

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
COMISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA PSICOLOGIA



PROGRAMA DE INTERVENCION PARA
FORTALECER LA AUTOESTIMA EN EL
CONTEXTO LABORAL DE LAS CAMARERAS
DE UNA INSTITUCION PRIVADA DE SALUD

AUTORES: ISABEL BAEZ

YANERIS MEDINA

CARACAS, 2006

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA PSICOLOGÍA



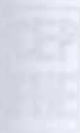
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA
FORTALECER LA AUTOESTIMA EN EL
CONTEXTO LABORAL DE LAS
CAMARERAS DE UNA INSTITUCIÓN
PRIVADA DE SALUD

AUTORES:

ISABEL BÁEZ B.
YANERIS MEDINA O.

Trabajo que se presenta para optar al grado de
Especialista en Dinámica de Grupos

Tutor: Prof. Ana María Gómez



ESPECIALIZACION EN DINAMICA DE GRUPOS

VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del Jurado designado por el Consejo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela para examinar el Trabajo Especial de Grado presentado por las ciudadanas ISABEL BÁEZ, cédula de identidad Nro. V-10.514.434 y YANERIS BARRERA, Nro. V-19.085.196, bajo el título: "PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA LA AUTOESTIMA EN EL CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN PRIVADA DE SALUD" A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al Grado de Especialista en Dinámica de Grupos, dejan constancia de lo siguiente:

APROBADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA POR EL SIGUIENTE JURADO EXAMINADOR

Tras haber sido leído como fue dicho Trabajo por cada uno de los miembros del Jurado, este fijó el día primero del mes de junio del año en curso a las 11:30 a.m. ante meridiem, para que las autoras lo defendieran en forma pública, lo que éstas hicieron en el aula 17, piso 3, de la Dirección de Estudios de Postgrado, mediante un examen oral de su contenido, luego de lo cual respondieron a la firma óptima a las preguntas que les fueron formuladas por el Jurado, todo ello conforme a lo dispuesto en los artículos 45, 50, 51 y 53 del Reglamento de Estudios de Postgrado vigente.

Finalizada la defensa pública del trabajo Especial de Grado, el jurado decidió Aprobarlo por considerar sin hacerse solidario de las ideas expuestas por las autoras que se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento de Estudio de

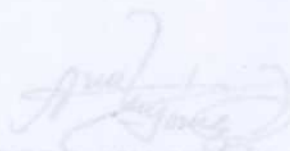
COORDINADOR

Al dar este veredicto, el Jurado estimó que en la obra examinada se observa coherencia entre el diagnóstico, el marco teórico, metodológico y los resultados obtenidos. Se reconoce el esfuerzo por integrar el modelo de autoestima de N. Branden e instrumentos de medición de autoestima de otros autores. Otro aspecto importante es la pertinencia social del trabajo, demostrando sensibilidad hacia un grupo social de bajo nivel escolar y su intento por evaluar una variable tan importante como la autoestima.

En fe de lo cual se levanta la presente Acta el primer día del mes de junio del año dos mil seis, dejándose también constancia de que, conforme a lo dispuesto en la normativa jurídica vigente actuó como Coordinadora del Jurado la Tutora del Trabajo Especial de Grado, Prof. Ana María Gómez.


PROF. AIXA SOCORRO
C.I. 2.940.131


PROF. CARLOS VALERO
C.I. 3.820.316


PROF. ANA MARÍA GÓMEZ
(Tutora) C.I. 3.972.850





UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Comisión de Estudios de Postgrado
Control de Estudios



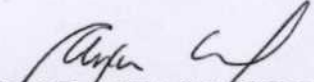
VEREDICTO

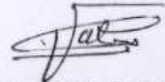
Quienes suscriben, miembros del Jurado designado por el Consejo de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela para examinar el Trabajo Especial de Grado presentado por las ciudadanas: **ISABEL BÁEZ**, cédula de identidad Nro. V-10.514.434 y **YANERIS MEDINA**, cédula de identidad Nro. V-19.085.196, bajo el título: **"PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA FORTALECER LA AUTOESTIMA EN EL CONTEXTO LABORAL DE LAS CAMARERAS DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE SALUD"** A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al Grado de Especialista en Dinámica de Grupos, dejan constancia de lo siguiente:

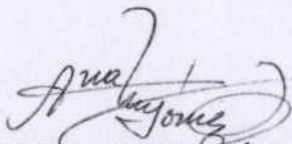
1. Leído como fue dicho Trabajo por cada uno de los miembros del Jurado, este fijó el día primero del mes de junio del año en curso a las 11:30 a.m. ante meridiem, para que las autoras lo defendieran en forma pública, lo que éstas hicieron en el aula 17, piso 3, de la Dirección de Estudios de Postgrado, mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual respondieron **de forma óptima** a las preguntas que les fueron formuladas por el Jurado, todo ello conforme a lo dispuesto en los artículos 45, 50, 51 y 53 del Reglamento de Estudios de Postgrado vigente.
2. Finalizada la defensa pública del trabajo Especial de Grado, el jurado decidió **Aprobarlo** por considerar sin hacerse solidario de las ideas expuestas por las autoras que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudio de Postgrado.

Para dar este veredicto, el Jurado estimó que en la obra examinada se observa coherencia entre el diagnóstico, el marco teórico, metodológico y los resultados obtenidos. Se reconoce el esfuerzo por integrar el modelo de autoestima de M. Barroso con el modelo de N. Branden e instrumentos de medición de autoestima de otros autores. Otro aspecto importante es la pertinencia social del trabajo, demostrando sensibilidad hacia un grupo social de bajo nivel escolar y su intento por elevar una variable tan importante como la autoestima.

En fe de lo cual se levanta la presente Acta en Caracas, al primer día del mes de junio del año dos mil seis, dejándose también constancia de que, conforme a lo dispuesto en la normativa jurídica vigente actuó como Coordinadora del Jurado la Tutora del Trabajo Especial de Grado, **Prof. Ana María Gómez**.


PROF. AIXA SOCORRO
C.I. 2.940.131


PROF. CARLOS VALERO
C.I. 3.820.316


PROF. ANA MARÍA GÓMEZ
(Tutora) C.I. 3.972.850



Dedicatoria

AGRADECIMIENTOS

A la memoria de mi madre, por sus enseñanzas

A mis dos luceros Nathalie y Damián.

Al personal de casateras de la Institución Privada de Salud, por su colaboración y entusiasmo al presente trabajo de investigación.

A la Dirección Médica, la Gerencia de Enfermería, la Gerencia de Docencia Corporativa, y especialmente a la Gerencia de los Servicios de Hotelería de la Institución Privada de Salud.

Isabel Báez

A mis amores, Erick, John y Andrés, por tanto amor y comprensión

A la Profesora Ana María Gómez, por su apoyo y comprensión. A mi familia, por su apoyo incondicional sobre todo "por creer en nosotros", ¡mil gracias!

A la Coordinación del Postgrado de Dinámica de Grupos, en especial Socorro por su disposición y apoyo para la realización de este trabajo.

Yaneri Medina

A las Profesoras Maritza Corrales y Silda Contreras por sus sabios y recomendaciones.

A nuestros compañeros, Néida, Gloria, Juan Carlos, Ruth, Aymara, Hilda, Yanis, Alfredo, Morella, Belén Carolina, Jacqueline, Mariela y Rudyard, por el crecimiento personal que alcanzamos juntos y porque el tiempo que compartimos, quedará en nuestros corazones.

Yaneri e Isabel

AGRADECIMIENTOS

Al personal de camareras de la Institución Privada de Salud, quienes contribuyeron con su colaboración y entusiasmo al presente trabajo de investigación.

A la Dirección Médica, la Gerencia de Enfermería, la Gerencia de Docencia y Cultura Corporativa, y especialmente a la Gerencia de los Servicios de Hotelería de la Institución Privada de Salud.

A la Profesora Ana María Gómez, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos, y sobretodo "por creer en nosotras", ¡mil gracias!

A la Coordinación del Postgrado de Dinámica de Grupos, en especial a la Prof. Aixa Socorro por su disposición y apoyo para la realización de este trabajo.

A las Profesoras Maritza Corrales y Sixta Contreras por sus sabias recomendaciones.

A nuestros compañeros, Nélida, Gloria, Juan Carlos, Ruth, Aymara, Hildamar, Yurlis, Alfredo, Morella, Belén Carolina, Jacqueline, Marlene y Rudyard, por el crecimiento personal que alcanzamos juntos y porque el tiempo que compartimos, quedará en nuestros corazones.

