diagnóstico

Los trabajadores.

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, 16 sujetos dijeron que si existe una buena comunicación entre el personal, 3 consideran que es poca. En el siguiente reactivo 10 entrevistados expresaron que al comunicarse con los demás lo hacen de manera respetuosa, 3 dijeron que se comunican solo por trabajo, 1 que lo realiza de manera normal y 1 lo practica con amabilidad. Cabe destacar que algunos de los entrevistados se les dificultaban entender la pregunta y por lo tanto contestaban que se comunicaban a través de un saludo (hola que tal)

De igual manera 12 trabajadores dijeron que la comunicación siempre se da de manera frecuente, 3 consideran que la comunicación que se da en el SAPAMV es regular, 2 opinan que la frecuencia que se tiene es una vez al mes, y uno considera que es mínima.

Es importante mencionar que los entrevistados por miedo a los directivos, no contestan adecuadamente, es por ello que en algunas preguntas la información fue interpretada de acuerdo a lo observado.

La siguiente pregunta 14 trabajadores nos expresaron que los directores si escuchan sus ideas, y 6 solo algunas veces, de igual modo en esta pregunta los encuestados respondieron de manera contraria ya que en instrumentos anteriores ellos nos habían dicho que los directivos casi nunca escuchaban sus ideas y que se hacía lo que ellos lo expresen con sus propias palabra, o en algunas ocasiones ni se interesaban por preguntarles. 9 trabajadores mencionaron que la actitud de los directivos se da de manera bien, 4 dicen de manera normal, 4 de manera regular y 1 mal, la cual de acuerdo a las observaciones y el tiempo, pudimos notar que la sinceridad con al que respondieron fue solo para quedar bien ya que en algunas ocasiones la actitud de los directivos era incorrecta.

De acuerdo a la siguiente interrogante, 6 entrevistados mencionaron que un beneficio que deja la comunicación es adquirir una buena amistad, 4 dijeron que se da el respeto, 5 expresaron que solo les brinda información, 4 dijeron que se da un buen servicio en el trabajo.

En cuanto a los beneficios que deja la comunicación 5 entrevistados dijeron que les deja un buen servicio, 2 dijeron que genera confianza, 3 opinan que un buen rendimiento laboral, 5 mencionaron que beneficia a una relación laboral, y 4 que beneficia en el respeto.

En la siguiente pregunta 2 entrevistados mencionaron que ellos aportan amistad para que exista comunicación, 6 el respeto, 7 buena información, y 2 buena relación, y de acuerdo a lo observado nos percatamos que solo se da la amistad entre los trabajadores que laboran en un área específica, actualmente que en la empresa existe una gran división entre todos los trabajadores.

La mayoría de los trabajadores entrevistados la cual fueron 18 ,dijeron que si están dispuestos a participar en un ambiente para una buena comunicación, en esta pregunta ellos mismos reconocen que al carecer de una efectiva comunicación están dispuestos a participar para le existencia de esta, porque es fundamental para un buen clima de trabajo.

En esta última pregunta se obtuvo la mayor información sobre las causas que propicia la comunicación, 3 entrevistados mencionaron que la carencia de la comunicación se da por la falta de respeto, 1 que los trabajadores casi nunca son escuchados, 1 que hay una información inadecuada, 1 división de trabajo, 1 mala expresión, 3 falta de confianza, 1 malos entendidos, 1 escasean de relación laboral, 1 dijo que por la falta de juntas de trabajo.

Al sistematizar esta última pregunta nos pudimos percatar que fue la pregunta clave porque fue esta misma la que nos arrojó los indicadores del trabajo, ya que a pesar de las respuestas que nos habían dado de que si existe una comunicación, en esta última podemos notar como fueron realmente sinceros y nos dieron las respuestas correctas, y con lo observado durante el tiempo establecido en el sistema pudimos notar que realmente todas las respuestas que nos brindaron coincide con lo observado y detectado.

El director y subdirector.

Después de haber realizado las canastas y el cuadro de emisiones, se le dio paso a la aplicación de la entrevista para poder recolectar la información necesaria de acuerdo al problema detectado. En los siguientes párrafos se mencionarán y analizarán las respuestas proporcionadas por los sujetos involucrados.

Se describirán los resultados interpretados de los directivos, donde en la primera cuestión dos empleados dijeron que si existe comunicación entre ellos porque consideran que es lo más normal que se dé durante las labores y el interactuar entre las personas; y al respecto, los trabajadores uno de ellos recalca que no es perfecta la comunicación debido a que adolece de claridad en las instrucciones o en la comunicación cotidiana a veces se torna ambigua los escritos de las instrucciones que se les da.

Por lo que respecta a la segunda pregunta, dos de los entrevistados no contestaron porque les parecía algo absurda, sin embargo, el subdirector fue el único en decir que si hay un comunicación pero ésta no es la adecuada y cree que se da por la diferencia de educación y a los distintos puntos de vista.

En cuanto a la siguiente pregunta todos los entrevistados dijeron que es de suma importancia que exista una comunicación entre los directivos y trabajadores del SAPAMV. Y para que se dé una buena comunicación ellos crean confianza con los trabajadores, otro opina que aportan espacios para intercomunicación y por último la conciencia de hacer bien las cosas.

Como pregunta final de los directivos, todos contestaron que si están dispuestos a participar en un ambiente para una buena comunicación, esta pregunta de alguna manera es importante porque con ella se puede notar que en realidad no existe la comunicación correspondiente en el SAPAMV.

Selección del problema para la intervención educativa: Obstáculos de la comunicación entre los trabajadores.

Actualmente se puede decir que en toda organización existen conflictos entre los empleados, hasta en los mismos directivos, sin embargo, es necesario que se mantenga un ambiente en el que exista la adecuada organización, un clima de trabajo tranquilo en el que los empleados puedan desplazarse sin crear conflictos.

Desafortunadamente en el SAPAMV es difícil percibir en las áreas de trabajo del contexto institucional, los empleados aun aprenden a organizarse y mantener un clima de trabajo agradable, esto lo logran de manera independiente porque requieren de un trato directo entre ellos, cada uno se ocupa de sus asuntos laborales dejando a un lado la convivencia.

De igual manera se percibe que la colaboración se da de manera insuficiente, y el diálogo lo ponen en práctica inadecuadamente, se pueden escuchar apodos, ofensas, malas palabras y burlas, cada trabajador tiene un subgrupo, esto se debe a que están dividido por áreas, y cuadrillas, cada cual tiene un líder, en varias ocasiones se pudo observar que estos líderes se dirigen hacia sus compañeros de trabajo de manera agresiva, refiriéndose a que el tono de voz es sumamente alto.

La mayoría de estas personas opinan que desde hace mucho tiempo las reuniones han ido desapareciendo y quisieran que exista un espacio donde puedan platicar y externar sus dudas, inquietudes o tal vez sugerencias, muy pocos conocen el nombre de sus compañeros, llevan muchos años trabajando juntos pero el tiempo y los espacios de ambiente limitan a los trabajadores para conocerse mejor y mucho menos relacionarse.

Otra de las acciones que detectamos, es la desconfianza que se tienen, algunos les ocasiona pena de dirigirle la palabra a su compañero o simplemente no les interesa entablar un diálogo, de todo lo observado, se crearon instrumentos como la guía de observación, la entrevista y la técnica de la mesa redonda, durante la asistencia a las prácticas profesionales. Al realizarse una entrevista los resultados que se adquirieron fue la comunicación entre estos es incorrecta a la que debería de existir, el acercamiento entre las y los trabajadores es muy nulo. Y de nueva cuenta se comprobó cuando realizamos una técnica llamada mesa redonda, de manera oral nos comentan las quejas que aluden los trabajadores como son: la mala relación, la falta de respeto, la falta de motivación y de igual manera nos mencionaron que la comunicación entre ellos es inexistente en la vida laboral.

Es importante hacer mención que el problema que más afecta el SAPAMV es la comunicación, y esta problemática es nombrada de la siguiente manera: obstáculos que impiden la comunicación entre los trabajadores del SAPAMV, esto se refiere a las diversas situaciones que se enfrenta el sistema cotidianamente con los directores, pero especialmente con los trabajadores.

Por último, para cerciorarnos de que la problemática es la comunicación entre los trabajadores, se lleva a cabo un diagnóstico del problema que efectivamente nos confirma que esta es la problemática y de esto aparecen indicadores como el respeto como valor, ambiente de confianza y ambiente de comunicación.

1.8.1 Justificación del porqué de un proyecto de intervención educativa

Siendo la problemática detectada relativo a la deficiente comunicación entre los trabajadores en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid (SAPAMV), por lo que se observó que en las áreas de trabajo se tiene problema de una buena comunicación entre cada uno de los empleados de dicha institución, siendo esta uno de los pilares principales que debe de existir en todo lugar y más en una empresa que brinda servicios tan importante para los habitantes de la ciudad. Por lo tanto, se consideró elaborar un proyecto que busque fundamentar la comunicación efectiva, esta necesidad está basada en los resultados que fueron obtenidos de un diagnóstico previo, aplicando instrumentos, llevando a cabo el proceso de construir una canasta de problemas y sus redes, el cuadro de emisiones y la sistematización de la información obtenida, con el propósito de determinar el problema que se está dando en un contexto laboral.

Cabe destacar que la comunicación es de vital importancia, considerando un diálogo pertinente en las relaciones interpersonales, es imposible el logro productivo y eficiente si en una organización no se da un trabajo armonioso, comunicación o diálogo de manera oportuna para asegurar que todos los que laboran se entiendan eficazmente, si ponen en práctica la comunicación la información que sea necesaria difundir se realizaría oportuna y eficientemente, se puede fomentar la confianza y la mejora de un clima laboral en una institución que brinda servicios a la comunidad vallisoletana. Por ende, la importancia de enunciar esta problemática es debido a que exista un escaso diálogo entre el personal del sistema, de la misma manera hace falta un trabajo armonioso, al igual los empleados carecen de un buen ambiente laboral en el que puedan desarrollar una confianza y dar sus puntos de vista para que estos sean escuchadas y respetadas en el grupo.

En el tiempo que se han realizado las prácticas profesionales se percibió que la comunicación en los trabajadores del sistema es carente de manera general, solo se percibe entre los compañeros de la misma área en que se encuentran, para todo esto nace el interés al analizar la situación y por eso mismo una necesidad de importancia en la intervención educativa de trabajar sobre este problema planteado.

Es por ello, que el objetivo de esta problemática que consiste en; *concientizar a los trabajadores del SAPAMV para que desarrollen una comunicación y un clima de trabajo armonioso.* por lo que se pretende realizar mediante pláticas y talleres para reforzar la comunicación entre estos, o al menos hacer conciencia en las personas que laboran en el sistema, que comprendan que una buena comunicación es mejor si la hacen existente en su trabajo y eso ayudaría a que vaya mejorando el ambiente de trabajo en sus distintas áreas y de esta forma sea agradable los tiempos destinados a las labores del personal y por lo tanto que nunca se desarrollen conflictos con los compañeros de trabajo por falta de comunicación, de tal manera que exista diferentes razones que también justifiquen hacer frente a esta problemática laboral y dada su importancia se considera necesario contribuir en el orden educativo, mejorar la situación actual de las relaciones comunicativas entre los trabajadores del SAPAM

CAPÍTULO II

1. ANÁLISIS DEL PROBLEMA DETECTADO

2.1 ORIGEN DE LA FALTA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES

A lo largo de todos los tiempos la comunicación ha sido uno de los medios más importantes para los seres humanos, debido a la gran variedad de formas existentes para transmitir y poder desarrollar un diálogo, es decir, una acción de trato accesible.

En este caso los mensajes entre los trabajadores sólo se da de una manera vertical; donde el jefe del área y de la brigada como consecuencia sólo transmiten y dan órdenes, privándose entre el grupo de entablar una comunicación efectiva con los demás trabajadores, de igual manera sucede con los otros de sus compañeros de trabajo, se considera que el escaso trato comunicativo que se da en el SAPAMV es como una cadena, ya que los trabajadores transmiten lo mismo que los directores en cuanto al comportamiento y la manera de expresarse para entablar un diálogo abierto y positivo, respecto a las labores del día para desempeñar en la empresa.

Se sabe que para obtener una buena comunicación y un mejor entendimiento es importante saber expresarse correctamente, utilizando el tono de voz apropiado al igual que los gestos; ya que de estos depende la forma de como el receptor entienda el diálogo o mensaje que se le quiere transmitir.

Igualmente, es importante conocer a las demás personas y para eso hay que tener una plática profunda y muy extensa; en los momentos que sea necesario con alguno de los empleados del sistema, esto es uno de los motivos por el cual se da una limitada comunicación efectiva en el SAPAMV, todos se limitan a realizar alguna acción de forma “mecánica”

De igual manera influye el hecho que el director tiene pocas actividades de integración de grupos para que los trabajadores se relacionen y conozcan más para poder tener una mejor comunicación y así desarrollar un trabajo de calidad, pero sobre todo para tener un entorno agradable para el desempeño laboral.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA COMUNICACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS

Se sabe que al hablar de la comunicación es una acción que se considera con una perspectiva algo muy amplio y extenso, en la que intervienen diversos factores en el ambiente o contexto para que se pueda desarrollar de manera efectiva, existen diversas formas para poder implementar una acción y efecto de comunicarse con otra persona, pero es muy difícil transmitir y dar a entender un mensaje sino se tiene claro el mensaje o la noticia; la mayoría de las veces siempre se utilizan palabras incorrectas cuando nos expresamos y esto ocasiona que la otra persona a la que se le está transmitiendo el mensaje es poco clara o se mal interprete la información que se le está dando.

Es así como se empieza los conflictos en una empresa, en la escuela, la familia o en cualquier otro contexto. Cotidianamente se generan muchas dificultades por una deficiente comunicación entre las personas, lo mismo sucede en el SAPAMV, al ser ausente una instrucción o transmisión de información precisa o efectiva y solo dar paso a una escasa comunicación entre los trabajadores, ocasionando problemas para el desempeño en las diversas área de trabajo de la empresa; acción que propicia un clima de trabajo inadecuado o inoperante, donde ellos se limitan a desempeñarse de la manera correcta ya que les resulta difícil crearse un clima de trabajo armonioso y positivo.

De tal manera que se tiende a generar una irresponsabilidad en cada acción a ejecutar en los trabajos de servicio y mantenimiento hidráulico de las cuadrillas de trabajadores de la empresa, pero sobretodo falta de respeto hacia las demás personas, la mayoría de las veces salen dañadas personas que jamás tienen nada que ver con la comunicación inadecuada que se ha establecido, debido a la falta de diálogo entre pares.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Teoría Humanista.