Yaneris e Isabel

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme su luz y protección

A mi querido esposo Juan, por comprenderme y apoyarme

A mis hermanos, Gerardo y Andreína porque sé que puedo contar con ellos

A mis suegros Imperio y Damián por estar ahí cuando los he necesitado

A mi compañera Yaneris, por su paciencia, colaboración y hermosa amistad

A mi tía Betty, por su cariño incondicional

Isabel

A Dios, porque sin él nada es posible

A Isa, por su amistad, confianza y sobretodo respeto a nuestras diferencias

A mis compañeras de la UCIA por su solidaridad

A la Lic. Ana Aranguren, por su colaboración

Yaneris

Descriptores: Dinámica de Grupos, autoestima laboral, valoración, responsabilidad

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE PSICOLOGIA
Especialización en Dinámica de Grupos**

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA FORTALECER LA AUTOESTIMA
EN EL CONTEXTO LABORAL DE LAS CAMARERAS DE UNA
INSTITUCION PRIVADA DE SALUD
Trabajo Especial de Grado**

Autores: Isabel Báez B.
Yaneris Medina O.

Tutor: Prof. Ana María Gómez

Fecha: Abril 2006

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los efectos de un programa de intervención para fortalecer la autoestima de un grupo de empleadas que laboran como camareras en el turno matutino de una institución privada de salud, cuyo nombre no se revela por solicitud de la propia empresa. El grupo objeto de estudio consta de trece empleadas de sexo femenino con edades comprendidas entre los 32 y 50 años y con grados de instrucción que van desde sexto grado de primaria hasta noveno grado de bachillerato. La investigación es de tipo evaluativa, sustentada en un experimento de campo; el diseño de evaluación fue de tipo cuasiexperimental, con una adaptación de pre-test/post-test por dimensión. Con fines diagnósticos se entrevistó a la Gerente de los Servicios de Hotelería y se realizaron tres observaciones a las participantes en sus puestos de trabajo durante 30 minutos cada una; así mismo se les aplicó un cuestionario contentivo de ocho preguntas abiertas, aclarando mediante entrevistas no estructuradas las respuestas que resultaron ambiguas o poco claras; evidenciando dificultades relacionadas con la Autoestima. En consecuencia se diseñó un Programa de intervención para fortalecer la Autoestima del grupo foco en el contexto laboral, en sus dimensiones Valoración de sí mismo y Responsabilidad, fundamentado en los principios de la Dinámica de Grupos y los enfoques Sistémico de Manuel Barroso y Humanista de Nathaniel Branden. Para medir la variable se utilizaron dos cuestionarios: uno aplicado a los participantes y otro aplicado al supervisor. Los resultados obtenidos con la intervención reflejan incrementos de 7 puntos (9%) y 2,3 puntos (6%) respectivamente, en cada uno de dichos instrumentos, así como incrementos en los indicadores de cambio que oscilan entre 15 y 27 puntos en la dimensión Valoración de sí mismo y entre 19 y 32 puntos en la dimensión Responsabilidad, reflejando un fortalecimiento de la autoestima en el grupo intervenido.

Descriptores: Dinámica de Grupos, autoestima laboral, valoración, responsabilidad

INDICE GENERAL

	pp.
RESUMEN.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO	15
I DIAGNÓSTICO	15
Fuentes de información consultadas.....	16
Métodos de Recolección de Información.....	16
Información Recabada para el diagnóstico.....	19
Síntesis de la Información Recabada.....	21
Análisis de la Información Recabada para el Diagnóstico...	30
II MARCO DE REFERENCIA	38
Antecedentes.....	38
Fundamentos Teóricos.....	42
III MARCO METODOLÓGICO	55
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
Tipos de Análisis.....	58
IV PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	60
Definición de Variables.....	60
Mapa de Variables.....	63
V RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	73
Resumen del Proceso de Intervención.....	73

LISTA DE TABLAS

INDICE GENERAL

TABLA	CONTINUACIÓN	82
		94
1 Frecuencias absolutas y relativas de las variables		
	Presentación de los Resultados.....	
	Análisis y Discusión de los Resultados.....	
2 Evaluación del taller por parte del grupo		
VI CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....		106
	Conclusiones.....	106
3 Resultados del auto-informe (Test de Autoestima) y de la Valoración del Supervisor (Cuestionario de Conductas de Autoestima)		
	Limitaciones.....	108
	Recomendaciones.....	108
Comparación Pre-test vs. Post-test.....		110
REFERENCIAS.....		110
ANEXOS		113
	A Instrumentos de Recolección de Datos.....	114
	B Instrumentos para la Evaluación del Taller.....	121
	C Manual del Facilitador.....	126
	D Material de Apoyo.....	144

LISTA DE TABLAS

TABLA

1	Frecuencias absolutas y relativas de las variables encontradas	20
2	Evaluación del taller por parte del grupo	35
3	foco	80
3	Resultados del auto-informe (Test de Autoestima) y de la Valoración del Supervisor (Cuestionario de Conductas de Autoestima) – Comparación Pre-test vs. Post-test	87
4	Comparación Pre-test vs. Post-test de los resultados de los indicadores de cambio por dimensión	85
5	Sujeto	89
6	Resultados del indicador de cambio Valoración de Capacidades por Sujeto	90
7	Resultados del indicador de cambio Disposición al Cambio por Sujeto	91
8	Resultados del indicador de cambio Responsabilidad con la Tarea por Sujeto	92
9	Resultados del indicador de cambio Responsabilidad con las Relaciones por Sujeto	93

INTRODUCCION

LISTA DE FIGURAS

FIGURA

1	Organigrama de Institución Privada de Salud.....	20
2	Resultados Auto-informe por sujeto. Comparación Pre-test vs. Post-test.....	84
3	Resultados de los indicadores de cambio de la dimensión Valoración. Comparación Pre-test vs. Post-test del total del grupo.....	87
4	Resultados de los indicadores de cambio de la dimensión Responsabilidad - Comparación Pre-test vs. Post-test del total del grupo.....	88
5	Resultados del indicador de cambio Importancia de la Tarea por Sujeto.....	89
6	Resultados del indicador de cambio Valoración de Capacidades por Sujeto.....	90
7	Resultados del indicador de cambio Disposición al Cambio por Sujeto.....	91
8	Resultados del indicador de cambio Responsabilidad con la Tarea por Sujeto.....	92
9	Resultados del indicador de cambio Responsabilidad con las Relaciones por Sujeto.....	93

INTRODUCCION

La autoestima incluye todos los sentimientos y creencias que se tiene acerca de sí mismo y afecta todo lo que el individuo hace en la vida. Es compleja, cambiante y está íntimamente relacionada con el propio ser. Los factores asociados con la autoestima, como el incremento de la autonomía, una mayor apertura a las alternativas y una mayor seguridad en las propias percepciones y habilidades, predisponen al ser humano hacia resultados favorables en el manejo de problemas, retos y oportunidades.

Asimismo, se considera que el éxito de una persona para alcanzar sus metas y objetivos, radica en determinar cuál es su necesidad como individuo, mantenerse dentro de ese contexto, no rechazarlo, y responsabilizarse por sus actos y sus consecuencias. Branden, (2001., p. 22) apoya esta afirmación al manifestar que no se puede decir que se vive de manera responsable de sí mismo, si no se tienen propósitos productivos y que la responsabilidad es un reflejo de la Autoestima.

En este sentido, la presente investigación, se llevó a cabo en una Institución Privada de Salud, cuyo nombre se reserva por solicitud de la misma. Se seleccionó el grupo de camareras del turno matutino como grupo foco por considerarlo pilar fundamental dentro de la organización; por una parte, debido a que la institución para la cual laboran, presta servicios de salud y por consiguiente, debe encontrarse en óptimas condiciones de higiene y limpieza ya que resulta imprescindible evitar la proliferación de microorganismos patógenos que puedan afectar la recuperación de los pacientes y por otro lado, porque este personal interactúa con los usuarios en las oportunidades en que realizan sus

labores diarias, incidiendo en la imagen de la institución. Adicionalmente, el logro de los objetivos estratégicos de mejorar la productividad, competitividad, procesos y relaciones con el cliente, tanto interno como externo, exige la colaboración de esfuerzos a todos los niveles y obliga a aprovechar los talentos de todos los individuos de la organización.

Esta investigación, se apoyó en el Modelo Sistémico de Autoestima de Manuel Barroso y el Enfoque Humanista de Nathaniel Branden. Barroso, considera la autoestima como *“la energía que proviene de adentro del organismo, que lo organiza, dirige, define y orienta sus propios objetivos”* y formula un modelo basado en un sistema total, compuesto por dos sub-sistemas: el sí mismo y el contexto, siendo el contexto parte del sustento teórico de la presente investigación. Branden, ve la autoestima como *“la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, y de ser dignos de felicidad”* (2001, p. 13). A su vez, su enfoque contempla dos componentes; la eficacia y el respeto hacia uno mismo.

Como el grupo foco es un grupo de trabajo, la investigación tomará en cuenta la Autoestima en el contexto Laboral. El trabajo ocupa gran parte de la existencia del ser humano y constituye una fuente importante de satisfacciones y dificultades que influyen en su modo de ser, que a su vez llena de sentido la vida y sirve para impulsar el desarrollo de la personalidad. Realizar una buena labor suele conllevar cierta satisfacción, ya que mediante el trabajo, las personas se sienten útiles a los demás, aumentando su autoestima al comprobar como la sociedad valora (no solo económicamente) su labor (Vallejo-Nágera, 2001, p. 307).

Adicionalmente, las personas con sana autoestima tienden a establecer relaciones positivas en lugar de tóxicas, a tratar bien a los demás y a exigir que se

les trate bien, aceptar sus propias limitaciones y a mantener comunicaciones mas abiertas, sinceras y adecuadas. (Branden, 1998, p. 19, 20) actitudes estas que son relevantes para el buen desempeño laboral. Para llegar al diagnóstico, se utilizaron como técnicas e instrumentos de recolección de información la observación, la entrevista y el cuestionario. Para evaluar el nivel de autoestima existente en el grupo, antes y después de efectuada la intervención, se utilizaron una adaptación del Test de Autoestima de Alice Pope y el Test de Conductas de Coopersmith.

En función de los resultados obtenidos en el diagnóstico, se diseñó e implementó un Programa de Intervención fundamentado en los principios de la Dinámica de Grupos, cuyos objetivos están íntimamente relacionados con la necesidad detectada; las características del grupo y las estrategias utilizadas.

Por último, el presente trabajo de investigación está compuesto por 6 capítulos: I. Diagnóstico, que incluye la formulación del problema, la descripción del grupo foco, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el establecimiento de objetivos del estudio y su justificación; II. Marco de Referencia, que comprende los Antecedentes de trabajos previos relacionados con la Autoestima y los Fundamentos Teóricos que sustentan el estudio; III. Marco Metodológico, en el cual se describen la metodología que guió la investigación; IV. Propuesta de Intervención contentiva del Sistema de Variables y la descripción del Programa de Intervención; V. Resultados de la investigación, donde se presentan los datos resultantes de la intervención, su análisis y discusión, VI. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones y por último la Lista de Referencias y los Anexos.

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO

La prestación adecuada de los servicios de salud requiere la conformación de un equipo interdisciplinario, en el cual resultan indispensables las tareas que realizan los distintos integrantes, desde el acto médico en sí, pasando por la atención directa al paciente, los servicios de apoyo y administrativos, así como los servicios de mantenimiento y hotelería.

Tomando en cuenta que en las instituciones que prestan estos servicios resulta prioritario mantener la higiene y el orden en todas las áreas, especialmente en aquellas destinadas a la permanencia de los pacientes, la Gerente de los Servicios de Hotelería de la institución Privada de Salud donde se llevó a cabo la presente investigación, manifestó su deseo de que el grupo de camareras en su totalidad, incluyendo las lavanderas, participen en charlas y talleres de mejoramiento profesional, con la finalidad de motivarlas a prestar un mejor servicio, así como de mejorar sus relaciones interpersonales. Por otro lado, la Gerencia de Docencia y Cultura Corporativa de la institución, consideró importante, como parte de las políticas de educación en servicio del personal, reforzar los valores institucionales de las camareras a fin de contribuir con la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado; siendo estas las razones que llevaron a la realización de un diagnóstico que permitiera identificar los aspectos susceptibles de mejorar.

Fuentes de información consultadas

A los fines de recopilar la información necesaria para llegar al diagnóstico de esta investigación, se entrevistó a la Gerente de Docencia y Cultura Corporativa y a la Gerente de los Servicios de Hotelería, ya que por su experiencia e interrelación directa con el personal objeto de estudio, conocen las necesidades existentes en el grupo y constituyen informantes clave para esta investigación. Asimismo, se consultaron directamente los propios participantes y se realizaron observaciones en sus puestos de trabajo a fin de tener una visión más amplia de la situación.

Métodos de recolección de información

A fin de recopilar la información necesaria para el diagnóstico, se utilizaron las técnicas de la entrevista, la observación y el cuestionario.

El cuestionario es “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 391). Por otra parte, Namakforoosh (2003) asume: “un cuestionario es la traducción de los objetivos de la investigación a preguntas específicas”.

Ambos coinciden, en que el cuestionario es un arte, y no una ciencia, y que en los últimos años ha progresado mucho su estilo y diseño. Mucho del progreso ha sido en forma de advertencias tales como “evitar preguntas que sugieran o insinúen la respuesta” y “evitar preguntas ambiguas”.

Dado que en esta fase de la investigación se desconoce las necesidades del grupo, se optó por elaborar un cuestionario de preguntas abiertas porque según Hernández y cols. (2003) “las preguntas abiertas son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente” (p. 397). En ese sentido, Namakforoosh (2003., p.171) opina: “los que responden a preguntas abiertas están en libertad de contestar a las preguntas con sus propias palabras y no se limitan a escoger entre una serie de alternativas”

En consecuencia, el cuestionario aplicado a las camareras del turno matutino de la Institución Privada de Salud (ver Anexo A), constó de una primera parte contentiva de preguntas demográficas como nombre y apellido, edad y grado de instrucción, y una segunda parte con ocho preguntas abiertas, las cuales fueron de lo general a lo específico, iniciándose con preguntas sencillas, de manera de ir progresivamente adentrándolas a poner en evidencia la necesidad del grupo y explorar el manejo de las relaciones intragrupales y los aspectos que potencian y limitan el desarrollo del grupo.

Dicho instrumento fue aplicado a trece camareras. La idea de incorporar el grado de instrucción al cuestionario, permitió tomar en cuenta la complejidad de las estrategias metodológicas a usar, en relación al grupo a intervenir.

Una vez aplicados los cuestionarios, se procedió a codificar las respuestas, ya que; “las preguntas se codifican una vez que se conocen todas las respuestas de los sujetos a los cuales se le aplicaron” (Hernández y cols., 2003, p. 406). El procedimiento consiste en encontrar y darles nombre a los patrones generales de

respuesta (respuestas similares o comunes), listar estos patrones y después asignar un valor numérico a cada patrón. Así, un patrón constituirá una categoría general de respuesta.

Una vez categorizadas las respuestas, se realizó el análisis de contenido, el cual consiste en “una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa” (Hernández y cols, 2001, p. 293) que permite “hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto” (Ibid).

A partir del análisis de contenido, se identificaron las variables asociadas con cada respuesta y se determinó la frecuencia absoluta y relativa de las mismas; derivándose de ello, una evidencia clara de las principales variables a trabajar.

Mientras se categorizaban las respuestas, se evidenció que algunas de ellas no precisaban bien lo que para el momento las participantes deseaban expresar; por lo que fue preciso hacer uso de la entrevista. Ésta, fue de tipo no estructurada y en torno a ello, Sabino (1992) expresa: “una entrevista no estructurada es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador” (p. 158)

Adicionalmente, se realizó una entrevista libre o informal a un informante clave (Gerente de los Servicios de Hotelería) quien aportó datos importantes en relación al grupo en estudio. De acuerdo con Sabino (2000., p.158) este tipo “es la modalidad menos estructurada posible de entrevista, ya que la misma se reduce a una simple conversación sobre el tema en estudio. Lo importante es hacer hablar al entrevistado, de modo de obtener un panorama de los problemas mas salientes”.

En relación a la observación, Namakforoosh (2003, p. 73) afirma: “la forma obvia de recopilar datos nuevos es observar el comportamiento, bien sea en un ambiente o escenario natural (donde la gente actúa libre y normalmente), en una situación controlada (de laboratorio) o en una observación directa”; para Hernández y cols., (2003, p. 28) es “el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta”.

En este caso en particular, se efectuó la observación simple, directa y no estructurada, entendida por observación simple la que se realiza de manera discreta y cuidadosa, confundiéndose el investigador con los sujetos observados y evitando que la atención recaiga sobre él (Sabino, 2000, p. 149). La observación directa es aquella cuyos comportamientos observados se registran directamente por el investigador sin apelar a instrumentos auxiliares (op. cit. p. 150) y la no estructurada es aquella en que los datos son registrados en la medida en que van apareciendo, anotando las impresiones generales que causan los sucesos (op. cit. p. 154).

En el caso de esta investigación, se realizó la observación directamente en el sitio, es decir, en las diferentes áreas de trabajo del grupo foco.

Información recabada para el diagnóstico

Descripción de la organización

Por solicitud de la organización en la que se llevó a cabo la presente investigación, ésta se identificó con el nombre de Institución Privada de Salud. Esta

institución, ofrece atención médica; contribuyendo a la pronta recuperación del enfermo. *Su Visión es la de Ser la Corporación de Atención Integral de Salud de Referencia Nacional e Internacional y su Misión Ser prestadora de servicios integrales de Salud, Investigación y Docencia, con excelentes niveles de calidad, profesionales calificados y tecnología de punta.*

Asimismo, cuenta con profesionales de la medicina de gran trayectoria y una dotación de tecnología de vanguardia. Actualmente, este es uno de los centros de salud privados más completo y mejor dotado del país. En la figura 1 se presenta el organigrama de la mencionada institución.