En cuanto al humanismo Ferreiro e Itson, en 1996 expresaron que es un acto de formación y reencuentro del hombre con su esencia; consiste en reflexionar y velar porque el hombre se eduque como humano y no un inhumano o un bárbaro, es decir, fuera de sus valores y esencia. Sin embargo el humanismo va más allá de lo que cultural e históricamente se ha planteado. Significa un profundo conocimiento del ser humano, educado en valores, con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar, con sentimientos, emociones, programas educativos acordes a una necesidad social y humana y necesidades físicas de espiritualidad y de sociabilidad.

2.3.2 Los primeros humanistas

El humanismo surgió como una imagen del mundo al término de la Edad Media. Los pensadores humanistas fueron entonces intérpretes de nuevas aspiraciones humanas impulsados por la decadencia de la filosofía escolástica, cuyo centro de gravedad era la vida religiosa y la inmortalidad ultraterrena. El humanismo vino a sustituir esa visión del mundo con la reflexión filosófica abundante en productos racionales, en la que primaba la idea del hombre como ser humano, verdadero e integral.

2.4 Ambiente de comunicación.

La comunicación es un elemento de gran alcance de las relaciones humanas, el ser humano por naturaleza, necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, y esto lo logra a través de diversos medios de comunicación. La presente investigación para elaborar un proyecto de intervención, pretende adentrar al lector, en el amplio ámbito de la comunicación organizacional. Se sabe por todos nosotros, y si no con las palabras textuales, por lo menos en esencia, que la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra persona, y es el objetivo de toda comunicación; en el caso de las empresas en particular la transmisión de información es

una actividad diaria y de gran importancia, es por ello que existe la “comunicación organizacional”. Generalmente en esta temática surgen obstáculos o barreras que impiden el correcto proceso de transmisión de datos empresariales, personales u organizacionales.

2.4.1 Comunicación interna y externa.

Según Andrade (2005) expresa que la comunicación interna, son todas las actividades realizadas por la organización, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto.

La comunicación interna da lugar a los siguientes elementos:

- I. Elaborar un reconocimiento de la empresa en un ambiente de cordialidad, y estimulación en las actividades laborales.
- II. Poder conocer en gran medida a la organización y familiarizarse con ellas.
- III. Reconocimiento del desempeño de los colaboradores
- IV. Fomentar el intercambio de información (comunicación) en toda la organización.
- V. La empresa es responsable de fomentar un clima organizacional positivo para beneficio de toda la organización.
- VI. El clima organizacional es básicamente en ambiente personal y de índole físico a partir del cual se realizan las actividades empresariales.

Por lo que respecta a la comunicación externa, Andrade año dice que son todas las actividades realizadas por la organización, cuyo propósito es mantener relaciones con el exterior, en la actualidad a este tipo de comunicación se le conoce como relaciones públicas. Así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios.

2.4.2 Escenarios de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja, también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos. Generalmente se puede presentar en los siguientes tres escenarios de acuerdo a Andrade (2005,114)

- I. Escenario físico. Dentro de este escenario se puede considerar el interno y externo, y se consideran todos los elementos decorativos de la organización y también los llamados informativos, por ejemplo: los símbolos de “no pasar”, “sólo personal autorizado”, etcétera.
- II. Escenario social. Este escenario incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y además de la interacción existente entre las mismas, como ejemplo de este escenario se puede considerar el empleo de papeles de cada miembro dentro de una reunión laboral.
- III. Escenario institucional. Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente: memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre muchos más.

7.5 EL LIDERAZGO EN UNA ORGANIZACIÓN

Liderazgo organizacional es aplicado al liderazgo que ofrece una persona teniendo por objetivo la dedicación y motivación de los miembros de una organización, su ajuste al cambio, su movimiento y ausentismo, la cualidad de sus decisiones tomadas, su productividad en la organización y los beneficios de la misma con una mayor visión del futuro, confía al liderazgo organizacional nada menos que la resolución de amplios desafíos económicos, técnicos y sociológicos que tienen planteados las organizaciones al presente.

En este orden de ideas la acción gerencial se asocia con el liderazgo organizacional en procurar de elevar la competitividad de las organizaciones, mediante la influencia interpersonal ejercida por el gerente sobre los trabajadores para orientar su comportamiento hacia el logro de los objetivos o metas de la organización, como alternativa para aprovechar al máximo los recursos con fines de productividad.

Debido a que el liderazgo organizacional se ejerce desde un cargo directivo es incluido en el ámbito de estudio de la administración. De acuerdo a García y Zayas (2002) la Psicología y la Administración son disciplinas entre las que existe una estrecha interrelación desde su surgimiento.

Tanto en la psicología como en la administración existe en su desarrollo histórico un conjunto de corrientes, que enfocan, partiendo de diferentes posiciones teóricas y metodológicas el objeto de estas disciplinas.

Los primeros enfoques sobre la dirección de empresas se basaban en la perspectiva de que si se planifican, organizan y controlan los trabajos y la organización de manera apropiada aumenta la productividad. Estos enfoques también destacaban los aspectos teóricos del trabajo a expensas de los aspectos personales. Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Bennis (1973), al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones, están sobre administradas y sub lideradas.

Una persona quizá sea un gerente eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado, pero carente de las habilidades de líder para motivar. Otras personas tal vez sean líderes eficaces con habilidad para desatar el entusiasmo y la revolución, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros.

Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, las personas que asumen un cargo directivo deben desarrollar habilidades de líderes. La idea de que liderazgo es sinónimo de administración no es totalmente válida.

El administrador de una organización formal lleva la responsabilidad y está encargado de desempeñar funciones tales como organizar, planificar y controlar. Sin embargo, también hay líderes en los grupos informales. Los líderes informales no siempre son administradores formales que desempeñan funciones administrativas exigidas por la organización. Por consiguiente, los líderes son realmente administradores solo en algunos casos.

También existe una jerarquía de papeles en los grupos informales. El líder informal es aceptado como la persona que se encarga de las obligaciones de la posición. La manera en que el líder obtenga el acercamiento de los seguidores dependerá en gran parte del estilo de liderazgo que tenga. Lo que es eficaz en un líder puede no serlo en otro

2.7 El respeto como valor y desarrollo

En definición se refiere a reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás, y a mi entorno. Es establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad. El respeto, es reconocer en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándoles a cada quién su valor. Esta igualdad exige un trato atento y respetuoso hacia todos. El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra sólo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con las personas que nos rodean (Sandoval, 1999)

Se debe cultivar el respeto para construir, nunca para destruir; buscar hacer el bien es la antesala del amor sincero. Debes quererte cuidando tu cuerpo, no realizar acciones que puedan representar un daño para ti; es aquí donde tu integridad tiene que ser lo más valioso y con esto estarás demostrándote el respeto hacia tu persona, para así poder gozar de tu bienestar físico y mental.

2.6.1 Cómo desarrollar el respeto

Es importante que el respeto se reconozca, ya que consiste en aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado (Discovery School, 2013). Por ello que una persona que es respetuosa posee ciertas cualidades:

- Reconoce y promueve los derechos de los demás sin distinción de edad, sexo ni clases.
- Utiliza la empatía para comprender y aceptar a todos.
- Se respeta a sí mismo y por ello no acepta lo que le puede dañar física, mental y espiritualmente.
- Acepta y cumple las leyes y normas que establece nuestra sociedad.
- Agradece a otras personas lo que hacen por ella.

Por eso es importante señalar que cuando hablamos se pone en marcha un complicado mecanismo mental y fisiológico. El hablar constituye un maravilloso medio que nos permite comunicar a los demás lo que cada uno siente, piensa y quiere.

I. Piensa positivamente

Pensar eficazmente es fomentar que los ideales se materialicen mediante las acciones en beneficio de la sociedad, consiste en fortalecer al colectivo para reconocer en cada individuo lo auténtico y eficiente que puede ser al desempeñar alguna tarea que contribuya al crecimiento de una empresa o la sociedad. Por lo que al considerar los siguientes elementos pueden coadyuvar a su integración en el ser:

“Me valoro y defiendo la vida en todas sus manifestaciones, humana, animal y vegetal”.

“Doy valor y respeto a las expresiones propias y ajenas”.

“Hago el uso correcto de los lugares colectivos para que los puedan usar los demás”.

El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. (Buzan, Tony 2005)

2.7 El respeto como valor

El respeto a los demás es una de las características primordiales que distingue a los líderes de una empresa. Quien respeta a otros gana el aprecio de estos y su admiración y esto no quiere decir que sea blando o débil. El líder que respeta y reconoce a su personal recibe a cambio lealtad y confianza. La confianza es la base de la cooperación, clave para el trabajo en equipo. Por lo tanto, un líder respetuoso puede influir mejor en su personal para que este cumpla sus metas. (Buzan, Tony 2005)

El respeto es también la base de la buena educación, la cual no debe confundirse con tener maneras más o menos cultivadas. Mucha gente que se considera educada, no es capaz de cumplir su palabra, llegar a la hora acordada o mantener la discreción esperada. La buena educación es el reflejo de una sensibilidad por la condición humana.

Por otro lado, el respeto al cliente se ha convertido en el factor diferenciador y la ventaja competitiva de muchas empresas que lo han descubierto como la mejor manera para competir y ganar. Adicionalmente, las empresas verdaderamente exitosas son aquellas que atesoran la calidad del servicio que ofrecen y las que diseñan planes de negocio alrededor de grupos bien segmentados con necesidades muy diversas, pero bien identificadas. Estas son empresas que reconocen a sus clientes con todos sus contrastes y los respetan, así como a todos los grupos de interés con los que interactúan. Así, hoy el respeto no es solo un valor sino también una buena estrategia de negocio.

De igual forma, el clima laboral de una organización es el reflejo del respeto que tienen los directivos por sus empleados. Ese respeto se traduce en condiciones de trabajo dignas, trato cordial para todos por igual, transparencia en el manejo de la información, cumplimiento de acuerdos, salarios justos e inversión en desarrollo y capacitación.

2.7.1 ¿Qué implica el valor respeto?

En todos los hábitos de nuestra sociedad, existen una serie de normas que organizan y dan estabilidad a las relaciones entre las personas. A veces son normas escritas o son implícitas, pero ante todo existe un compromiso cívico con los demás que debe regir nuestras relaciones personales y laborales. En este compromiso, el respeto siempre debe de estar presente.

Con el respeto o la amabilidad o gentileza construimos un ambiente donde el compromiso y la responsabilidad de cada persona es lo más importante. La clave: respetar y ser respetado. Por desgracia, en las relaciones laborales existen problemas ocasionados en las interacciones de los unos con los otros. A veces, los intereses de una persona en particular, no coinciden y es necesario tratar de que sean compatibles. En ocasiones, se producen ausencias de educación o simplemente faltas de compañerismo. En definitiva, deficiencias de respeto hacia los demás.

El respeto es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

El respeto permite que la sociedad viva en paz, en una sana convivencia en base a normas e instituciones. Implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones, por eso suele sintetizarse en la frase “no hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti”.

El respeto exige un trato amable y educado; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de transparencia.

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad; El respeto a las personas es una aceptación y valoración positiva del otro por ser persona. Lleva consigo una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones, evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios.

El respeto a las personas implica no considerarse superior a nadie.

El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente. Todos sentimos que tenemos el derecho a ser respetados por los demás en nuestro modo de ser, de actuar y de expresarnos. Esto exige de nosotros el deber de respetar igualmente a todas las personas.

A continuación se dan algunos factores de como demostrar respeto en el trabajo:

- Tratar a las personas con cortesía, amabilidad y bondad.
- Animar a los colaboradores y/o compañeros a que expresen sus opiniones e ideas.
- Escuchar a los demás antes de expresar su punto de vista. Nunca hablar de más, o cortar otra persona cuando está hablando.
- Utilizar las ideas de la gente para cambiar o mejorar el trabajo. En el caso del jefe, dejar que los colaboradores sepan que se usó su idea, reconocerlo y hacerlo público, o mejor aún, animar al autor/a de la idea a que la ponga en práctica.
- No insultar jamás. No menospreciar o vejar a las personas o a sus ideas.
- No criticar constantemente por cosas pequeñas, no menospreciar.
- Tratar a las personas de igual forma, sin importar su raza, religión, sexo, edad o país de origen.
- Proporcionar igualdad de oportunidades para los empleados para participar en los comités, grupos de trabajo o equipos de mejora continua.
- Fomentar la alabanza y el reconocimiento de compañero a compañero, así como del responsable directo

2.7.2 Ambiente de confianza

Una de las más importantes responsabilidades de un directivo frente a su grupo de empleados es generar un clima de confianza que posibilite el intercambio de información al cuantificar las alternativas que se han identificado como pertinentes con relación a un problema complejo por resolver.

Para iniciar, debe centrarse en los siguientes seis puntos, los cuales son de vital importancia dominar si lo que quieres es lograr un clima de confianza con su equipo de trabajo:

- Actitud igualitaria. Es decir, “estamos juntos en esto”. Esto quiere decir que es preciso ponerse en el mismo nivel del resto del equipo.
- Momento de apertura. Como directivo, usted debe tener la capacidad de escuchar ideas de los demás. En este sentido, se debe entender que un directivo no debe “casarse” con posiciones.
- Orientación hacia los problemas. Es lo opuesto a controlar. Implica una disposición de ánimo para evaluar las diferentes alternativas de solución, con un enfoque constructivo.
- Evitar lanzar juicios. Esto es centrarse en las conductas y no emitir juicios de valor u opiniones subjetivas.
- Intención positiva. Implica evitar la manipulación. Es una conducta espontánea y libre de engaño.
- Empatía. Esta se manifiesta en una actitud de comprensión y respeto hacia el valor de la otra persona; posibilidad de identificar con el otro.

2.8 Atributos clave para generar confianza en los equipos de trabajo

Entre los temas que dominan el ámbito de la gestión de personas, el liderazgo se impone como uno de los principales. Por más cualidades que tengan una persona, o más inversión que una empresa haga en sus líderes, hay aspectos clave que un profesional debe manejar adecuadamente para lograr que ese ascendiente permita ganarse la confianza de un equipo. Sin confianza no hay liderazgo y tampoco un buen trabajo en equipo.

Los expertos que trabajan este tipo de temas observan que la sinceridad, la integridad y tener las competencias necesarias son algunas de las características fundamentales que inciden para que un líder tenga crédito entre sus colaboradores.