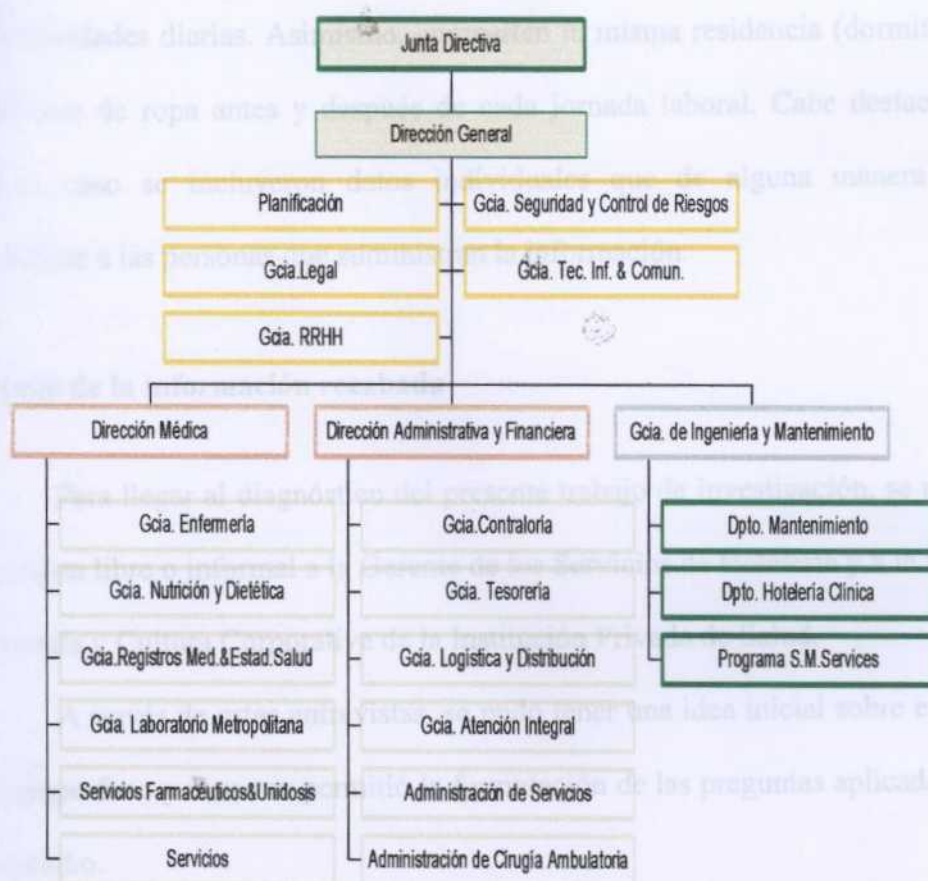


Figura 1. Organigrama de Institución Privada de Salud

Descripción del grupo foco

El grupo de camareras de la Institución Privada de Salud, está formado por 13 mujeres en edad adulta. Sus edades oscilan entre 32 y 50 años de edad y su grado de instrucción oscila entre sexto grado de primaria y noveno grado de bachillerato.

Este grupo de camareras está adscrito a la Gerencia de los Servicios de Hotelería de la institución. Todas laboran en el mismo turno, es decir desde las 7 de la mañana hasta la 1 de la tarde. Están distribuidas en todas las áreas de la institución y deben relevar a sus compañeras en caso de reposos, permisos o vacaciones. El grupo debe firmar su asistencia diariamente en la oficina de la gerencia, antes de incorporarse a sus actividades diarias. Asimismo, comparten la misma residencia (dormitorio) para cambiarse de ropa antes y después de cada jornada laboral. Cabe destacar que en ningún caso se incluyeron datos individuales que de alguna manera permitan identificar a las personas que suministran la información.

Síntesis de la información recabada

Para llegar al diagnóstico del presente trabajo de investigación, se realizó una entrevista libre o informal a la Gerente de los Servicios de Hotelería y a la Gerente de Docencia y Cultura Corporativa de la Institución Privada de Salud.

A través de estas entrevistas, se pudo tener una idea inicial sobre el problema del grupo foco y a su vez permitió la formulación de las preguntas aplicadas al grupo en estudio.

Entrevista realizada a la Gerente de Servicios de Hotelería. En relación a la pregunta: ¿De los cuatros turnos de trabajo, cuál considera usted que debería recibir el taller con mayor prontitud?, la respuesta fue la siguiente: “me gustaría que todas lo recibieran, incluyendo a las lavanderas”

En cuanto a la pregunta, ¿Qué aspectos desearía usted mejorar en su grupo de empleadas?, su respuesta estuvo tendiente a la mejora de sus relaciones interpersonales.

Entrevista realizada a la Gerente de Docencia y Cultura Corporativa. En relación ¿Qué aspectos cree usted que se pueden mejorar en las camareras de esta institución? Solicitó la inclusión del reforzamiento de los valores personales en el grupo.

Cuestionarios aplicados al grupo foco. Las respuestas obtenidas por las integrantes del grupo foco, se presentan a continuación:

1.- Explique con sus propias palabras ¿Cómo se lleva usted con sus compañeras de trabajo?

Nº de respuestas	Categoría	Respuestas
10	Colaboración y amistad	-“Yo me llevo bien con todas y espero que ellas se sientan bien conmigo, me gusta compartir y ayudar en lo necesario que ellas necesiten de mi y colaboro en todo lo que puedo con ellas”. -“Excelente, porque soy una persona que doy amistad sincera y respetuosa”. -“Yo personalmente me llevo bien con todas mis compañeras porque a todas las trato por igual y me preocupo por lo que les pase a cada una de ellas”. -“Me llevo bien, cuando necesito que me hagan una guardia me la hacen, cuando necesito dinero me prestan”.
3	Sentimientos de rechazo	-“Me llevo bien, aunque tengo diferencias con algunas debido al comportamiento de algunas <i>(no aceptan sugerencias, además siento que me rechazan)</i>”. -“Bien con algunas y con otras no, creo que no les caigo bien” -“Algunas se creen mejores que las demás”.

2.- Describa ¿Cómo se llevan ellas con usted? Expréselo con sus propias palabras.

1	Satisfacción con los miembros del grupo	-“Al igual que yo pienso que ellas se llevan bien conmigo”.
1	Intriga y egoísmo	-“Bien, pero lo que sí digo es que siempre hay mucha intriga y egoísmo entre nosotras mismas, porque muchas no dan su brazo a torcer”.
2	Descargan su mal humor con los demás	-“Bien aunque existen personas que vienen de mal humor”. -“Han sido buenas conmigo, la enrollada soy yo (<i>vengo de mal humor y por eso no tengo amigas</i>)”.
3	No le caigo bien a las demás	-“Bien, sin embargo no todo es perfecto y sé que puedo no caerle bien a todas aunque tratemos de llevarnos bien, como compañeras que somos”.
2	Hacemos bien nuestro trabajo y somos muy esudas	-“Bien, en realidad no se como ellas se sienten conmigo ni lo que piensan de mí”. -“Mas o menos, porque algunas no me hablan, tal vez porque soy muy poco comunicativa”.
7	Colaboración y compañerismo	-“Son muy colaboradoras conmigo, consideradas, cariñosas, comunicativas, sinceras en el trabajo”. -“Bueno, yo siento que muchas de ellas me tratan con cariño, y ellas me hacen sentir a gusto por ese afecto que me dan”. -“Ellas conviven y se preocupan por lo que me pase, mas que todo cuando me siento mal o tengo un problema”.

3.- Describa los aspectos positivos de su grupo de trabajo. Explique.

12	Apoyo y compañerismo	-“Hay algunas que son buenas compañeras, comunicativas, colaboradoras, etc.”.
3	Llegan tarde	-“Lo positivo de mis compañeras: son muy buenas, comparten su almuerzo y la merienda y también momentos gratos y amargos”.
5	Descargan su mal humor con los demás	-“En muchas oportunidades y en problemas familiares se puede sentir el gran apoyo entre el grupo”.
3	Chisana, ironía y motitas	-“Solidarias, unión, algunas tienen buen humor, trabajadoras, responsables, algunas llegan temprano, respetuosas”.
2	Hacemos bien nuestro trabajo y somos muy aseadas	-“Nosotras tratamos de que el ambiente sea ameno, pensamos que venimos a nuestra casa a liberar tensiones y a desestresarnos, compartimos mucho y somos colaboradoras”.
		-“Que cada día mejoramos, nos comportamos bien y hacemos nuestro trabajo bien”.
		-“Somos muy aseadas, siempre estamos pendientes de la limpieza del cuarto y el cuarto nunca huele mal, siempre usamos ropa limpia”.
		-“Hay intrigas”.
		-“Hay envidia”.
1	Pocos deseos de compartir en grupo	-“Hay algunas que son negativas, a veces se planifica algo y no quieren compartir”.
1	Existe mucho robo	-“Existe mucho robo”.

4.- Describa los aspectos negativos que usted ve en su grupo de trabajo. Explique.

1	Antipáticas y malagradecidas	-“Algunas son antipáticas, malagradecidas”.
3	Llegan tarde	-“A un grupo de mis compañeras les gusta llegar tarde”. -“Hay discusiones por las llegadas tarde, unas son amonestadas otras no”.
5	Descargan su mal humor con los demás	-“A veces andan de mal humor”. -“Los cambios de carácter con frecuencia (<i>mal humor</i>)”. -“Llegan de mal humor en la mañana y no te saludan sino a media mañana”.
3	Chisme, ironía y mentiras	-“Chismosas, no hablan de frente, irónicas, mentirosas”.
1	Uso de lenguaje soez y agresión verbal	-“Me han agredido verbalmente, me dijeron groserías, me trataron de ladrona en una oportunidad”.
5	Egoísmo, intrigas y envidia	-“Egoístas”. -“También hay compañeras que no nos gusta ayudar en lo económico y social y amistad”. -“Hay intrigas”. -“Hay envidia”.
1	Pocos deseos de compartir en grupo	-“Hay algunas que son negativas, a veces se planifica algo y no quieren compartir”.
1	Existe mucho robo	-“Existe mucho robo”.
		-“Mi poca comunicación, porque quisiera decir cosas y no las digo por vergüenza o para que la otra persona no me responda mal”.
2	Necesidad de aprobación de los demás	-“Yo me lo veo tan malo, pero tengo unas cuantas amistades que las personas lo ven como algo negativo (porque dicen que estamos encompañadas y no trabajamos a las demás”.) -“Soy desordenada y compinchera, eso a veces ocasiona discordia con la supervisora porque ella cree que desordenamos el servicio”.
1	Poca tolerancia hacia el otro	-“Soy una persona que cuando veo algo que es injusto no lo tolero y quisiera que no pasara y eso me hace sentir molestia y lo digo”.

5.- Describa qué aspectos de su comportamiento contribuyen con el crecimiento de su grupo de trabajo. Explique.

14	Colaboración, buen comportamiento y respeto a las normas	-“Tratando de colaborar siempre ante cualquier situación -“Hago bien mi trabajo, llego temprano, acato las normas, no me pierdo del servicio, hablo con mi jefa inmediata si tengo un problema”. -“Trato de amenizar las mañanas, hablar un ratito con cada una, ayudar en lo que pueda”.
----	--	--

6.- Describa qué aspectos de su comportamiento no contribuyen con el crecimiento de su grupo de trabajo. Explique.

1	Hipocresía	-“Solo me limito a tratar a las que se portan bien conmigo, no trato a las que me hacen dos caras”
1	Crítica e intolerancia hacia el otro	-“Supuestamente dicen que yo soy perfecta, porque me gustan las cosas bien hechas, otras dicen que soy pájua con el perdón de la palabra, pero yo digo la verdad que son flojas”.
1	Poca oportunidad de contacto	-“Con el crecimiento de mi grupo no puedo contribuir mucho hoy en día, ya que poco coincidimos en la hora de entrada y salida”.
3	Descargan su mal humor con los demás	-“Mi mal humor y quisiera cambiarlo”. -“Mi carácter, a veces soy muy impulsiva”.
4	Temor a expresar lo que se piensa y siente	-“Yo me comporto bien, soy alegre, responsable y cumplidora <i>(algunas son muy calladas y no dicen lo que piensan de su malestar con el grupo)</i>”. -“Mi poca comunicación, porque quisiera decir cosas y no las digo por vergüenza o para que la otra persona no me responda mal”.
2	Necesidad de aprobación de los demás	-“Yo no lo vería tan malo, pero tengo unas cuantas amistades que las personas lo ven como algo negativo <i>(porque dicen que estamos encompinchadas y no tratamos a las demás)</i>”. -“Soy desordenada y compinchera, eso a veces ocasiona discordia con la supervisora porque ella cree que desordenamos el servicio”.
1	Poca tolerancia hacia el otro	-“Soy una persona que cuando veo algo que es injusto no lo tolero y quisiera que no pasara y eso me hace sentir molestia y lo digo”

7.- ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorar como persona para contribuir así al logro de los objetivos de su grupo de trabajo?

1	Soy perfeccionista	-“A veces quisiera no ser tan perfeccionista, querer que sean y hagan las cosas cada día mejor y mejor”.
2	Temor a expresar lo que se piensa y siente	-“No decir nada y dejarlo todo como lo consiga, como está y no decir nada para que mi compañera no se moleste y se sienta feliz con su trabajo”. -“Ser mejor en mi persona, ya que a veces no expreso lo que siento”.
2	Descargan su mal humor con los demás	-“Soy muy impulsiva, a veces me pongo negativa”.
5	Dificultad para hablar en público y con los supervisores	-“Comunicarme más, ser mas abierta” -“Tengo miedo de hablar en público”. -“Con la supervisora me cuesta hablar y me callo”.
2	Ser más responsable para que me valoricen	-“Ser un poco mas seria con respecto a no llevar la vida en el trabajo tan deportiva en el aspecto de tratar de que mi supervisora confíe en mí y me valore”. -“Preocuparnos más por nuestro trabajo y servicio”.
1	Incomprensión	-“Hay mucha incomprensión”.
1	Timidez	-“Soy muy tímida y mejorar mi letra”.

8.- ¿Qué considera usted que deben mejorar sus compañeras para contribuir al logro de los objetivos de su grupo? Explique.

1	Falta de sinceridad	-“La falta de sinceridad”.
1	Intolerancia hacia el otro	-“No ser tan infantiles cuando deben ser serias”.
3	Necesidad de ser tomado en cuenta	-“Trabajar mejor para que la compañía esté contenta con nuestro trabajo y ser mejores y trabajar con mas entusiasmo y que nos tomen en cuenta. Gracias”.
4	Cumplir con el horario	-“Llegar temprano, no perderse del servicio, hacer bien su trabajo”.
1	Poca tolerancia	-“Pienso que debemos aceptarnos tal como somos”.
4	Falta de unión grupal	-“Que sean mas unidas para poder llevarnos bien”.
2	Necesidad de mejorar la escucha	-“Escuchar, ya que las personas no saben o no quieren escuchar”. -“Que no griten para hablar”.

Registro anecdótico de la observación realizada al grupo foco

Para recabar más información y realizar el diagnóstico, se realizó una observación de 30 minutos en los puestos de trabajo de las integrantes del grupo foco, evidenciándose lo siguiente: caras tensas, huida del contacto ocular, postura tensa, manos nerviosas, habla tajante, vacilaciones. Hubo presencia de subgrupos, que no comparten con otros sub-grupos. También se observó gestos de molestia en algunas de las participantes cuando se les solicitó, colaborar en otros servicios, distintos a su área de trabajo.

Análisis de la información recabada para el diagnóstico.

En cuanto a la Variable **Cohesión**, ésta es definida como “la fuerza promedio resultante que actúa sobre los miembros en dirección al grupo” (Cartwright y Zander, 1999, p. 216). Es por ello, que encontrarse con afirmaciones como: “a veces se planifica algo y no quieren compartir”, “hay falta de unión grupal”, pueden asociarse con falta de cohesión, ya que; de acuerdo a Rojas, (2001) “la motivación de los miembros para trabajar en grupo, está dada por la disposición para efectuar actividades con energía, preocupación por su ejecución y participación en las reuniones”.

Aunado a esta afirmación, durante las observaciones realizadas, se evidenció la poca disposición por parte de los sujetos 5 y 10 a participar y responder el cuestionario.

En relación a la Variable **Asertividad**, Castanyer (1996, p. 21) expresa: “es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. En ese sentido, expresiones como “me han agredido verbalmente, me dijeron groserías”, están relacionadas, según esta autora, con comportamientos de personas agresivas, quienes carecen de habilidades para afrontar situaciones tensas. Asimismo, las personas poco asertivas utilizan un volumen de voz elevado, habla poco fluida por su precipitación al hacerlo, habla tajante, interrupciones constantes y uso de insultos y amenazas.

De acuerdo a Cartwright y Zander (1997, p. 460), la **Motivación** es “la disposición a sentirse satisfecho por una serie específica de resultados”. Es por ello,

que las expresiones “llegan tarde” y “deberían cumplir con el horario”, se relacionan con el hecho de que los miembros están alerta ante todo a las consecuencias desfavorables que brota del fracaso del grupo (Ibíd.).

A este tipo de respuestas, Ardouin (2004) refiere que “conductas... sin explicación aparente, apatía y desinterés tienen estrecha relación con necesidades motivacionales no satisfechas por el individuo”

Por otro lado, respuestas del tipo “algunas son muy calladas y no dicen lo que piensan” y “quisiera decir cosas y no las digo por vergüenza o para que la otra persona no me responda mal”, se relacionan con baja **Autoestima**, ya que de acuerdo a Branden (1995, p. 24), “cuando menor sea nuestra autoestima, más probable será que nuestra comunicación sea más opaca, evasiva e inapropiada debido a la incertidumbre sobre nuestro pensamiento y sentimientos personales”.

Asimismo, el verbatim “a veces no quisiera ser tan perfeccionista, querer que se hagan las cosas cada día mejor y mejor”, está relacionado de acuerdo a Paz (2001, p. 30) con déficit de autoestima, y al respecto expresa “las personas que presentan un déficit de autoestima son muy perfeccionistas con todo lo que emprenden, todo debe estar muy bien hecho, si no es así, no tiene valor alguno”.