La confianza de los altos ejecutivos con su equipo de trabajo se va desarrollando a medida que se enfrentan a situaciones y compromisos que deben honrar. En este contexto, el lenguaje y las conductas marcan toda la diferencia.

Las cualidades que llevan a generar un clima de confianza son:

- Sinceridad: los ejecutivos deben actuar siempre mostrando seguridad, siendo transparentes cuando deben dirigir a sus equipos y al momento de tomar decisiones estratégicas.
- Integridad: los ejecutivos deben ser consistentes entre su discurso y sus acciones.
- Competencia y capacidad: para ser un líder confiable es fundamental ser responsable, competente en el cumplimiento de metas y actuar con decisión.
- Comunicación: es fundamental mantener informado al equipo de trabajo sobre los cambios y acontecimientos dentro de la empresa. Esta comunicación debe ser efectiva, clara y precisa, para evitar los rumores de pasillos.

CAPÍTULO III

2 PROYECTO DE INTERVENCIÓN.

3.1 Antecedentes.

Este proyecto surge con base a un diagnóstico que se fortalece con la planeación, la aplicación y su evaluación, es en sí un proceso metodológico que brinda la oportunidad de intervenir en problemáticas socioculturales. En este apartado se describen las actividades o estrategias del proyecto; la finalidad es que los participantes tengan conciencia de la importancia de mantener la comunicación mediante el diálogo ya que como en todo ambiente laboral es importante que exista un clima armonioso para realizar un trabajo efectivo, es por ellos que se diseñaron diversas actividades para aminorar el problema que está afectando en distintas áreas de trabajo del SAPAMV, se tomó en cuenta estrategias como: video proyección, exposición, la reflexión, actividades lúdicas y recreativas.

3.2 Relación con la interculturalidad

Por lo que respecta al proyecto en sí, se puede expresar que tiene una correspondencia con la interculturalidad; se refiere a las relaciones de las diversas culturas que competen en las personas participantes, esto quiere decir que en el SAPAMV se cuenta con una interculturalidad amplia, debido a que sus empleados son de diferentes localidades, esto significa que cada uno de ellos cuenta con una manera distinta de pensar, de vestir y de expresarse en su entorno laboral, cabe recalcar que algunos suelen aceptar las diferencias y cosmovisiones de los demás.

3.3 Objetivo General

Crear actividades que refuercen el diálogo y la convivencia, para concientizar a los trabajadores del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid, fomentando la comunicación o diálogo, constituyendo un ambiente de trabajo armonioso, basados en la confianza y el respeto logren la integración para el trabajo en equipo.

3.4 Características de los beneficiarios.

Se sabe que cada contexto está compuesto por la diversidad de personas, creencias, tradiciones y costumbres diferentes, pero que con el punto de vista de cada una de estas ayudan a la integración y apertura a nuevos conocimientos, con sus experiencias diarias. Es un reto trabajar con personas que pertenecen a esta diversidad, y sobre todo que convivan y adquieran aprendizajes significativos, que concientizan su manera de pensar y actuar.

Las personas con las que se pretende desarrollar el proyecto pertenecen al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid, en total son 20 hombres entre 22 y 55 años de edad, laborando en el área de fontaneros y lecturitas. De todas estas personas solo uno es de la comunidad de Uspibil municipio de Chemax, los demás son de la ciudad de Valladolid.

La gama de saberes es muy diferente, nos referimos a que cada uno posee una manera de ser, y el convivir entre el sexo masculino es algo confuso y más porque son personas con un promedio de edades de 37 años, y el tratar de concientizar nos vemos envueltas en prejuicios, tales como “que nos podrían enseñar unas jóvenes, si nosotros hemos vivido más experiencias que ellas”. Así como estas, hay más prejuicios, que sin duda obstaculizarían los objetivos, sin embargo la apertura a los nuevos conocimientos son la ventaja que se tiene.

En su mayoría se puede notar el entusiasmo, la participación, el optimismo y las ganas de aprender algo nuevo, en otros la negación a nuevos conocimientos, la timidez, la desconfianza, pero también los factores que favorecen, como la puntualidad y la responsabilidad en el área de trabajo.

3.5 SUSTENTO TEÓRICO

3.5.1 Video proyección:

Proyección procede del latín *proyecto* y hace mención al accionar y a los resultados de proyectar (provocar el reflejo de una imagen ampliada en una superficie, lograr que la figura de un objeto se vuelva visible sobre otro, desarrollar una planificación para conseguir algo). Por lo tanto, es aquel material audiovisual independientemente del soporte, que puedan tener un cierto grado de utilidad en el proceso de enseñanza aprendizaje (Antonio, 2009). Se pueden utilizar en la enseñanza de muchas maneras y con diferentes enfoques educativos, pero en cualquier caso el uso de medios no puede constituir un hecho en sí mismo, ya que sería sólo un elemento de distracción. Si se usa un material sin pensar en su explotación didáctica adecuada se vacía de significado su propio contenido. Para poder sacar el máximo partido educativo a los montajes audiovisuales no se puede actuar de forma improvisada, sino que es necesario seguir unas pautas de elaboración y utilización basadas en los siguientes pasos:

- I. Planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- II. Selección del medio audiovisual a utilizar.
- III. Presentación y utilización del material audiovisual.
- IV. Realización de actividades posteriores a la presentación del montaje

3.5.2 Taller:

En enseñanza, es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible. Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. A menudo, un simposio, lectura o reunión se convierte en un taller si se acompaña de una demostración práctica.

El trabajo por talleres es una estrategia pedagógica que además de abordar el contenido de una asignatura, enfoca sus acciones hacia el saber hacer, es decir, hacia la práctica de una actividad. En esencia el taller “se organiza con un enfoque interdisciplinario y globalizador, donde el profesor ya no enseña en el sentido tradicional; sino que es un asistente técnico que ayuda a aprender (Arnobio, 2001).

3.5.3 La exposición:

La técnica expositiva es una técnica fundamental, presupone que los receptores interpretan o pueden interpretar lo que se comunica. Su versión tradicional asocia una interacción verbalista, directiva y unívoca, disciplinar, conceptual y abstracta que asocia abandono pedagógico, tanto en su lectura metodológica como personal y afectiva. Puede asociar limitaciones en cuanto a su potencialidad comunicativa, evaluativa, motivadora, inductora de autonomía, demostradora de respeto didáctico, de atención individual (Herrán, 2009).

El término exposición ostenta varias referencias. Por un lado se denomina exposición a aquella presentación o exhibición de una determinada cosa o cuestión en forma pública para que un grupo de personas pueda conocerla o acceder a ella. Generalmente, colecciones de objetos de diversa procedencia y temática, tales como obras de arte, hallazgos arqueológicos, instrumentos, maquetas, inventos científicos, entre otros, suelen ser aquellas cuestiones que ocupan el objeto de ser de una exposición porque precisamente interesan.

Busca explicar en profundidad un hecho determinado ante un auditorio amplio y heterogéneo, por esta razón es que primeramente y antes de llevar a cabo la exposición se deberá reunir mucha y variada información sobre el asunto así se podrán presentar todas las aristas habidas y por haber del tema.

Además y con el objetivo de lograr una positiva respuesta del público o auditorio, será imprescindible que el orador tenga organizado mentalmente de qué hablará, o sea, puede usar una guía visual o textual pero jamás leer en voz alta la misma, perdería el efecto y la impronta.

La exposición oral es una forma de comunicación muy común en muchos ámbitos, pero muy especialmente en el académico, ya que resulta ser ampliamente utilizada tanto por profesores como por alumnos, los primeros para explicar los temas que enseñan y para los segundos cuando llega el momento de confirmar ante los profesores lo que han aprendido, el famoso examen oral. También, en el ámbito judicial son muy comunes las exposiciones, por ejemplo, durante los juicios

3.5.4 La reflexión:

Reflexión es lograr una reelaboración sistémica de un proceso u objeto que posibilite la orientación del sujeto en su relación con el mismo o con la realidad que la circunda. Es poner a funcionar todos los procesos del pensamiento en función de la comprensión de un fenómeno o hecho dado (Giovanni, 2010).

Se denomina reflexión a toda meditación sobre circunstancias, hechos, conceptos, etc., que realiza un individuo voluntariamente a fin de sacar conclusiones sobre ellos. La reflexión es una condición que solo aparece en los seres humanos, en la medida en que se vincula con la capacidad de razonar e indagar cognoscitivamente el mundo exterior y los estados internos. La reflexión tiene vínculos con la capacidad de comprender el mundo exterior, fue materia de estudio por la epistemología desde los inicios de la tradición filosófica occidental. Sin entrar en detalles, puede señalarse que un acto reflexivo intentar formar un mapa de la realidad, intentando comprender las relaciones entre los diversas fenómenos observables.

3.5.6 Actividad lúdica

La palabra lúdico es un adjetivo que califica todo lo que se relaciona con el juego, derivado en su etimología del latín “ludus” cuyo significado es precisamente, juego, como actividad placentera donde el ser humano se libera de tensiones, y de las reglas impuestas por la cultura. En el niño, son particularmente necesarias las actividades lúdicas, como expresión de su imaginación y de su libertad, para crecer individual y socialmente, según que el juego se realice solitariamente o se comparta, respectivamente (Universidad Pedagógica Experimental Libertador 2009).

En el adulto el juego en general se sujeta a más reglas, aunque éstas siempre son aceptadas con libertad; y tienen la finalidad de evadirlo de la rutina y las preocupaciones habituales. Los juegos pueden ser variados: incluir actividades físicas, azar, ejercicios mentales, creatividad, fuerza, destreza, equilibrio y reflejos.

3.5.6 Actividades recreativas:

Las actividades recreativas son técnicas que no están orientadas hacia una meta específica y que ejercen su efecto de un modo indefinido e indirecto. Entre dichas actividades se pueden mencionar la música, los juegos, las atracciones, etc., donde los grupos pueden elegir actuar con sus objetivos principales puestos en el campo de la recreación. Con las actividades recreativas es posible aumentar la creatividad del grupo. Siempre y cuando éstas sean elegidas de acuerdo a los intereses y a las capacidades de los participantes.

Este método ayuda a la integración de los individuos al grupo, y proporciona oportunidades para el reconocimiento, la respuesta y nuevas experiencias. A su vez, crea una atmósfera agradable, aumenta la participación, facilita la comunicación, fija algunas normas grupales y desarrolla la capacidad de conducción. La gran ventaja de este tipo de actividad es la disminución de tensiones. Se considera como un auxiliar para el proceso de grupos que tienen objetivos definidos y propósitos más serios. Juego de construcción: (uso de materiales para hacer algo) algunas veces como parte de un juego de dramatización y otros como juego en sí mismo.

3.5.7 Enfoque práctico:

En este enfoque, el estudiante puede desarrollar individualmente estrategias de aprendizaje para construir el conocimiento y los métodos para aprender; el currículo se diseña de manera flexible y abierta para los intereses y necesidades del estudiante, el profesor es un orientador. La racionalidad en la que se pueden situar los enfoques prácticos resulta más confusa a nuestro juicio que la expuesta para los enfoques técnicos, los cuales se encuadran en la racionalidad positivista tanto en su vertiente epistemológica como sociológica.

Sin embargo, la forma general de pensamiento dentro de la que pudiéramos situar a los enfoques prácticos suele definir sus prácticas y concepciones por contraposición a los enfoques técnicos. Este enfoque a diferencia del técnico, considera el desarrollo del currículum sobre una base cualitativa, donde la explicación y el diálogo emergen de cada actividad de aprendizaje.

3.6 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Con este proyecto se ponen en acción actividades que ayudan a la concientización de la importancia de la comunicación, y los elementos como son el ambiente de confianza y el respeto como valor. De esta manera se crean actividades didácticas, lúdicas y recreativas, reflexiones, proyección de videos y conferencias; que ayudan a los empleados del sistema a conocer la importancia de la comunicación, poniéndola en práctica, sin antes crear un círculo interactivo, creando confianza, haciéndoles reflexionar que el respeto como valor y el ambiente de confianza, son fundamentales para que de cómo resultado una óptima comunicación.

En las actividades lúdicas los juegos son la mejor elección para la ocasión, en estos se llevan a cabo la interacción entre los compañeros de trabajo, el reflexionar, ayuda a la meditación, el conocerse a sí mismos y sobre todo a comprender que la comunicación, la confianza y el respeto debe ser de modo óptimo para la convivencia y el clima de trabajo armonioso, recordar que con estos factores, las empresas llegan hacia la cima del éxito. Así como la proyección de videos y conferencias, que desglosan la información necesaria para la concientización de los factores antes mencionados.

Contexto: sistema de agua potable y alcantarillado del municipio de Valladolid, número de participantes: 8, edad a aproximada: 22 a 55 años, sexo: masculino, duración: 2 horas por sesión, fecha de inicio: 15 de abril de 2015, fecha de culminación: 30 de mayo de 2015, objetivo de diseño: crear actividades lúdicas de participación y enseñanza significativa, que concienticen la importancia y la práctica de la comunicación para un mejor diálogo, una convivencia solidaria y efectiva.

3.7 SECUENCIA DIDÁCTICA.

A continuación se presenta la secuencia didáctica de las fases aplicadas del diseño de proyecto de intervención.

Objetivo del diseño:

Crear actividades lúdicas y recreativas que fomenten la participación, colaboración e integración y así reforzar los valores como el respeto, la confianza y la amistad.

En cuanto a la sesión 1, que lleva por nombre *La importancia de la comunicación*, siendo su objetivo; el de presentar y *explicar el primer momento de actividades y propósitos por el cual se realizarán las sesiones de trabajo mediante la participación de los empleados de la Junta Agua Potable de Valladolid (SAPAMV)*, teniendo un horario de 8:00 a.m a 10:00 a.m., del día miércoles 15 de abril del 2015, con un total de 20 beneficiarios, estando de responsables las alumnas interventoras, aplicadoras del proyecto, se consideraron las siguientes actividades:

- ✓ Bienvenida
- ✓ Actividad lúdica: “Te vendo un”
- ✓ Explicación de diversas concepciones de la importancia que produce la comunicación efectiva en un grupo de personas.
- ✓ Atención a dudas y comentarios

La sesión 2, que lleva por nombre, *Conozco la importancia y los beneficios de la comunicación*, teniendo como objetivo; *explicar y describir la deficiencia de la comunicación en el SAPAMV para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados durante sus jornadas de labores*, teniendo un total de 20 beneficiarios, con un horario de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. con fecha viernes 08 de mayo de 2015, teniendo como responsables las alumnas interventoras educativas.

Actividades:

- ✓ Bienvenida
- ✓ Proyección de un documental relacionado a la comunicación.