Las expresiones, “soy compinchera” y “tengo unas amistades que las demás lo ven como algo negativo, porque dicen que estamos encompinchadas”, según Paz están relacionadas con la necesidad que tiene la persona de aprobación continua de los demás, en todo lo que hacen, piensan y dicen, ya que confían muy poco en sus capacidades y decisiones; por lo que necesitan la opinión de otras personas que le reconozcan cómo están haciendo las cosas. (op.cit. 32).

Por otro lado, el egoísmo, evidenciado en expresiones como: “son egoístas”, “también hay compañeras que no nos gusta ayudar en lo económico y social y amistad”, es según Vallejo (2001), “una forma de actitud adoptada por la persona que se fundamenta en la relación exclusiva hacia sí mismo, con preocupación por las propias necesidades y deseos y sin interés por los demás”. (p. 245). A su vez, su perspectiva psicológica y por consecuencia su forma de vivir, se orienta siempre de acuerdo a su valoración personal, menospreciando la del colectivo. Evidentemente, todo ese aire de poder no es más que una mascarada que encubre su propia debilidad y un sentimiento de inferioridad (op.cit., 246).

La envidia, es según Vallejo, “un sentimiento (o pasión si es muy intensa) de carácter displacentero que surge al considerar lo que posee o ha conseguido otra persona. El envidioso <mira con malos ojos> las cualidades, éxitos o posesiones de los demás” (2001, p. 257), esta aseveración se ve reflejada en expresiones como: “hay envidia”.

En relación al mal humor, Barroso (1998) opina: “el desvalorizado, sin contacto consigo mismo, anda con frecuencia enrabiado, emprendiéndola contra el mundo y expresando su rabia en diversas formas (p. 64). Muestra de ello son las siguientes expresiones: “a veces andan de mal humor”, “los cambios de carácter con frecuencia (mal humor)”, “llegan de mal humor y no te saludan sino a media mañana”.

Verbatums como: “....tengo diferencias con mis compañeras debido al comportamiento de algunas” (*no aceptan sugerencias, además siento que me rechazan*) están relacionadas según Mruk, con la importancia de ser aceptado y

atendido. Para este autor, el modo en que somos tratados por los demás puede afectar el desarrollo de nuestra autoestima, dado que; aunque estos factores se reducen con la edad, nunca se pierde la capacidad de respuesta, ya que los progenitores son sustituidos por personas que nos aceptan o rechazan, nos atienden o ignoran, como los amigos, cónyuges, compañeros de trabajo, jefes (1999, p. 97).

El robo, es de acuerdo a Paz (2001), un trastorno disocial que se caracteriza por la constante violación de los derechos básicos de otras personas o de las normas sociales”, adicionalmente, este autor considera que a pesar de que estas personas aparentan una imagen de dureza, su autoestima suele ser baja (p. 25). Es por ello, que la expresión “existe mucho robo”, confirma la idea del autor.

Asertividad	3	✓ Uso de lenguaje sarcástico y agresión verbal ✓ Hipocresía ✓ Deseos de mejorar la comunicación verbal ✓ Falta de sinceridad ✓ Necesidad de mejorar la escucha
Cohesión	7	✓ Pocos deseos de compartir en grupo ✓ Poca oportunidad de contacto ✓ Falta de unión grupal
Motivación	16	✓ Llegan tarde ✓ Cumplen con el horario ✓ Mas responsabilidad con el trabajo ✓ Necesidad de ser tomado en cuenta

En la tabla 1, se presenta el total de respuestas ofrecidas por los participantes, asociadas por variable, de acuerdo al análisis realizado.

Variable	Nº de respuestas	Categorías
Autoestima	35	✓ Sentimientos de rechazo ✓ Descargan su mal humor con los demás ✓ No le caigo bien a las demás ✓ Chisme, ironía y mentiras ✓ Envidia ✓ Existe mucho robo ✓ Crítica e intolerancia hacia el otro ✓ Soy perfeccionismo ✓ Incomprensión ✓ Timidez ✓ Egoísmo e intrigas
Asertividad	8	✓ Uso de lenguaje soez y agresión verbal ✓ Hipocresía ✓ Deseos de mejorar la comunicación verbal ✓ Falta de sinceridad ✓ Necesidad de mejorar la escucha
Cohesión	7	✓ Pocos deseos de compartir en grupo ✓ Poca oportunidad de contacto ✓ Falta de unión grupal
Motivación	16	✓ Llegan tarde ✓ Cumplir con el horario ✓ Mas responsabilidad con el trabajo ✓ Necesidad de ser tomado en cuenta

En la tabla 1, se presenta el total de respuestas ofrecidas por los participantes, asociadas por variable, de acuerdo al análisis realizado.

Tabla 1. Frecuencias absolutas y relativas de las variables encontradas

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<i>Autoestima</i>	35	53
<i>Motivación</i>	16	24
<i>Asertividad</i>	8	12
<i>Cohesión</i>	7	11
Total	66	100%

La Autoestima, como demuestra la Tabla 1, aparece como la variable con mayor número de respuestas, la cual la convierte en necesidad detectada en el grupo objeto de estudio. En consecuencia, a continuación se formula el siguiente problema de investigación:

Formulación del problema de investigación

¿Cómo fortalecer la Autoestima en el contexto laboral en el grupo de camareras del turno matutino de una Institución Privada de Salud, a través de un Programa de Intervención de Dinámica de Grupos?

Justificación de la investigación

El presente estudio constituye un aporte para la solución de problemas prácticos de la vida real, como es la necesidad de fortalecer la autoestima en el ámbito laboral.

Objetivos de la investigación

General

Determinar los efectos de un Programa de Intervención de Autoestima en el contexto Laboral del grupo de camareras del turno matutino de una Institución Privada de Salud, bajo los enfoques de Autoestima de Manuel Barroso y Nathaniel Branden.

Específicos

1. Diseñar un Programa de Intervención, bajo los enfoques de Autoestima de Manuel Barroso y Nathaniel Branden, que permita fortalecer la Autoestima en el contexto laboral en las camareras del turno matutino de una Institución Privada de Salud
2. Aplicar el Programa de Intervención diseñado bajo los enfoques de Autoestima de Manuel Barroso y Nathaniel Branden
3. Evaluar los efectos del Programa de Intervención

Justificación de la investigación

El presente estudio constituye un aporte para la solución de problemas prácticos de la vida real, como es la necesidad de fortalecer la autoestima en el ámbito laboral,

reflejada en el diagnóstico realizado al personal de camareras de la Institución Privada de Salud.

MARCO DE REFERENCIA

Asimismo, este trabajo constituye un estímulo a continuar investigando sobre los beneficios de aplicar programas de intervención fundamentados en la dinámica de grupos para el fortalecimiento de la autoestima en este tipo de población con bajo nivel académico, dentro del ámbito organizacional.

Autoestima y la manera de fortalecerla en los adultos, tomando en cuenta que ésta es "un proceso dinámico"

En ese sentido, el Departamento de Personal de la Tesorería General de Santiago de Chile (2001), diseñó y aplicó un innovador Proyecto de Mejoramiento del Clima Laboral en algunas tesorerías regionales para enfrentar debilidades en este ámbito.

Los objetivos de ese programa se dirigieron a habilitar capacidades creativas, motivacionales-laborales, *autoestima laboral* y *valoración del sentido social del trabajo*. Las estrategias utilizadas surgieron de un enfoque *Humanista-Sistémico* aplicado a la organización, implicando no actuar sobre los "problemas" para encontrar su "solución", sino *actuar sobre los contextos* en que los problemas se producen, de tal modo que las soluciones sobrevengan a raíz de las modificaciones relacionales emprendidas por los mismos actores.

El programa de desarrollo fue aplicado a todo el personal de la Tesorería Regional, en cinco sesiones, de 20 participantes cada una, en tres días de jornada completa. Los temas destacados fueron: percepción, comunicación, resolución de

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

Antecedentes

Son varios los investigadores que se han dedicado a estudiar el fenómeno de la Autoestima y la manera de fortalecerla en los adultos, tomando en cuenta que ésta es “un proceso dinámico”.

En ese sentido, el Departamento de Personal de la Tesorería General de Santiago de Chile (2001), diseñó y aplicó un innovador Proyecto de Mejoramiento del Clima Laboral en algunas tesorerías regionales para enfrentar debilidades en este ámbito.

Los objetivos de ese programa se dirigieron a habilitar capacidades creativas, motivacionales-laborales, *autoestima laboral y valoración del sentido social del trabajo*. Las estrategias utilizadas surgieron de un enfoque *Humanista-Sistémico* aplicado a la organización, implicando no actuar sobre los “problemas” para encontrar su “solución”, sino *actuar sobre los contextos* en que los problemas se producen, de tal modo que las soluciones sobrevengan a raíz de las modificaciones relacionales emprendidas por los mismos actores.

El programa de desarrollo fue aplicado a todo el personal de la Tesorería Regional, en cinco sesiones, de 20 participantes cada una, en tres días de jornada completa. Los temas destacados fueron: percepción, comunicación, resolución de

problemas, conflictos y crisis, **la autorresponsabilidad, la autovaloración de capacidades, méritos y competencias**, y la recreación de la vocación de servicio.