- ✓ Plática sobre la importancia de la comunicación: componentes conductuales
- ✓ Juego de construcción, titulada: “Creando un esquema de comunicación”(socio drama)
- ✓ Comentarios y reflexiones

La sesión 3, tiene por nombre *Practicando la comunicación*, teniendo por objetivo; *Fomentar la práctica de la comunicación por medio de actividades de aprendizaje para que los participantes hagan conciencia de los beneficios que implica llevarla a cabo*, con un horario de 8:00 a.m. – 10:00 a.m. con fecha Viernes 15 de mayo de 2015 con un total de 8 beneficiarios, siendo la responsabilidad de esta sesión de las alumnas interventoras.

Actividades:

- ✓ Bienvenida
- ✓ Actividad lúdica titulada: “Conejos y conejeras” para romper el hielo.
- ✓ Implementación de estrategias para crear un grupo de Whatsapp.
- ✓ Juego de mesa: “Armando Rompecabezas”
- ✓ Explicación de la dinámica anterior.
- ✓ Actividad lúdica: titulada “El abecedario” para aportar ideas en la elaboración del reglamento para los empleados del SAPAMV
- ✓ Conclusión

La sesión 4, tiene por nombre, *Me divierto y practico la comunicación*, teniendo por objetivo; *Conocer y reflexionar la comunicación de los participantes para la mejora de las actitudes durante el desempeño de sus labores*, con un horario de 8:00 a.m. a 10:00 a.m., con fecha Viernes 22 de Mayo de 2015, contando con un total de 8 Beneficiarios, tenido como responsables a las mismas interventoras.

Actividades:

- ✓ Actividad Lúdica “ La telaraña”
- ✓ Realizar una actividad de Reflexión: Liberando sentimientos.
- ✓ Plática de reflexión con el tema: “No todo está perdido, siempre hay una solución”

- ✓ Intercambio de regalo
- ✓ Cierre de la sesión y actividad titulada: ¿Qué se lleva? Relacionado a la sesión aplicada

La sesión 5, tiene por nombre *Conociendo a mis compañeros de trabajo* y por Objetivo; *Conocer las cualidades y defectos de cada uno de sus compañeros a través de dinámicas grupales que fomentan el respeto y la confianza*, con un horario de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. teniendo como fecha Viernes 29 de Mayo de 2015, con un total de 8 beneficiarios, estando de responsables las alumnas interventoras.

Actividades:

- ✓ Bienvenida.
- ✓ Aplicación de una Actividad grupal titulada “Reconozco tus habilidades”
- ✓ Realización de integración de equipos para evento deportivo.
- ✓ Proyección de Tips para una comunicación efectiva en el entorno laboral.
- ✓ Conclusión.

La sesión 6, tiene por nombre, *Me divierto y practico la comunicación*, el respeto y la confianza, teniendo como objetivo; *Fomentar la comunicación entre los trabajadores a través de actividades recreativas que fortalezcan la convivencia, en un ambiente laboral*, con un horario de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. con la fecha Sábado 30 de Mayo de 2015. Con un total de 8 beneficiarios, contando con la responsabilidad de las alumnas interventoras del proyecto, siendo las siguientes actividades:

- ✓ Bienvenida:
- ✓ Exposición de reglas del juego.
- ✓ Inicio del juego “Fut-beis”
- ✓ Descanso-
- ✓ Organización de mesa de presídium para cierre de taller.
- ✓ Bienvenida a personalidades de la mesa de presídium.
- ✓ Presentación de taller: Conozco y aplico valores para una buena comunicación, mediante un video.

- ✓ Palabras dirigidas por maestros de la UPN y Directivos del SAPAMV
- ✓ Entrega de constancias
- ✓ Palabras de agradecimiento
- ✓ Entrega de cuadro misión y visión del SAPAMV
- ✓ Se realiza la clausura del taller. (Ver Anexo C)

3.8 INFORME DE RESULTADOS

Siendo importante la observación del contexto en el cual se desarrolló el proyecto, este fue el elemento que condujo para analizar las problemáticas que se detectaron en el grupo de trabajadores del SAPAMV; por lo que se decidió trabajar con la falta de comunicación laboral; debido a que esta situación genera o desencadena varias deficiencias en las labores cotidianas de los empleados; como la impuntualidad y el respeto; en cuanto a la impuntualidad se pudo notar que la mayoría de los trabajadores llegaban después del horario establecido por la institución, y en ocasiones causaban molestia a los usuarios , ya que desde temprano acudían al agua para pagar sus recibos.

De igual manera la confianza tiene un papel importante en la institución donde ésta no se reflejaba entre los trabajadores, ya que cada uno solo dialogaba con otros por cuestiones laborales.

De igual manera el ambiente de comunicación fue muy escasa, este fue uno de los problemas que más afectaba al sistema de agua potable, es importante recalcar que la comunicación va más allá de solo tener una charla; es saber escuchar, comprender y entender lo que otras personas nos quieren expresar.

Para poder realizar el diseño de proyecto se tuvieron que emplear instrumentos y realizar actividades, para la recolección de la información, posteriormente se dio paso a la sistematización, este proceso es uno de los más importantes en todo el trabajo, ya que nos ayuda a saber o determinar los problemas, de una forma generalizada y precisa al final de cuentas.

Así como este proceso existen otros más que nos apoyan para realizar un buen proyecto, una vez terminado todo esas etapas se da paso a la creación del diseño, donde se definen diversas estrategias para tratar de contrarrestar la problemática que se detectó, como bien se sabe un problema no puede desaparecer totalmente solo se puede aminorar.

Por lo tanto, el proyecto se integró en seis sesiones, la primera se le denomina *La importancia de la comunicación*, esta sesión comenzó con una breve bienvenida y con la presentación del equipo de trabajo, posteriormente se dio paso a una actividad llamada *te vendo un*, se realizó con la finalidad de hacer que los participantes se integren y conozcan más.

De igual modo se dio unas pláticas acerca de la importancia de la comunicación efectiva en el trabajo, después se les dio un determinado tiempo a los participantes para que puedan hacer preguntas o para aclarar sus dudas sobre el tema. Haciéndoles ver a los participantes señalamientos que las interventoras consideraron, como que se debe de hablar con claridad, es decir, todo el mundo cree saber cómo pronuncia; pero casi todo el mundo se equivoca, si hacemos una grabación de cómo pronunciamos las instrucciones de un trabajo a realizar, comprenderemos si estamos recibiendo en forma respetuosa y educada la orden, por lo que se considera que se debe de tener cuidado al usar el tono de voz y no ser impositivo en la orden de trabajo a llevarse a cabo, es necesario mantener una comunicación frecuente.

La segunda sesión lleva por nombre *Conozco la importancia y los beneficios de la comunicación*, esta actividad se realizó con la finalidad de que los trabajadores reflexionen como grupo que la comunicación es de gran importancia en el trabajo para poder desempeñar una buena jornada laboral, de igual manera para que comprendan y entiendan los beneficios que tiene la comunicación cuando se realiza de la manera adecuada. Por eso mismo, durante la intervención se les recalcó acerca de que cuando se da una acertada instrucción laboral y ésta es comprendida con algunos señalamientos de aceptación quiere decir que se ha dado un entendimiento entre el jefe y los obreros, de ahí la importancia y de los buenos resultados que genera cuando se habla con claridad. Aspectos que se comprendió como un señalamiento en la mejora del grupo participante.

La tercera sesión lleva por nombre *Practicando la comunicación*, más que nada en esta sesión lo que se pretendió fue lograr que los trabajadores pongan en práctica todos los conocimientos que se les ha dado en las sesiones pasadas para que ellos mismo reflexionen sobre la importancia de tener una buena comunicación con las personas que conviven todos los días, todo esto se pretendió lograr con actividades lúdicas. En esta sesión fue importante señalar que es necesario prestar atención a las instrucciones que se dan, para ello hay que comprender lo que oyen o lo que leen, por lo que hay que preguntar oportunamente, ya que preguntar es importante en la vida como el atender o el comprender, por eso mismo si su práctica es frecuente habrá mejora en la cuestión laboral y de la vida cotidiana.

La cuarta sesión tiene por nombre *Comparto mis sentimientos y pongo en práctica la confianza y el respeto*. Esta es una de las sesiones más importantes ya que aquí los trabajadores dieron a conocer lo que les gusta y disgusta de su trabajo, de igual manera plasmaron en una hoja cómo se siente cuando existe algún conflicto y los demás no lo apoyan o no los comprenden, es allí donde se vio la confianza y respeto que los demás tiene sobre sus compañeros. Al respecto se hizo el señalamiento por parte del equipo responsable del proyecto que cuando se recibe instrucciones del jefe se le atiende y comprende, pero cuando nosotros somos los que tenemos que contestar una pregunta, debemos hacerlo sin denotar molestia o disgusto y eligiendo cuidadosamente las palabras más apropiadas y en el orden preciso o decir con franqueza, ofreciendo excusas, que no sabemos.

La quinta sesión lleva por nombre *Conociendo a mis compañeros de trabajo*, ésta como la sesión anterior, es una de las más importantes debido a que los trabajadores dieron a conocer sus virtudes y defectos, como las cosas que les gusta hacer con la familia y en sus tiempos libres, esto se hace con la finalidad de que los participantes conozcan más sobre sus compañeros, ya que uno de los pilares de la comunicación es conocer a las personas con las que interactuamos para poder establecer un vínculo de confianza, pero sobretodo de respeto. De tal manera que como interventoras se hizo el señalamiento que a las personas hay que conocerlas, analizar el origen de su carácter, temperamento y relaciones para poder tomar decisiones de cambio que le ayuden a una convivencia armoniosa, satisfactoria para así, sana en lo personal y en las interacciones en cualquier ámbito en donde se encuentre.

La sexta sesión es llamada *Me divierto y practico la comunicación, el respeto y la confianza*. Debido a que en varias sesiones solo se les explicaba y daba pláticas sobre la importancia de la comunicación, y algunos de sus derivados, es en esta sesión donde se puso en práctica mediante un juego denominado *fut-beis*. Por eso mismo como interventoras se señaló que el respeto y la confianza son dos de los ingredientes vitales para entablar una relación de amigos o compañeros de trabajo que a diario conviven unas 8 horas; es difícil lograr la confianza cuando se pierde, por eso no se debe de agredir emocionalmente, físicamente o verbalmente a las personas, ya que estos destruyen el respeto y la confianza que se debe de tener para las tareas sean productivas en una empresa.

A continuación se describen las actividades que se llevaron a cabo al ser implementado el proyecto con los trabajadores participantes de la siguiente manera:

a. **SESIÓN 1: La importancia de la Comunicación.**

El 15 de Abril dio inicio la primera sesión de aplicación, los trabajadores llegaron 10 minutos después de lo acordado, al final asistieron 20, entre estos, fontaneros y lecturistas. Empezamos las actividades con una amena bienvenida expresándoles las palabras de la siguiente manera: “es un gusto que todos estén presentes, esperamos que las sesiones que aplicaremos sean fructíferos para ustedes, nuestro objetivo consiste en Concientizar para que la comunicación se ponga en práctica, para tener un clima de trabajo armonioso”, fueron las palabras expresadas, además antes de que diera inicio, fue necesario mostrarles qué es lo que realizaremos en este taller, lo que nos permitió presentar a la otra compañera interventora, de manera que estaremos con ustedes a lo largo de las sesiones que tiene este proyecto.

Seguidamente se les dio a conocer la orden del día mediante unas diapositivas preparadas para esta ocasión, después de esta actividad se les preguntó si tienen algunas dudas, - hasta ahora todo está claro respondió un participante del grupo.

Posteriormente se inició con la primera actividad que se titula “*Te vendo un*” para llevar a cabo esta actividad se les formó a los participantes en un círculo y pidió que pusieran atención a la indicación, así como están formados, ahora cada uno de ellos continuaron lo que sus

compañeros digan, por ejemplo, “yo inicio de esta manera, te vendo un gato y el participante de al lado preguntará”, ¿un qué? Y de esta manera se repitió lo que le dijeron, así sucesivamente, cada quien fue diciendo algo nuevo y repitiendo todo aquello que los demás participantes supuestamente vendían, ya sean objetos, animales, etc.

Se dio Inicio con el participante del lado derecho, cada uno de ellos realizaba la actividad adecuadamente, uno que otros lo hacían de manera rápida, a otros se les dificulta acordarse de todo lo que compañeros decían, se llevó realizando esta actividad 5 minutos, dos asistentes se impacientaron con los demás porque no se apresuran a decir lo que venderán, uno que otro se carcajea por la equivocación de su compañero, al fin se logró terminar la actividad y todos se dan un aplauso por indicación de las interventoras, seguidamente se les explicó que la actividad realizada nos sirvió para romper los nervios, y vayamos creando la confianza entre ellos y nosotras, y sobre todo para acabar con la tensión y ponerlos activos. Uno de los participantes comentó que le pareció muy buena la actividad, aunque se les dificultó un poco el memorizar lo que sus compañeros decían, pero que si se divirtió y se sintió contento. Seguidamente se continuó con la plática por parte de nuestra conducción como interventora, mencionando la trascendencia que tiene la comunicación efectiva, se les presentó unas imágenes que mencionan la importancia de ésta, y los beneficios que se obtienen si se emplea la comunicación.

Posteriormente realizamos la conclusión expresando que es necesario que en una empresa, institución, etc. en donde nos encontremos que se ponga en práctica la comunicación, de esta manera se puede tener un ambiente más tranquilo, nunca quedarnos callados cuando algo está sucediendo hay que externarlo con todo respeto y sinceridad; hay que hablar con las personas directamente sin agredirlas, simplemente externar lo que no les parece, o si en algún momento requieren ayuda no lo duden y hablen, expresen lo que piensan, cuando uno externa sus necesidades más rápido se encuentran las soluciones, pero si no se habla, simplemente nos quedamos cruzados de brazos y no se soluciona nada.

Como actividad número tres, se dio el espacio a dudas y comentarios, en ese momentos tres personas levantan la mano para participar, el primero comentó que la comunicación hace falta en el Sistema, es escasa la apertura y espacios para este tipo de actividades, el otro comentó

que puede notar que realmente hace falta más diálogo y compañerismo, y aseguró que la mayoría de estas personas ni siquiera conocen cuál es su nombre, simplemente se hablan por apodos o a veces ni hablan. Y el último compañero mencionó que también le gustaría y sería buena idea que no solo ellos tomen las pláticas, sino que también lo hagan los subdirectores de las áreas, ya que también ellos son parte de este tipo de problema, y deberían de tener la oportunidad de ser escuchados. Se les explicó también que el taller ayudaría más que nada a la concientización y que únicamente queremos lograr que el respeto y la confianza entre compañeros se fortalezca, solo así el trabajo en la empresa sería basada hacia el éxito, pero que es importante que los empleados trabajen en equipo.

Después de un momento se tuvo la presencia del alcalde de esta ciudad el señor Roger Alcocer García, quien hizo una amplia invitación a todos, para que este taller lo aprovechen y sea beneficioso para cada uno de ellos, nos formuló algunas preguntas acerca de lo que realizaremos a lo que sin dudas respondimos que las sesiones que realizamos son para mejorar la comunicación tomando en cuenta factores como el respeto como valor y el ambiente de confianza, argumentábamos que es poco probable que cambiemos la ideología de las persona pero si se pretende hacer conciencia para que aprendan a poner en práctica el proceso de la comunicación. Después de todo lo que se explicó, dio por inaugurado el proyecto, y nos deseó mucho éxito, y que en todo lugar no se lleva a cabo una comunicación adecuada, y que confía en que nosotras logremos un buen trabajo. Se despidió y se retiró. Por último se preguntamos nuevamente si alguien gusta aportar algún punto de vista y nos dijeron que no, que todo les quedó claro. Después de esto se dio un refrigerio a los participantes.

b. SESIÓN 2: Conozco la Importancia y los Beneficios de la Comunicación.

El día 08 de Abril, se llegó temprano a la institución después de dos semanas que tuvimos que esperar para aplicar la sesión, ya que el director de SAPAMV comentaba que los empleados tienen muchos pendientes de trabajos que realizar, así que no podíamos seguir aplicando en las mañanas las sesiones, se realizó una junta con los trabajadores para explicarles lo que estaba sucediendo en ese momento y que tanto para ellos y para nosotras la aplicación del proyecto es necesario e importante, claro que no todos estuvieron de acuerdo, algunos comentaban que

no se podían quedar porque tenían otro trabajo, unos son taxistas otros no nos comentaron de su segundo empleo; a todo esto dieron su palabra de que asistirían a la sesión porque les parece interesante y pensaban que necesitan las pláticas.

A las 2:30 p.m. empezaron a llegar los trabajadores participantes en este proyecto, de los veinte que se presentaron a la sesión , solo trece asistieron en esta ocasión , por lo que se dio inicio a la sesión a las 2:40 pm, se les dio cordialmente la bienvenida y les preguntó ¿qué tal se sentían ?, todos respondieron que estaban cansados y uno solo con optimismo dijo que se siente de la misma manera pero con ganas de aprender; la sesión de ese día se tituló *Conozco la importancia de la comunicación*, y tuvo como segunda actividad la proyección de un video que trató de cómo la comunicación se crea desde que el hombre llegó a la tierra, todo inicia desde la creación de Adán y Eva y cómo la comunicación se va haciendo más grande o extensiva a través de los medios impresos, digitales, etc.

En este video el personaje principal fue Cantinflas, eso hizo que les interesara, se pudieron percibir y observar las sonrisas y la atención por escuchar lo que el cómico decía de la comunicación, unos que otros se reían debido a que fue un video de mucha animación. Al terminar la proyección les recalcamos la importancia de la comunicación y que ésta siempre estará presente en todo lo que hagamos, solo debemos hacer buen uso de ella, así como también los medios de comunicación que cada vez nos acercan más a las personas que están lejos, y cada vez hay menos excusas para comunicarnos.

De momento uno de los participantes levanto la mano y argumentaba que el video le pareció muy interesante y divertido y que comprende que en lo personal no sabía de qué magnitud es la comunicación y mucho menos lo importante que es ponerlo en práctica.

La tercera actividad consistió en una plática sobre la importancia de la comunicación: argumentando los componentes conductuales; en esta exposición se mencionaron los tipos de comunicación que pueden ser: verbal, no verbal y para-verbal, la compañera por lo que se les mencionó que la comunicación verbal la ponemos en práctica de manera oral o escrita, es decir cuando dialogamos con una o más personas directamente, o cuando escribimos una carta o mandamos un mensaje de texto.

La comunicación no verbal es en la que se hacen gestos, o la practica por medio de sonidos e imágenes; por ejemplo: una persona que canta, de cierta manera expresa sentimientos, cuando vemos una señal de tránsito como el alto, que nos informa lo que debemos hacer, o también el timbre de una casa o el claxon de un carro, que nos avisan que alguien ya llegó.

la comunicación para-verbal; son los que hacen que el mensaje o la información que se da tengan otro significado, mayormente se describe de manera escrita por ejemplo, cuando mandamos un mensaje y escribimos palabras en mayúsculas recalcando que es importante tener en cuenta esa palabra o interpretarla de tal manera que sepan que la persona está molesta, por ejemplo cuando alguien escribe “basta” trata de interpretar que la persona está molesta y grita, o en su caso también representan el silencio o la fluidez de una plática.

Estos componentes muchas veces los realizamos de manera inadecuada, el poner en práctica la comunicación no es del todo fácil, ya que para dialogar con otra persona, primero que nada debemos pensar qué es lo que debemos o no debemos decir, cómo debemos hablar, qué palabras usar, y cómo mis gestos representan esas palabras o lo que quiero dar a entender, ya que el uso inadecuado de éstas podrían llegar a generar un conflicto; fue todo lo que señalé para que se tome en cuenta.

Seguidamente la interventora procedió a enumerar del uno al dos a los asistentes para dividirlos en equipos, una vez que estuvieron formados les explicó que debían organizarse para realizar un socio-drama se sortearon los tipos de comunicación, al equipo uno le tocó representar la comunicación verbal y al equipo dos la comunicación para-verbal.

El equipo uno dio un ejemplo claro, representaron el juego teléfono descompuesto la comunicación verbal y comentaban que esto realmente pasa en todos los lugares, muchas veces la información se distorsiona y eso ocasiona un problema entre las personas y pueden llegar a los golpes o agresiones físicas.

El equipo dos actuó como mimos representando la comunicación para-verbal, ellos en su socio-drama, representaban la organización de los fontaneros, la manera de cómo se comunican y trabajan en conjunto para que vayan a reparar una fuga de agua, uno hacía como que hablaba

por el radio, el otro le contestaba, y le informaba a los demás que hay un asunto laboral que resolver, y así todos hicieron su función para resolver el problema que se tiene, y al final mencionaron que se dan cuenta que comunicarse es importante para llevar a cabo la organización y poder cumplir con sus responsabilidades.

Por último se les dio la oportunidad de comentar lo que han aprendido en la sesión aplicada, varios levantaron la mano, otro de los compañeros comenta que ahora que conoce los tipos de comunicación, quiere hacer uso de ellos de manera adecuada, otro dice que es muy interesante todo lo aprendido, aunque reconoce que es un poco difícil ya que todos piensan de manera diferente, a lo que la compañera respondió que de eso se trata, hacernos conscientes de que la comunicación óptima debe estar presente siempre de la manera que mejor haga sentir bien a todos, que lo que se diga sea favorable para todos, y claro que no es fácil, porque se tienen que aplicar varios factores, entre estos, la confianza primero que nada y el respeto y solo de esa manera podremos aceptar a la personas con diferentes maneras de pensar, y poco a poco aprender a socializar con todo. Todos expresaron que quedó comprendido el tema y que es muy interesante, por último se repartió el refrigerio y se dio la convivencia entre el equipo participante, mediante intercambio de opiniones.

c. SESIÓN 3: Practicando la Comunicación.

El día 15 el mayo se llegó temprano al área que ocupa el programa Espacio del agua para poner en orden y ambientar el área donde se trabajó con los empleados, primeramente se acomodó la mesa de registro y luego se dio paso a la ambientación pegando letreros que mencionan sobre la comunicación; se organizaron los asientos para que todos puedan ver lo que se tenía que proyectar, se puso música para alegrar el lugar.

Ese día llegaron menos trabajadores se presentaron a las actividades, debido a que era quincena y tenían que ir a cobrar, esta fue una de nuestra limitante, el que los trabajadores no asistan a la hora acordada para empezar con las actividades, las horas fueron pasando y se pensaba que ellos no llegarían al taller hasta que a las 2:30 de la tarde ya se encontraban registrándose para entrar al salón, eso fue un alivio para nosotras, al ver que ellos llegaban; en total asistieron nueve trabajadores de 20.

Las actividades dieron comienzo a las 2:45 p.m., con la bienvenida y la presentación del orden del día que estuvo a cargo de la otra interventora de equipo, por lo que hizo mención de las actividades que se trabajarán ese día, para que los trabajadores sepan de lo que va a tratar la sesión.

Seguidamente se realizó la dinámica “*Conejos y conejeras*” para romper el hielo, pero sobre todo para saber qué fue lo que aprendieron en la sesión pasada, esta actividad consistió en que los trabajadores formarían equipos de tres personas, donde dos se agarrarán de las manos, estos serán las conejeras y el otro se pondrá en medio representara al conejo, esta actividad fue coordinada en forma organizada, con el propósito de darle la secuencia adecuada

Se pudo observar que los trabajadores respondieron a esta actividad colaborando con su participación y jamás se negaron a ella, ya que existen personas que por el hecho de ser más grandes o tener una edad ya mayor se limitan a este tipo de actividades.

De igual modo se pudo notar que los trabajadores prestaron atención en la sesión pasada ya que se les realizó preguntas sobre el tema anterior, uno de ellos nos mencionó los tipos de comunicación las cuales son la verbal, no verbal y para-verbal, seguidamente nos explicó cada una de ellas mencionando algunos ejemplos los componentes de la comunicación el cual aportaba que el elemento verbal se da cuando se entabla una comunicación con otra persona, el para-verbal es cuando se utilizan signos o el modo de exclamarnos hacía una cosa o a alguien.

Posteriormente otro trabajador mencionó que la comunicación es importante en cualquier lugar y no solo en el trabajo, hasta en la familia, para poder tener un clima armonioso y agradable con las personas con las que se convive todos los días.

Después de esta actividad se dio paso a la creación del grupo de *whatsapp* para mantener un diálogo constante y efectivo, se les explicó que en este grupo las personas que pertenezcan en ella no podrán subir fotos obscenas y tampoco se harán comentarios negativos.

Se crea con la finalidad de que todos nos motivemos con frases positivas y buenos comentarios para comenzar el trabajo con mucho optimismo y responsabilidad, durante estos días se ha podido notar que los trabajadores cooperan con esta actividad subiendo frases y fotos sobre la comunicación y realizando comentarios sobre la misma y reconociendo la importancia de ésta en todos los aspectos, tanto en la familia como en el trabajo.

Siguiendo con el orden del día se realizó la siguiente actividad que tiene por nombre *Construyendo figuras*, se les pidió a los trabajadores que se formaran en equipos y que escogieran a las personas con las que menos comunicación tenga en el trabajo, seguidamente se les explicó que tendrán que armar un rompecabezas, donde ellos tendrían que buscar una manera de comunicarse y de ponerse de acuerdo de cómo lo armarán.

Se le dio la señal de que ya podían comenzar, mientras se les proyectaba la imagen de cómo debe de quedar lo que ellos están armando, es importante hacer mención que en algunas actividades tuvimos que participar para poder completar a los equipos, y para que estos no nos reclamen que unos son más y otros pocos.

Durante esta actividad se notó que los trabajadores se encontraban concentrados y trabajando en equipo para poder armar el rompecabezas, después de varios minutos terminó el primer equipo en formar la imagen y se les dio un tiempo más al otro equipo para que pueda terminar; posteriormente se les pidió que se sentaran en sus respectivos lugares para poder comentar la actividad que se había realizado, ellos nos comentaban que les recordó su infancia y que es muy bonito hacer esta actividad, otros decían que es la primera vez que hacen este tipo de cosas y que es muy buena actividad para ejercer la comunicación entre ellos.

Después de los comentarios de estas personas se les preguntó ¿Cómo fue que ellos pusieron en práctica la comunicación al momento de realizar el rompecabezas?, don Fernando mencionó que escuchando las ideas de los demás, dialogando y tomando decisiones entre ellos para que no exista conflictos en el equipo; después de los comentarios se les explicó que la comunicación es importante en todos los aspectos de la vida y que por naturaleza el ser humano es un ser social y que algún día va a necesitar la ayuda del otro compañero, por eso es sumamente importante tratar de llevarse bien con las personas que convivimos.

Después de escuchar los comentarios y dar la conclusión, se dio paso a la siguiente actividad que se titula *El abecedario*, en esta actividad a los trabajadores se les proyectaron las letras del abecedario, donde ellos tuvieron que inventar una historia con dichas letras y el que no logre darle continuidad a esta, tendría que aportar una idea para la elaboración del reglamento interno del sistema.

El primero en perder, se le mencionó que lo fundamental que debe de contener un reglamento es el respeto porque es importante para tener una buena comunicación, hay que respetar las ideas y decisiones de los demás, porque todos son diferentes y no poseen el mismo pensamiento.

Seguidamente, otro participante dio su punto de vista diciendo que tanto como el respeto, la tolerancia igual es importante para tener una buena comunicación en el trabajo y en la familia. Posteriormente uno por uno fueron dando sus puntos de vista, la cual decían que ser amistoso, responsable, tener buena disciplina, llegar en un estado conveniente, ser puntual y la honestidad, es lo que un reglamento debe contener.

En esta sesión nuestros objetivos se cumplieron de la manera en que nosotras esperábamos tuvimos que realizar diversos tipos de evaluación como la lista de cotejo, la observación; cada actividad con su respectiva evaluación.

Con ellos se pudo notar el entusiasmo, la participación y colaboración en cada uno, en ningún momento se negaron a realizar las actividades que nosotras teníamos planeado para ellos, se pudo observar a simple vista en sus rostros la felicidad cuando platicaban con sus compañeros, es grato saber que en este poco tiempo ellos han creado una amistad muy bonita, donde poco a poco se están conociendo, pero sobretodo están teniendo una mejor comunicación.

d. **SESIÓN 4:** Comparto mis sentimientos a mis compañeros y pongo en práctica la confianza y el respeto.

El día viernes 22 de mayo se aplicó la fase 4 del proyecto, donde ese día se llegó una hora antes para poder acomodar las sillas, mesa de registro y ambientar el salón donde se trabajó con los empleados. Ese día los trabajadores comenzaron a llegar a las tres de la tarde, fue un alivio

ver que llegaban, pues siempre corríamos con el riesgo de que ellos no se presentaran a las actividades. La sesión comenzó a las 3:10 de la tarde con ocho personas, debido a la hora no se podía esperar más tiempo por los que hacían falta, la actividad comenzó con la bienvenida, preguntándoles cómo les fue en su día de trabajo y cómo han puesto en práctica todo lo visto en las sesiones pasadas, a lo que ellos respondieron que fue un día muy provechoso donde hubo mucho trabajo, respeto, paciencia y tolerancia con los compañeros.