En consecuencia a la aplicación del programa, se evidenciaron claros signos de fortalecimiento de **la autoestima laboral y personal**, mayor entusiasmo y motivación laboral en los grupos en torno a tareas, un decrecimiento de los niveles de rumor y de percepción de amenazas, aumento en el grado de autonomía decisional de las personas, los grupos y equipos de trabajo; se mejoraron las relaciones interpersonales, aumentaron las conductas proactivas y propositivas relacionadas con el logro de las metas regionales y el crecimiento del compromiso de los funcionarios; lo que implicó logro de metas regionales y satisfacción laboral. Como ejemplo, a la fecha este equipo ha producido el 5° Boletín Regional *Tesorería te Informa*, lo que ha significado otra instancia de cohesión y **autoestima grupal**.

Otro estudio similar, se llevó a cabo en la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca (2004), la cual estudió el estrés laboral, sus dimensiones, su relación con otros factores psicológicos (entre los que se encuentra la autoestima) y la eficacia de un procedimiento de intervención con seguimiento. Para ello, seleccionaron una muestra de 811 profesores de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato, de los cuales el 57,4% de ellos eran mujeres, y el 42,6% restante fueron varones.

El diseño utilizado fue de pre-test / post-test con grupo control. Para ello, se aplicaron antes y después de la intervención, cuestionarios para medir la autoestima, el control percibido y el síndrome de burn-out. La intervención consistió en un curso

de 20 semanas, distribuido en dos meses a razón de dos horas semanales, una vez concluidas las labores diarias del profesorado.

El objetivo principal de la investigación fue analizar la eficacia de la intervención psicológica basada en la ***Dinámica de Grupos*** de sensibilización y entrenamiento, valorando las posibles diferencias entre las profesoras y los profesores de E.S.O. y Bachillerato a la hora de responder a la acción terapéutica o preventiva de dicha intervención. Una vez finalizado el estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

- Si se incrementa la autoestima del profesorado, su incapacidad para controlar las circunstancias ambientales decrece, con lo que se produce una disminución concomitante de su agotamiento emocional.
- La autoestima ejerce un influjo positivo sobre la seguridad / confianza en sí mismo, que a su vez, produce un efecto negativo sobre la despersonalización en su intervención profesional.
- La autoestima laboral es alta cuando los profesores / as creen que están haciendo algo que merece la pena, cuando se sienten satisfechos con la autoridad y el poder que les corresponde y no se sienten sometidos a presiones.

En cuanto a los trabajos de investigación realizados en Venezuela, específicamente con el personal de salud, Díaz y Navas (1997), aplicaron y evaluaron un programa de Autoestima y Motivación al Logro a 9 enfermeras con edades comprendidas entre 22 y 55 años, en el Hospital Oncológico Padre Machado. El objetivo consistió en fortalecer las potencialidades, conocer las debilidades y

limitaciones de los integrantes del grupo; así como descubrir alternativas para relacionarse de manera más armoniosa con el entorno y lograr las metas propuestas.

Una vez aplicado el taller, presentaron los siguientes resultados: mayor incremento en la disposición al cambio, así como en la Autoestima y en la Motivación al logro (a través de actuaciones, verbalizaciones y posturas), mejor conocimiento de sí mismas, un comportamiento más consistente, responsable y maduro en el cumplimiento de su labor.

En otro estudio, e incorporando el contexto laboral dentro de la Autoestima, Quiroz (2001) propuso desarrollar capacidades o disposiciones vitales de autoconciencia, autoaceptación, auto-responsabilidad y autoafirmación, para fortalecer la Autoestima, fundamentalmente en el contexto individual y organizacional, de un grupo de 20 empleados (6 mujeres y 14 hombres), del Instituto Municipal de Capacitación y Educación Ciudadana. Este estudio concluyó, que los miembros lograron desarrollar su autocociencia, autoaceptación, autorresponsabilidad y autoafirmación o asertividad, que les permitió mejorar su bienestar psicológico, ensanchar su eficacia, autoconfianza o competencia personal y el respeto por sí mismos dentro de la organización; logrando expandir su creatividad y efectividad en el manejo de sus recursos internos y externos; así como en la comunicación consigo mismos, con los otros en su contexto organizacional, potenciando transformaciones a nivel individual, grupal y organizacional. Este estudio, también sirvió para demostrar, que al fortalecer la Autoestima, ésta se convierte en una variable de alto poder de apalancamiento y de significativos efectos multiplicadores en el proceso de mejoramiento y crecimiento continuo e ilimitado de un grupo de cualquier

organización en el mundo contemporáneo, donde se plantean retos a las personas que componen el capital humano.

Fundamentos Teóricos

Dinámica de Grupos

El Índice Internacional y Diccionario de la Rehabilitación y de la Integración Social afirma, que la Dinámica de Grupos, es una rama de la Psicología o de las ciencias sociales que se encarga del comportamiento de los grupos humanos y de las personas que los integran. Emplea, para convertirse en ciencia, todos los instrumentos a su alcance, muchos de ellos tomados de otras disciplinas, como son la Psicología Social, la Sociología, la Antropología y la Pedagogía, entre otras. Su objeto de estudio son los grupos pequeños, en donde aplica su propia perspectiva, interesándose por los fenómenos psicosociales que ocurren en ellos. Los métodos de investigación más importantes parten del dispositivo de "grupo cara a cara", a partir del cual se desarrollan técnicas e instrumentos variados, dependiendo de las escuelas que participan del campo que van desde el Psicoanálisis, la teoría del campo, hasta el comportamiento norteamericano.

Grupo

La palabra grupo es bastante actual y no tiene una definición concreta, sin embargo: "un grupo es un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas hacen a éstas interdependientes en algún grado significativo". (Cartwright, 1999. p. 13).

Asimismo, el autor considera que cuando una serie de personas constituyen un grupo, los caracterizan las siguientes afirmaciones: participan en interacciones frecuentes, se definen entre sí como miembros o pertenecientes al grupo, comparten normas respecto a temas de interés común, participan en un sistema de papeles entrelazados, se identifican entre sí como resultado de haber buscado en sus superego el mismo objeto modelo o los mismos ideales, encuentran que el grupo es recompensante, persiguen metas promovedoramente interdependientes, tienen una percepción colectiva de su unidad, y tienden a actuar de modo unitario respecto al ambiente.

En ese sentido, Shaw (1979), expresa "la gama de aptitudes, conocimientos y habilidades de que dispone el grupo aumenta junto con el tamaño del grupo, y también es mayor la cantidad de manos disponibles para adquirir y procesar la información" (p. 181).

Autoestima

La autoestima se forma desde la gestación, durante el período prenatal y en los años que siguen el nacimiento del niño, quien aprenderá de acuerdo con lo que perciba del entorno, si es apto para lograr objetivos y ser feliz, o si debe resignarse a ser común; uno más en una sociedad en la que vivirá posiblemente resentido, ansioso y funcionando muy por debajo de su verdadera capacidad (Yagosesky, 1998. p. 26).

Los niños que tienen mayores posibilidades de disfrutar de los cimientos necesarios para una autoestima sana tienden a ser aquellos cuyos padres: les crían con amor y respeto, les permiten experimentar una aceptación coherente y benevolente, les ofrecen la estructura de respaldo que suponen unas reglas razonables y unas expectativas adecuadas, no recurren al ridículo, la humillación o el maltrato físico para controlarles y demuestran que creen en la competencia y bondad del niño (Branden, 2001 p.17).

En esa línea, Coopersmith (1981) se refiere a la autoestima como “la evaluación que el individuo hace y generalmente mantiene con respecto a sí mismo” (pp. 4,5). Esta evaluación se expresa en actitudes de aprobación o desaprobación, e indica la extensión en la cual el individuo se cree a sí mismo capaz, significativo, exitoso y valioso (Ibíd.).

Para Pope, Mc Hale y Craighead (1988) desde una perspectiva conductual “la autoestima es el resultado de la discrepancia entre la percepción de uno mismo (la visión objetiva) y el ideal de uno mismo (aquello que la persona valora, lo que le gustaría ser)”. Asimismo, consideran que “tener una alta autoestima es tener una

visión saludable de sí mismo”, pero cuando el grado de autoestima es bajo, disminuye la resistencia frente a las adversidades de la vida y las personas se hunden frente a unas vicisitudes que lograrían disipar si tuvieran sentimientos más sanos acerca de sí mismos (1999, p. 14).

Branden (1969 / 2001) diferencia la autoestima positiva de la negativa asegurando que sin una autoestima positiva, *el crecimiento psicológico se encalla*. Para este autor, la autoestima positiva funciona, en la práctica como el sistema inmunológico de la conciencia, ofreciendo una mayor resistencia, fuerza y capacidad regeneradora (p.15).