Después de estos breves comentarios se prosiguió con el orden del día, explicando paso a paso lo que se realizará en esta sesión, para que los trabajadores sepan de lo que se tratará y de las diversas actividades que se realizarán.

Posteriormente que se concluyó con esta intervención, se explicó el orden del día, se le da pasó a la primera actividad, que lleva por nombre *La telaraña*, la cual consistió, en que cada uno de los trabajadores se irá pasando la bola de estambre para socializar o externar cuáles son sus habilidades, ocupaciones o virtudes, para que cada uno de ellos conozca mejor al otro compañero, para llevar a cabo esta actividad se les pidió que salieran en la parte delantera de la institución.

De tal manera que procedimos con la actividad para dar un ejemplo, una de nosotras, primeramente comenzamos diciendo su nombre posteriormente mencionando lo que le gusta hacer, ella comentó que le gusta ayudar a las personas, pasear y que es muy sentimental; después don Óscar siguió con la actividad diciendo que le gusta “trampar pájaros”, escuchar música, también poner atención a lo que dicen sus compañeros de trabajo pero sobretodo llevarse bien con ellos. Don Rudy nos dijo que le gusta hacer deporte, está contento con su trabajo, ver la televisión, pero sobretodo salir con su familia.

Don Manuel Cruz: le gusta platicar, pasear con la familia, su trabajo y él nos dijo que le gusta Yucatán ya que el viene de Veracruz.

Don Manuel: le gusta el ambiente del campo, pasear porque se siente más tranquilo cuando sale a observar la naturaleza, y la música.

Don Ismael: le gusta la naturaleza en todos los aspectos, se siente feliz por su trabajo y de hacerlo bien, convivir con sus compañeros y socializar con otras personas pero sobretodo tener una buena comunicación.

Antonio: le gusta la música, su trabajo, salir a pasear.

Don Lorenzo: le gusta ir a la milpa y estar con su familia.

Don Fernando: le gusta convivir con la familia, ser social, ayudar a la gente y escuchar música.

Después de que cada uno comentó sus habilidades o virtudes se procedió a la conclusión mencionando que es importante conocer a las personas con las que se convive todos los días porque nos puede brindar una mejor comunicación, pero sobretodo confianza para que exista una mejor relación entre todos ellos.

Una vez que se terminó de dar la conclusión, se les pidió el favor que regresaran al salón para continuar, la siguiente actividad en donde primeramente les explicamos en qué consistía la actividad, que lleva por nombre *Liberando sentimiento*.

Se les pidió a los trabajadores que se sentaran alrededor de la mesa, mientras se les repartían hojas, lapiceros y lápices además les explicamos que van a plasmar unas preguntas en sus hojas y que se les dará un determinado tiempo para reflexionar y responderlas, las cuestiones que se les realizaron fueron las siguientes: ¿Quién soy? ¿Qué es lo que me hace enojarse de mi empleo? ¿Qué actitud muestro frente a mis compañeros cuando estoy enojado? ¿Qué estoy dispuesto a hacer para mejorar la relación entre ellos?

Una vez que los trabajadores terminaron de responder las preguntas, se les dijo que lo que plasmaron era confidencial y que a nadie se le obligaba a compartir lo que escribió, pero si alguien quería compartirlo era libre de hacerlo.

Don Rudy fue el primero en leer su hoja, él comentó que las injusticias es la peor, y eso hace que se moleste, lo que lo hace enojar es ver que sus “chalanes” realizan un trabajo ineficiente, y les dicen que le echen ganas para que aprendan y conserven su trabajo, de igual manera nos dijo que es importante pedir disculpas cuando se hace sentir mal a otra persona.

Don Ismael nos comentó que él es una persona amable con sus compañeros y si las personas quieren que las respeten, ellos tienen que aprender a respetar a los otros, él comentaba que la humildad es lo que todos debemos de poseer para entender y ayudar a los demás.

Don Manuel Cruz dijo que el sistema es de suma importancia para la comunidad y que todos los que laboran allí son como una familia, y lo que no le gusta es que hay personas que humillan a otros por no tener estudios.

Después de escuchar a algunos trabajadores les dijimos, que en verdad ellos son una familia porque pasan demasiado tiempo juntos, más que en su propia casa, y que es muy importante conocerse entre todos, saber qué les gusta, qué les molesta, para poder tener una mejor convivencia, de igual manera les comentó que no hay que juzgar a las personas sin antes conocerlas, porque la mayoría de las veces es lo que se hace y eso crea conflicto y una mala comunicación e integración entre ellos. Después de haber terminado con el comentario se les dijo que quemarían lo que plasmaron en las hojas; y cada uno al momento de quemarlo mencionara un propósito; donde varios dijeron que quisieran tener una mejor comunicación con sus compañeros, ser pacientes y tolerantes.

Con respecto a estas actividades que se realizaron se pudo notar la participación y entusiasmo de cada uno de ellos, en ningún momento se negaron a realizarlas, uno de ellos comentó que estas actividades son las que hacen falta en el sistema, para que todos los trabajadores se relacionen y establezcan una buena comunicación, ya que hay personas que no conocen y trabajan en el Sistema del Agua. Para finalizar la sesión se les agradeció a los participantes por su asistencia y colaboración en todas las dinámicas realizadas.

SESIÓN 5: Conociendo a mis compañeros de trabajo

En esta quinta sesión se realizó el día 22 de mayo del 2015 y llevó por nombre conociendo a mis compañeros de trabajo y tuvo como objetivo conocer las cualidades y defectos de cada uno de los trabajadores a través de dinámicas grupales que fomentan el respeto y la confianza.

Como en todas las sesiones se inició dando la bienvenida a los trabajadores donde ellos muy atentos y entusiasmados prestaron atención a la proyección del orden del día. Seguidamente se inició una actividad grupal titulada *Reconozco tus habilidades* la cual consistió en que se les pegará a los empleados una hoja de papel en la espalda, y seguidamente formarán un círculo y cuando se les ponga la música de fondo, escribirán en la espalda de los compañeros una cualidad y un defecto, después uno por uno irán leyendo lo que les escribieron y argumentarán su punto de vista. Para la realización de esta dinámica se les pidió que salieran en la parte del frente de las oficinas del SAPAMV ya que se necesitaba un espacio más amplio para que todos pudieran formar un círculo e ir girando.

Durante la realización de la dinámica los trabajadores mostraron entusiasmo, participación, felicidad, ya que cuando terminaban de escribirle alguna cualidad a su compañero enseguida buscaban a otro para escribirle, y en ningún momento alguno se negó a participar. Al término de esta primera parte de la actividad se dio paso a la lectura de las cualidades, donde se les pidió a los trabajadores que pasaran de nuevo adentro, una vez incorporados todos la encargada de coordinar la actividad les preguntó cómo se sintieron y ellos decían que emocionados, otros con ganas de saber qué les escribieron, aunque cabe destacar que ninguno desconfió de sus compañeros ya que decían que con todo lo visto en los talleres pasados nadie escribiría algo para ofender o hacerlos sentirse mal.

Después de escuchar cómo se sintieron durante la actividad, se les preguntó quién quería leer lo que le habían escrito y todos alzaron la mano y se les cedió la palabra uno por uno y leían lo que les habían escrito y después ellos daban su opinión acerca de lo que decía el papel y mencionaban que así eran tal y como los habían descrito y que les gustaban que los demás compañeros reconocieran sus cualidades.

Como siguiente actividad se realizó la proyección de *Tips para una comunicación efectiva en el entorno laboral*, en diapositivas se les proyectó a los participantes cada uno de las tips que existen para emplear una comunicación efectiva en el entorno laboral, y a su vez incitarlos para que lo practiquen. Al término de la explicación se les preguntó si tenían alguna duda o querían opinar algo y los trabajadores se notaron participativos ya que dieron ejemplos de los tips antes mencionados.

Al término de la exposición se dio inicio a la realización de integración de equipos para evento deportivo, para formarlos en equipos en papelitos se escribieron los nombres de todos los participantes y se pusieron en una tómbola y conforme salían los nombres se iban formaban los equipos. Una vez integrados los dos equipos se prosiguió a explicarles los elementos que debían considerar para formar sus banderas, primero tenían que elegir un color de camisa para diferenciar los equipos, con nombre y un logo.

Ambos equipos se reunieron para dialogar y llegar a un acuerdo, una vez establecido el color, el nombre y el logo, cada equipo lo dio a conocer, el primer equipo iba a tener camisas de color azul, el primero se llamaron los correccaminos y su logo fue un correccaminos, el segundo equipo sus camisas iban a ser de color blanco, el equipo se llamó los fontaneros y su logo fueron dos llaves *stilson*.

Una vez definido todo lo que se les pidió iniciaron con la creación de sus banderas donde se observó cómo dialogaban y se ponían de acuerdo para hacer los moldes de las letras, cada quien tenía una comisión ya que algunos eran buenos dibujando, otros haciendo moldes de letras, decorando, durante esta actividad se pudo notar la convivencia, el diálogo, la cooperación, el compañerismo y más que nada la comunicación ya que desde la organización de los nombres de los equipos hasta en cosas sencillas como pedir el silicón lo hacían de una manera adecuada.

Durante el transcurso de la elaboración de las banderas ocurrió un acto que nos llamó la atención, ya que un integrante del equipo # 2 salió a buscar unas maderitas para colgar los banderines sin embargo nuestra sorpresa fue que regresó con dos maderas y les dijo al otro equipo les traje una madera para su banderín.

Ahí nos podemos dar cuenta de cómo las sesiones anteriores estaban dando los resultados que se esperaban ya que la acción de don Lorenzo fue positiva y puso en práctica valores como el compañerismo, la colaboración y la solidaridad.

Seguidamente se les aplicó una evaluación mediante la escala de Likert, lo cual se fue leyendo en voz alta por si alguna pregunta no comprendían se les explicaba una por una, en esta escala como resultado se calificaron su desempeño durante las sesiones, y de igual manera valoraran cada una de ellas, es decir, que la comprendieran.

Como última actividad se llevó a cabo la conclusión donde se dialoga y reflexiona lo acontecido en el taller, de igual manera se les presentó el reglamento que ellos crearon dando las normas que debe de tener y las cuales ellos pondrán en práctica, se escucharon las opiniones de algunos trabajadores, algunos decían que les gustaron las actividades de la sesión ya que convivieron, se conocieron más, y la explicación de los “tips” de la comunicación fue de gran ayuda ya que muchas veces inconscientemente hacen ciertos actos que son negativos para lograr una buena comunicación pero que ahora ya saben qué es lo que se debe de hacer y qué no se debe de hacer. Y como último punto se les recordó la hora y el lugar de la clausura y ellos mostraron alegría, felicidad y entusiasmados contestaron que ahí estarían.

SESIÓN 6: Me divierto y práctico la comunicación, el respeto y la confianza.

La sesión seis se aplicó el día sábado 23 de mayo del 2015 y lleva por nombre *Me divierto y práctico la comunicación*, el respeto y la confianza, tiene como objetivo fomentar la comunicación entre los trabajadores a través de actividades recreativas que fortalezcan la convivencia, en un ambiente laboral.

Como primera actividad se realizó la bienvenida a los participantes ésta se dio en el campo de béisbol ya que ahí se les había citado para el partido amistoso, se les cuestionó de cómo se sentían y desde la entrada se podía notar el entusiasmo, la felicidad en sus rostros, y ellos comentaban que ya querían empezar a jugar, ya habían dialogado de cómo serían sus estrategias para el juego. Durante la bienvenida se le entregó unas gorras a cada trabajador y otra vez notamos su alegría y ahora con más razón ya querían empezar a jugar.

Después de la bienvenida se presentó las reglas del juego donde se les explicó una por una para que quedara más claro y así evitar la expulsión de algún jugador, una vez que quedó claro todas las reglas se procedió a bajar al campo de béisbol para dar inicio al partido de *fut-beis*, para seleccionar el equipo que empezaría se lanzó una moneda al aire, y el equipo que empezaría sería el de los fontaneros.

Durante el partido se pudo percibir como cada equipo se comunicaba para crear sus estrategias, se ponían de acuerdo para ver quién iba a estar en la primera, segunda y tercera base, y al que le tocaba patear el balón. En todo momento existió respeto, convivencia, diálogo, tolerancia, y participación. Después del primer tiempo se les dio un descanso de cinco minutos y se les proporcionó agua para que se refrescaran, y en ese momento se escuchaban comentarios buenos ya que decían que se la estaban pasando bien y que cualquiera de los dos equipos que ganara todos eran ganadores porque estaban logrando el objetivo que se propusieron que era mejorar su comunicación entre ellos.

Después de los cinco minutos de descanso se prosiguió a jugar los últimos minutos del partido donde el marcador dio un giro y resultaron ganadores los fontaneros, sin embargo el equipo contrario no se molestó sino al contrario felicitaron a sus compañeros, y el equipo interventor dio unas palabras de agradecimiento y se les expresaron que todos eran ganadores porque sin su participación nada se hubiese logrado y por lo tanto todos merecían un fuerte aplauso. Una vez concluido en el campo de béisbol se les invitó a pasar al centro comunitario donde se llevaría a cabo otra actividad, esta consistía en el intercambio de regalo, ya que con anterioridad se les había dicho que tenían que llevar algún detalle para regalar sin embargo por cuestiones laborales y personales algunos no lo llevaron el día que se les pidió y por lo tanto se decidió dejar para el día de la clausura.

Se procedió a escribir en pequeños trozos de papel los nombres de los trabajadores para ponerlos en una tómbola y uno por uno ir sacándolo y era al que le iban a dar su regalo. Empezaron con la persona que se encontraba del lado derecho de la encargada de coordinar la actividad, al momento de entregar el obsequio al trabajador participante tenía que decirle algunas palabras a la persona que iba a recibir el regalo, se dijeron cosas muy bonitas y

reflexivas, algunos dijeron que con base a los talleres aplicados habían mejorado la convivencia, la comunicación y el respeto con sus compañeros, otro comentó que le gustó todas las actividades y que espera que todo el tiempo tengan talleres como los que se les había impartido ya que se crea un ambiente armonioso con los que integran el equipo de trabajadores del Sistema, otros lo hicieron de manera más personal y le expresaron a su compañero cómo eran en los talleres por ejemplo, dijeron que eran amistosos, participativos, alegres y buenos amigos. Pero cabe destacar que lo que se pudo observar en cada trabajador es la satisfacción de haber participado en los talleres ya que habían logrado el objetivo que desde el inicio se les había explicado.

Al término de esta actividad se les dio un descanso, este espacio se proporciona para que los participantes se den un tiempo antes de continuar con las actividades siguientes, y para esperar a los invitados a la clausura del taller *Conozco y aplico valores para una buena comunicación en el SAPAMV*.

A las 10:30 de la mañana se da inicio con la bienvenida a las personalidades de la mesa de presidium, la cual se encontraba conformada por el coordinador de la Universidad Pedagógica Nacional subselección Valladolid, el Dr. Andrés Aguilar Gijón, el Mtro. Carlos Renán Bojórquez Hoil, el Mtro. Armín Jesús Rosado y Balam, y el subdirector del SAPAMV Carlos Ladrón de Guevara. En este momento se debió de invitar a los empleados, asistentes y maestros a pasar a observar los productos realizados durante las sesiones, sin embargo algunos maestros y asistentes pasaron a observar los trabajos.

Como siguiente número se procede a la presentación de taller *Conozco y aplico valores para una buena comunicación en el SAPAMV*, mediante un video. En este se mostraron todas las imágenes recabadas desde el inicio de las primeras sesiones que se aplicaron, durante ese momento se pudo observar la alegría en sus rostros al ver todo lo que ellos habían realizado y se escuchaba algunos comentarios de satisfacción y otros al ver las imágenes recordaban lo que habían hecho en esa sesión y sonreían. Todos los presentes conocieron el esfuerzo y trabajo en equipo realizado por las interventoras y asistentes.

Como siguiente actividad en el programa de la clausura se prosiguió a ceder el micrófono al coordinador de la Universidad Pedagógica Nacional donde expresó que todos los presentes pudieron apreciar el trabajo desarrollado tanto por los trabajadores del SAPAMV como por las alumnas de la UPN, de igual manera mencionó que la comunicación en una empresa es de suma importancia y que no debe de existir una jerarquía en ella ya que esto sería un obstáculo. De igual manera se realizó la misma dinámica con el subdirector del SAPAMV el comentó que veía un cambio en los trabajadores y los felicitaba por todo lo que habían hecho y lo que lo habían logrado, así también recalcó que todo lo aprendido lo pondrían en práctica con los directivos.

Siguiendo con el programa se da paso a la entrega de constancias a los empleados por su destacada participación en el taller *Conozco y aplico valores para una buena comunicación en el SAPAMV* para ellos se les invitó a la mesa del presidium a para que sean ellos quienes la entregaran, uno por uno se iban diciendo los nombres de los empleados y pasaban a buscarlo y se les tomaba las fotos del recuerdo, ellos se notaban felices y orgullosos de sí mismos por todo lo que habían logrado.

Seguidamente se procedió a expresar las palabras de agradecimiento por parte de las responsables del taller, donde una de las interventoras hizo mención que se sentía feliz de haber trabajado con los empleados del SAPAMV que de igual manera fue un reto ya que son personas adultas y se pensaba que habría un temor al desarrollar el taller de aprendizaje ya que ellos son mayores de edad que las talleristas, sin embargo, fue todo lo contrario ya que siempre fueron muy atentos, amables, participativos, respetuosos con nosotras, así también se les agradeció todo el apoyo que brindaron los empleados y los directivos del SAPAMV para la implementación de este proyecto de intervención.

Antes de clausurar del taller se hizo entrega de un cuadro enmarcado de la Misión y Visión a directivos del Sistema de agua potable, como símbolo de agradecimiento por la apertura en el contexto.

Donde se les mencionó que es un detalle que se tenía con ellos ya que su misión y visión como en todo lugar es de suma importancia por lo tanto se decidió elaborar y enmarcar una de las bases fundamentales del SAPAMV para que tanto como directivos y empleados estén conscientes de cómo deben de ser en su trabajo; y una vez más se les agradeció la apertura y atención que se brindó como resultado de la vinculación de la universidad con las empresas.

Para clausurar el taller *Conozco y aplico valores para una buena comunicación en el SAPAMV* se le invitó al maestro Carlos Renán Bojórquez Hoil donde expresó sus felicitaciones tanto a los empleados como a las alumnas de la UPN por su destacada participación y por el trabajo realizado con ellos, y siendo las 12:00 p.m. del día sábado 31 de Mayo del 2015 se dio por clausurado el taller “*Conozco y aplico valores para una buena comunicación*”

Pero antes de pasar al almuerzo que se les había preparado, se le invitó a uno de los empleados a decir unas palabras a sus compañeros, por lo que mencionó acerca de todo lo que habían aprendido y que ya ponían en práctica lo que se les enseñó y que en algunas actividades hicieron que recordaran tal vez su infancia, pero que lo más importante que lograron mejorar su comunicación con los demás compañeros, así también se conocieron mejor y ya saben cuáles son sus habilidades, sus pasatiempos, y sus gustos de cada uno.

Todo se reflejó en la última actividad que fue el partido de *fut-beis* donde ahí se puso en práctica la comunicación para que lograran ganar, y por último agradecieron a las alumnas interventoras de la Universidad Pedagógica Nacional por todo lo que les enseñaron, por el trabajo que realizaron con ellos, de igual manera estaban muy satisfechos con todas las actividades que se llevaron a cabo en las sesiones y así mismo pidió que los talleres se sigan impartiendo ya que son de mucha ayuda y de suma importancia.

Como actividad final se les invitó a los empleados, a la mesa del presidium y a nosotras que realizamos el proyecto a pasar al frente para tomarse la foto del recuerdo, para posteriormente pasar al almuerzo que se les había preparado a todos los asistentes, en ese momento se pudo observar cómo los empleados pasaban un rato agradable y una convivencia sana, y nos felicitaban por la experiencia vivida durante el taller, por el trabajo realizado y los conocimientos adquiridos, deseando que no sea la última vez que trabajemos con ellos.

Esta evidencia manifestada busca transmitir las experiencias vividas en los momentos de cada proceso de intervención, que fueron de provecho para un grupo de personas que se encontraban en una fase desintegradora en la comunicación y el diálogo para poder llevar con eficacia sus labores, buscando la armonía y la solidaridad como integrantes de un grupo de personas adultas.

CAPÍTULO IV

4 EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

La evaluación es el proceso de concebir, obtener y comunicar información útil para orientar las decisiones educativas en relación con un programa especificado. (Macdonal, 1973)

"La etapa del proceso educativo tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. Así mismo entendiendo a la educación como un proceso sistemático, destinado a lograr cambios duraderos y positivos en la conducta de los sujetos, integrados a la misma, en base a objetivos definidos en forma concreta, precisa, social e individualmente aceptables." (Laforcade, 2000)

La evaluación de proyectos se le puede considerar como una actividad orientada a mejorar la eficacia de los proyectos en relación con sus fines, además de promover mayor eficiencia en la asignación de recursos. En muchos casos es patente que la evaluación no sirve ningún propósito formativo ni se utiliza para y la rendición de cuentas, ni para ninguno de sus otros objetivos sumativos. Su principal utilidad parece estar en que aumenta la conciencia de actividades especiales, motivando el comportamiento deseado de los evaluados promoviendo las relaciones públicas.

Otra función y algo "impopular" de la evaluación en su utilidad para el ejercicio de la autoridad. En organizaciones formales, es privilegio del superior a evaluar a los subordinados. Y con frecuencia, la persona que está en un puesto de mando, ejerce la autoridad para demostrar su poder.

4.1 Características de la evaluación

La evaluación debe cumplir algunos requisitos metodológicos para garantizar que la información que genere y pueda ser usada en la toma de decisiones. Así se espera que todo proceso de evaluación sea:

- Objetivo: debe medirse y analizarse los hechos definidos tal como se presentan.

- Imparcial: la generación de conclusiones del proceso de evaluación debe ser neutral, transparente e imparcial. Quienes realizan la evaluación no deben tener intereses personales o conflictos con la unidad ejecutora del proyecto.
- Válido: debe medirse lo que se ha planificado, medir, respetando las definiciones establecidas. En caso el objeto de análisis sea demasiado complejo para una medición objetiva, debe realizarse una aproximación cualitativa inicial.
- Confiable: las mediciones y observaciones deben ser registradas adecuadamente, preferentemente recurriendo a verificaciones *in-situ*.
- Creíble: todas las partes involucradas en el proyecto deben tener confianza en la idoneidad e imparcialidad de los responsables de la evaluación, quienes a su vez deben mantener una política de transparencia y rigor profesional.
- Oportuno: debe realizarse en el momento adecuado, evitando los efectos negativos que produce con el paso del tiempo.
- Útil: debe ser útil elaborarse en un lenguaje conciso y directo, entendible para todos los que accedan a la información elaborada, los resultados de una evaluación no debe dirigirse solo a quienes tienen altos conocimientos técnicos sino que debe servir para que cualquier involucrado pueda tomar conocimiento de la situación de proyecto.
- Participativo: debe incluirse a todos los involucrados en el proyecto, buscando reflejar sus experiencias, necesidades, intereses y percepciones.
- Retro alimentador: un proceso de evaluación debe garantizar la diseminación de los hallazgos y su asimilación por parte de los involucrados en el proyecto (desde las altas esferas hasta los beneficiarios) para así fomentar el aprendizaje organizacional.
- Costo/eficaz: la evaluación debe establecer una relación positiva entre su costo (económico, de tiempo y recursos) y su contribución en valor agregado para la experiencia de los involucrados en el proyecto.

4.1.1 Proceso de la evaluación

El proceso de llevar a cabo una evaluación es una de las funciones de la concepción teórica que guía la evaluación. Un planteamiento teórico que persigue la evaluación como una actividad encaminada a determinar si los objetivos han sido perseguidos (Tyler, 1950). Puede dar como resultado el siguiente proceso:

Primero se determinan los objetivos en términos conductistas. Después se desarrollan los instrumentos de medida, se recogen los datos, finalmente se interpretan los resultados y se hacen las recomendaciones pertinentes.

Según el modelo de Stake de 1967 expresa que el proceso de evaluación debería incluir los siguientes pasos: Describir el programa, informar sobre dicha descripción la audiencia relevante; obtener y analizar sus juicios críticos e informales sobre los mismos tras haberlos realizado.

Provus (1971) propone un proceso de evaluación en cinco pasos, que incluye:

1. La clarificación del diseño del programa
2. La evaluación de su puesta en práctica
3. La evaluación de resultados intermedios
4. La de los resultados finales
5. La de los costes y beneficios

Al respecto Guba y Lincoln en 1981 sugirieron que se podría poner en práctica una evaluación” naturalista- responsiva” mediante un proceso que incluya los cuatro pasos siguientes:

1. Iniciar y organizar la evaluación
2. Identificar las cuestiones e intereses clave
3. Recopilar información útil informar sobre los resultados
4. Hacer las observaciones pertinentes

Aunque parece no haber consenso respecto al “mejor” proceso a seguir cuando se dirige la evaluación, la mayor parte de los expertos están de acuerdo en que toda evaluación debe incluir una cierta dosis de datos de diálogo entre los evaluadores y su audiencia. Los contactos deberían tener lugar al comienzo de la evaluación para identificar las necesidades y también al final para comunicar los resultados. La evaluación no debería limitarse únicamente a las actividades técnicas de recogida y de análisis de datos.

Siguiendo nuestra concepción de la evaluación y por la práctica que tenemos en la dirección de estudios sobre evaluación, proponemos los siguientes estadios para un estudio sistemático: a) entender el problema, b) planificarla, c) recopilar los datos, d) analizarlos, e) informar sobre los resultados y f) hacer las recomendaciones pertinentes. Las evaluaciones útiles nos son actividades aisladas sino más bien esfuerzos continuos en los que los estadios mencionados se repiten en un proceso clínico.

13.3 Características comunes de los enfoques de investigación.

Una vez que tenemos elaborado el problema de investigación, preguntas, objetivos e hipótesis, se elabora el diseño y se selecciona la muestra que se utilizará en el estudio de acuerdo con el enfoque elegido, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre las variables, sucesos, comunidades u objetos involucrados en la investigación

- La observación y evaluación de fenómenos
- El establecimiento de ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas
- La demostración del grado en que las ideas tienen fundamento
- La revisión de tales ideas sobre la base de las pruebas de análisis
- La propuesta de nuevas observaciones y evaluaciones para generar nuevas ideas

4.1.3 Enfoque cuantitativo:

Un enfoque es la manera de observar algo, es perspectiva. Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

El enfoque cuantitativo es uno de los más utilizados en las ciencias exactas, supone que el conocimiento es un producto exclusivo de la razón. De acuerdo con Francis Bacon, John Locke e Immanuel Kant, la observación racional y objetiva de la naturaleza es el único criterio para acceder al conocimiento verdadero. Comte es considerado el fundador del enfoque cuantitativo. Para este enfoque es posible descubrir y conocer la realidad utilizando mecanismos racionales de interpretación.

Características del enfoque cuantitativo de investigación

Utiliza la medición numérica y el análisis estadístico a partir de la recopilación de datos para comprobar la o las hipótesis. La investigación de los aspectos observables y medibles permite llegar a la ciencia.

Ventaja:

- Los resultados tienen la posibilidad de generalizarse.
- Es el modelo específico de las ciencias exactas, pero ofrece herramientas para realizar investigaciones sociales.
- Asegura la objetividad.
- Ordena los datos y promueve herramientas, como el uso de la estadística
- Presenta una consecuencia de pasos ordenados que orientan la investigación.

4.2 Paradigma cualitativo:

Surge como una alternativa al paradigma cuantitativo dado que hay problemáticas de las ciencias sociales que no pueden ser investigadas desde los principios del método científico tradicional. Su forma de proceder permite plantear nuevas preguntas de investigación a lo largo del desarrollo de la misma. Presenta un modo más flexible de aproximarse a la realidad estudiada.

Lo que hace que dicho trabajo sea interpretativo o cualitativo, es el enfoque y la intención sustancial, y no al procedimiento de recopilación de datos; es decir que una técnica de investigación, no construye un método de investigación según Brickson (1989)

Las características de la investigación cualitativa son:

- La inducción
- Perspectiva holística
- Efectos del investigador
- Marco de referencia
- Suspensión de la subjetividad
- Validez de la investigación
- Validez de todos los escenarios y personas

4.2.1 Tipos de evaluación

Se entiende por evaluación al proceso por el cual una determinada entidad, ya sea educativa, empresarial o de cualquier índole puede saber cuáles han sido sus rendimientos en un determinado periodo. Es por ello que existen diferentes tipos de evaluación de las cuales algunos se adaptan a las características de lo que se desea evaluar.

- Evaluación inicial: se realiza al comienzo del curso académico, de la implantación de un programa educativo, del funcionamiento de una institución escolar, etc. Consiste en la recogida de datos en la situación de partida.

Es imprescindible para iniciar cualquier cambio educativo, para decidir los objetivos que se pueden y deben conseguir y también para valorar si al final de un proceso, los resultados son satisfactorios o insatisfactorios.

- Evaluación procesual: consiste en la valoración a través de la recogida continua y sistemática de datos, del funcionamiento de una escuela, de un programa educativo, del proceso de aprendizaje de un alumno, de la eficacia de un profesor, etc. a lo largo del periodo de tiempo fijado para la consecución de unas metas u objetivos. La evaluación procesual es de gran importancia dentro de una concepción formativa de la evaluación, porque permite tomar decisiones de mejora sobre la marcha.
- Evaluación final: consiste en la recogida y valoración de unos datos al finalizar un periodo de tiempo previsto para la realización de un aprendizaje, un programa, un trabajo, un curso escolar, etc. o para la consecución de unos objetivos.
- La Evaluación Predictiva o Inicial (Diagnóstica), se realiza para predecir un rendimiento o para determinar el nivel de aptitud previo al proceso educativo. Busca determinar cuáles son las características del alumno previo al desarrollo del programa, con el objetivo de ubicarlo en su nivel, clasificarlo y adecuar individualmente el nivel de partida del proceso educativo.

4.2.2 Evaluación continua, procesual, sucesiva y formativa

Para Sanmartín (1978: 47) la finalidad de la Evaluación continua es, por un lado, conocer las aptitudes de los alumnos en función. De la valoración de su rendimiento y su orientación profesional y escolar.

Debido al tipo de proyecto y a las actividades que se están realizando el tipo de evaluación a aplicar fue la final ya que la evaluación inicial y procesual no se realizó debido a que los objetivos fueron alcanzados, empezando con las investigaciones y análisis del contexto de la localidad como el contexto de la identidad receptora y pasando por el proceso de diagnóstico, encontrando las causas de la problemática a través de las canasta de problemas, las redes y cuadro de emisiones seleccionando así la problemática y sacando indicadores, se cree demasiado pertinente para poder crear el diseño para la aplicación; por tal motivo es importante

mencionar que para este proyecto de intervención se realizará el proceso de evaluación final, para poder rescatar todos los resultados que se obtengan de las actividades aplicadas, y conocer si se cumplieron los objetivos planteados, esto nos dará un panorama más amplio sobre el impacto que se obtuvo a lo largo de la aplicación de las sesiones.

4.3 Propuesta de evaluación

Se sabe que la evaluación es un proceso que nos sirve para obtener datos que den como resultado algo negativo o positivo, para conocer si el diseño aplicado ocasionó un impacto en el contexto y sobre el problema detectado.

Para esto, se utiliza como propuesta, el plan de evaluación, en ese apartado conocerá de manera clara y precisa los resultados obtenidos de la aplicación de las sesiones, llevadas a cabo en un taller titulado: Conozco y Aplico valores para una buena comunicación, con una duración de diez horas en total (Ver anexo G)

4.3.1 Evaluación por logros

Las formas de evaluación no pueden ser iguales, es por ello que se determina quien evalúa por logros ha de ser consciente de que no es posible predeterminedar, ni prever las manifestaciones de los logros para identificar sus manifestaciones como expresión de que dicho proceso se ha dado, es decir, las representaciones de los logros no se reducen a la evidencia, de transformaciones externas de conducta, como las planteadas por los objetivos.

Tanto en la evaluación de logros se reconoce que se dan cambios de conducta y comportamientos, la diferencia está en los caminos que se recorran para alcanzarlos. En el caso de los logros los cambios se dan como consecuencia de procesos.

Lograr algo significa sentir que se han hecho progresos con respecto a algo que se intenta y se desea, los logros son de carácter personal, son siempre percibidos por el actor y dependiendo de su nivel son susceptibles de ser percibida por los demás.

Por lo tanto, la evaluación por logros se basa en la observación y el diálogo. La evaluación por logros devuelve al sujeto evaluado el rescate de su potencialidad de decirse y pensarse (base de autonomía) el atreverse a asumir cada quien su autonomía, su autodeterminación, va a originar cambios actitudinales que quienes ostentan el poder.

Los logros son consecuencias de vivencias y deseos reales. En ocasiones el punto mínimo cuantitativo para ser promocionado lo que implica modificar las condiciones administrativas académicas de la institución. No hay prerequisites, hay integración, se participa, se es, se contribuye.

Por ello se busca la potencialidad de cada participante, y se parte de unos propósitos y los programas se diseñan conjuntamente según las necesidades y deseos, lo cual no implica caos, es decir que los logros son consecuencias de los propósitos.

El participante da cuenta de si a medida que expresa descriptivamente los logros alcanzados, el cual funciona como un proceso en el cual hay que un caer en cuenta, un reconocer, hasta donde he desarrollado mi potencial humano. Asume que una fuente importante de información es el sujeto mismo quien es ayudado, orientado, pero que siempre es autónomo y libre de aceptar las sugerencias.

Al aplicar todas las estrategias planeadas para este proyecto de intervención, existieron diversos logros la primera que se puede mencionar es el apoyo por parte del director del SAPAMV ya que el en todo momento era muy accesible, otro logro es la asistencia ya que a pesar de que eran pocos los participantes siempre acudían a las sesiones, otro aspecto a considerar es la participación de los espectadores al momento de aplicar alguna actividad, de igual manera el interés hacia cada tema que se abordaba en las sesiones, así mismo siempre mostraron mucho entusiasmo en todas las actividades que se realizaban.

En cuestión de la elaboración del proyecto de intervención igual se presentaron diversos logros uno de ellos es que con forme iban avanzando las sesiones los empleados iban construyendo lazos de confianza más fuertes que con los que se contaba antes de empezar con las sesiones. De igual manera mostraron más responsabilidad y puntualidad tanto en sus acciones dentro del taller como en la empresa.

El compañerismo es otro factor importante que se pretendía desarrollar y se logró ya que entre ellos la iban forjando un ejemplo de esta es al momento de aprender algo en la sesión ellos se encargaban de transmitírselo a sus demás compañeros y usualmente lo expresaban con una frase antes de hacerles el comentario la cual era “como dijeron las muchachas en el taller...” y al escuchar comentarios de este tipo nos generaba cierta satisfacción por que ahí se reflejaba que lo aprendido en las sesiones estaba dando los resultados esperados.

Otra característica que lograron desarrollar no solo fue el compañerismo que ya existía en la empresa sino también una amistad entre cada uno de ellos, ya que a través de las actividades muchos conocieron sus habilidades, intereses de cada uno de sus compañeros de trabajo y se pudieron dar cuenta de que en varias cosas coinciden y esto propició que poco a poco de un simple compañerismo que tenían el cual era solo por cuestiones laborales, ahora existe una amistad entre cada uno de ellos.

4.3.2 Evaluación por limitaciones

Las limitaciones son consideradas normales dentro de cualquier actividad a realizar, por lo tanto al tener alguna limitante que no estaba prevista no hay que perder la calma ya que como interventores debemos de encontrar alguna solución para dicho imprevisto.

Es por ello que cuando surge alguna limitante esta se ve aprovechada como una oportunidad para poder buscar o crear alguna estrategia para solucionarlo, esto nos ayuda a desarrollar de manera espontánea alguna posible solución al percance que se está presentando.

Durante la ejecución del proyecto de intervención no siempre fueron logros, de igual manera existieron limitantes que si bien podrían parecer amenazas estas se supieron ver como espacios o momentos para crecer y poder buscar alguna estrategia para solucionarlas.

Entre ellas se pueden destacar algunas que se dieron en un principio como son el acercamiento con todos los empleados del SAPAMV ya que en su mayoría el trabajo que ejecutan es fuera las oficinas y en ocasiones era difícil localizar a todos en un mismo horario.

Otra limitante fue el apoyo de los subdirectores, ya que en ocasiones ellos no permitían que los empleados asistieran a las sesiones, o se molestaban si suspendían sus labores para poder asistir a los talleres, sin embargo se le informó al director y este fue quien dio la autorización para que los subdirectores de igual manera les recordaran a los empleados la asistencia a las actividades.

Sin embargo fue muy poca la respuesta de los empleados, ya que algunos aprovechaban de ese momento para irse a sus casas, otros por temor a que se les cuestionara o haga participar preferían no quedarse en las sesiones. De igual manera otra de las limitaciones que se presentaron fue el espacio donde se llevaban a cabo las sesiones, pero se buscaba la manera de verlo como una oportunidad y se diseñaron actividades al aire libre para que se sintieran más cómodos y de igual manera para variar el ambiente de aprendizaje.

Durante las sesiones de igual manera existieron algunos percances como son las fallas técnicas con algún aparato que se estaba utilizando, así mismo en las primeras actividades la participación era escasa sin embargo conforme iban avanzando se les fue motivando y poco a poco fueron siendo más participativos, es por ellos que se puede decir que no existieron muchas limitantes, ya que se planeaban las actividades de acuerdo a los sujetos con los que se estaban trabajando.

4.3.3 Análisis de los alcances logrados

A través de la aplicación del proyecto de intervención la importancia de la comunicación entre los trabajadores del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valladolid, podemos notar los cambios que demuestra el personal de esta entidad receptora, se percibe el compañerismo y la convivencia efectiva, se tienen buenos argumentos de los empleados, pero sobre todo de los directivos de la institución.

Acerca de las actividades realizadas para sus trabajadores, se pueden percibir el entusiasmo en el trabajo y el compañerismo, empiezan a actuar responsablemente en sus horarios de labor, se toma conciencia que a pesar del tiempo que se aplicaron las estrategias, se puede decir que se logró concientizar a los asistentes sobre lo importante que es poner en práctica la comunicación, para que de esa manera se pueda lograr la buena organización, un clima de trabajo en armonía y respeto.

Hoy se puede argumentar también que los trabajadores se encuentran felices y comprometidos como lo hicieron en un principio, para poner en práctica todo el aprendizaje adquirido y esperan ansiosos tomar nuevamente un taller que los haga crecer en equipo y personalmente.

Conclusiones

Existieron muchas razones por las cuales se decidió trabajar con el problema de la falta de comunicación entre los trabajadores del SAPAMV, pero antes que nada se optó por realizar un proyecto de intervención con un enfoque sociocultural porque se pretendía salir de lo cotidiano. Por ello decidimos trabajar en el contexto del SAPAMV, donde se detectaron diversas problemáticas pero se priorizó y vimos cuáles estaban a nuestro alcance y cuáles no para poder dar paso a la elaboración del proyecto, esa es la justificación de esta.

En este proyecto se logró tener como beneficiario en forma directa a los empleados del SAPAMV y como beneficiarios indirectos a los usuarios, es por ello, que al analizar que varias personas iban a salir como beneficiarios se procedió a trabajar con mayor entusiasmo, lo cual nos permitió adquirir experiencias en un contexto.

Este trabajo es de gran ayuda para la sociedad ya que el contexto donde se trabajó es un lugar que brinda servicio a la comunidad, por lo tanto al enfocarse a una parte de la institución ésta ocasionó un cambio favorable ya que se buscó concientizar a los trabajadores del SAPAMV para que desarrollen una óptima y eficaz comunicación mejorando el ambiente laboral a través de pláticas y talleres que se llevaron a cabo en el área destinada al espacio y cultura del agua que la institución tiene.

De tal manera que al existir una buena comunicación entre los empleados, esta actitud genera un buen trato hacia los usuarios ya que como se mencionó esto es una “cadena” donde se refleja cómo son tratados, y muchas veces al no haber comunicación entre los empleados el trabajo no puede seguir avanzando y sin darse cuenta a los usuarios se les trata deficientemente. El impacto de este proyecto fue logrado de acuerdo a los objetivos planteados ya que con las personas con las que se trabajó fueron de mucha ayuda ya que se interesaron en participar en forma colaborativa en las actividades que los ayudó a mejorar como personas, y como equipo dentro del SAPAMV ya que después de todo pasan más tiempo con sus compañeros de labores y es importante mantener una positiva convivencia para el desempeño en las diferentes tareas que se les asignan.

Algo que suele ocurrir es tener fortalezas y debilidades al momento de elaborar el proyecto, sin embargo cuando presentábamos alguna debilidad buscábamos la manera de aprovechar de ese momento para crearlo en una fortaleza o para darnos cuenta de ciertas cosas. Que contribuyamos a mantener nuestro espíritu de lograr nuestras metas que como equipo interventor representó la oportunidad de vivir la experiencia de la implementación del proyecto.

Cada vez que ocurría alguna situación imprevista o algún hecho que no debía pasar, como equipo dialogábamos para tomar una decisión, más que nada para informarle a la otra parte que cierta situación se estaba tornando con debilidades, sin embargo no fueron muchas, entre ellas es que no siempre se tenía el apoyo del director y en ocasiones eso hacía que no todos los trabajadores asistan y que algunos lleguen tarde a los talleres, sin embargo nosotras buscábamos la manera de motivarlos para que asistan.

Durante las sesiones se llevaban a cabo evaluaciones para valorar ciertos criterios tanto de cada actividad como de cada participante, esto nos servía para darnos cuenta si se está logrando el objetivo del diseño y efectivamente fue así cada vez que terminaba una sesión a los empleados se les notaba con ganas de aprender más acerca de lo que se impartió ese día, o percibíamos que en algún momento ponían en práctica lo aprendido en la sesión.

Esto para nosotras fue significativo ya que logramos lo que se pretendía desde el principio y aunque se presentaron ciertas circunstancias siempre se buscó la manera de aprovecharse de ellas, de igual modo todo lo aprendido se reflejó en el cierre del taller y para nosotras fue satisfactorio ya que se encontraban las autoridades del SAPAMV y reconocieron el trabajo participativo de sus empleados y el de nosotras, así mismo al contar con la presencia de las autoridades de la Universidad Pedagógica Nacional nos fue de mucho agrado ya que las personas del SAPAMV se encontraban satisfechos con las acciones realizadas y nos felicitaron lo cual fue de mucho agrado ya que significaba que habíamos realizado un buen trabajo, y esto a la vez le brinda la oportunidad a otros grupos de estudiantes de la UPN que desee realizar sus o prácticas o aplicación de algún proyecto educativo.