Desde un punto de vista humanista, Branden (1969 / 2001), expresa: “la autoestima es la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos básicos de la vida, y sentirse merecedor de la felicidad” (p. 46). De aquí, que se diferencien, según este autor, dos componentes en la autoestima relacionados entre sí, *la eficacia personal* que se refiere a la sensación de confianza en sí mismo y *el respeto por sí mismo*, que es reafirmarse en la valía personal.

A su vez, Mruk (1999) expresa la autoestima en términos de autoevaluación considerándola como “el proceso de valoración mediante el cual el individuo examina su desempeño, capacidades y atributos de acuerdo a sus estándares personales y valores, y llega a una decisión de su propia valía” (pp. 6,7). Adicionalmente, este autor sostiene que la autoestima tiene una función protectora, ya que libera del estrés y la tensión de la vida, minimiza el dolor psicológico procedente de críticas, rechazos, fracasos, pérdidas u otros fenómenos negativos (p. 50).

Desde un punto de vista fenomenológico, Mruk (op. cit. p.148) considera que la autoestima es “el estatus vital de competencia y el merecimiento de un individuo al manejar los retos de la vida a lo largo del tiempo”. Desde esa óptica, la competencia y el merecimiento son para él, las bases fundamentales de la autoestima, inclusive, las representa en un diagrama como ejes y afirma que están dinámica y recíprocamente relacionadas.

Esta matriz propuesta por Mruk y sus investigadores, indica que las personas pueden vivir la autoestima de diferentes modos, porque la estructura de este fenómeno permite combinaciones de competencia y merecimiento de acuerdo a sus paradigmas, percepciones, experiencias y conductas relacionadas con la autoestima. Por ejemplo, una historia de competencia alta y mucho merecimiento, produce una *autoestima alta* casi como norma evolutiva. Por otra parte, se encuentra la *autoestima defensiva tipo I*; en la cual existe una discrepancia entre lo que experimenta la persona en términos de alta autoestima y la manera como es percibida por los demás. Estos individuos pueden actuar como merecedores, pero esta percepción no está confirmada por la evidencia de sus logros o éxitos. También se encuentra la *autoestima defensiva tipo II o pseudo-autoestima*, donde la persona puede ser física, social o intelectualmente competente; puede ser respetable e incluso tener grandes logros; sin embargo, su sistema de autoestima implica una deficiencia en el merecimiento, que distorsiona su percepción, su experiencia y su conducta.

Por último, la *autoestima baja*, implica deficiencias tanto en la competencia como en el merecimiento. Tal vulnerabilidad hace a la persona esencialmente sensible a ser victimizado por el sí mismo, por los otros y por el mundo (Ibíd).

Desde el punto de vista sistémico, Barroso (1998) destaca la importancia de la autoestima, al considerarla como la fuerza que organiza, da sentido y dirección al ser humano; proporciona claridad en el esclarecimiento de los objetivos y es un gran impulsor a la hora de buscar los medios para alcanzarlos. Barroso, (op. cit p. 123) apoyándose en la Teoría General de Sistemas de Ludwing von Bertalanffy, crea lo que él denomina “Un Modelo Sistémico de la Autoestima”, donde define esta última como “la energía del organismo que proporciona actualidad, sentido y dirección a la experiencia total”, por lo que tiene que ver con definición y significado; es decir, “mi definición e importancia radica en saber quien soy yo en este momento, en mi experiencia en el aquí y el ahora, no necesariamente en el linaje, procedencia, origen, dinero, saber, status, prestigio ni clase social” (op. cit. p. 121).

Según este modelo, existen dos subsistemas, bien definidos y estructurados: el sí mismo y el contexto. El sí mismo son las necesidades del organismo y el contexto donde esas necesidades quedan insertas, única manera de ser manejadas. Ambos subsistemas están relacionados entre sí, no pudiendo el uno existir sin el otro (op.cit. p. 258).

El primer subsistema, es decir **el sí mismo**, está conformado por todas las necesidades de un organismo vivo, sed, necesidad de cariño y afecto, reconocimiento. En la medida en que el sujeto concientiza sus necesidades y las asume, éstas se van diferenciando a través de un doble mecanismo de satisfacción e insatisfacción. De esta manera, la energía se mueve hacia nuevas y diferentes configuraciones, expresándose por intermedio de cuatro competencias: la primera competencia, es decir la valoración personal; es valorarse, apreciarse, quererse, sentirse bien consigo

mismo. Sentir bienestar, ganas de estar vivo, de paz interior, de alegría, en otras palabras: *"Nada podrá destruir mi valoración personal, a no ser que yo mismo conceda ese poder"*. (op.cit. p. 261).

La segunda competencia es el Manejo de riesgos; que supone asumir riesgos, aventurarse a ser diferente, a caminar por otros caminos, hacer contactos, perder, ganar, encontrar nuevas soluciones, saber más. La tercera competencia es la Comunicación, donde se es capaz de decir y expresar lo que se piensa y siente, de comunicarse con quien se desee y decir exactamente lo que se quiere decir.

Por último, está el Manejo de diferencias, el cual viene dado cuando al entrar en contacto con el otro, *nos damos cuenta que existen diferencias*. Las diferencias fortalecen las relaciones entre el yo y el otro. Es sentir la responsabilidad de decir no cuando se quiere decir no y sí cuando se quiere decir sí.

El segundo subsistema, **El contexto**, resulta ser el medio externo, el entorno, conforme es percibido y experimentado por el sujeto. Se diferencian en el contexto: el individual, propio e inalienable, necesario para que el individuo se desarrolle y organice como él mismo lo desee, el contexto de pareja, ya que el individuo necesita la compañía especial de otra persona; se diferencia y conforma su pareja; el familiar porque la pareja va creando nuevos miembros, el contexto organizacional donde el individuo con necesidades propias, de pareja y de familia, se diferencia aún más y conforma un contexto de trabajo y el contexto social en el que el individuo queda incluido en una comunidad.

Por otro lado, una autoestima sólida daría al individuo directrices para saber quien es, definir su existencia en el aquí y el ahora, responsabilizándose así de sus propias necesidades, asegura el autor.

Esta convicción en relación a la autoestima, lo lleva a afirmar: “una situación de autoestima....conllevaría a mejores relaciones interpersonales, a nivel de pareja, de familia, de comunidad...” (1998, p.123).

Autoestima y trabajo

En la actualidad, el ser humano actúa en un contexto de retos cada vez mayores; se trata de un reto a la creatividad, flexibilidad, velocidad de respuesta, capacidad de afrontar el cambio, capacidad de inventar, de sacar lo mejor de la gente; desde un punto de vista psicológico se trata de un reto a la autoestima (Branden, 1995, p. 262). Asimismo, asumir riesgos es aventurarse a ser diferente, a caminar por otros caminos, hacer otros contactos, perder, ganar, encontrar nuevas soluciones...es actuar sin la aprobación del otro, asumiendo errores y limitaciones (Barroso, 1998, p. 262).

En relación al hombre y su contexto laboral, Branden afirma: “el trabajo es necesario para lograr la satisfacción de muchas otras necesidades que no pueden ser cubiertas individualmente, ni en pareja, ni en familia” (op. cit., 275) es así, que el contexto organizacional le permite al individuo ubicarse, identificarse, relacionarse y socializar profesionalmente.

Una organización en la que las personas se sienten reconocidas (en sus talentos y logros individuales) y reciben una retroalimentación constructiva, será un lugar en el que las personas con autoestima elevada deseen trabajar y las que tengan una autoestima más modesta la verán aumentada (Ibíd).

Branden asegura: “lo que ahora determina la organización son las necesidades del flujo de conocimiento e información”, por esa razón “el conocimiento...está mucho más al alcance de todos que antes, lo que hace que sea mucho más fácil para los empleados operar con un alto nivel de conciencia en su labor y por consiguiente ser más productivos” (op. cit. p. 263).

En cuanto a las relaciones laborales, Linfield (1999) señala: “las personas con elevada autoestima tienden a mostrar su aprecio por los logros, esfuerzos y capacidades de los demás” (p. 27).

Por su lado, Branden concluye “es obvio que el trabajo puede ser un instrumento para elevar la autoestima” (op. cit., p. 75) y los niveles de salud, éxito económico y calidad de relaciones, están frecuentemente relacionadas con una autoestima fuerte.

Al referirse a los problemas relacionados con la autoestima en el ámbito laboral, Yagosesky (1998) afirma: “el trabajador desvalorizado, sin autoestima, es el representante típico y nocivo de las sociedades subdesarrolladas, económica y psicológicamente” (p. 172). Adicionalmente, este autor manifiesta que el empleado que trabaja desde la autoestima elevada se desempeña de una manera diferente a aquella que lo hace desde su desvalorización. En el plano de las creencias, el desvalorizado suele estar anclado, envuelto en una serie de creencias negativas con

relación al trabajo, trabaja sin tener claridad de rumbo, ignora su verdadera vocación, no respeta el tiempo propio ni ajeno, no confía en sus capacidades puesto que por lo general las desconoce, vive frustrado y presionado por el trabajo, tiende a la dependencia y pone su carga sobre cuanto hombro vea dispuesto, su estilo es la rutina, vive de la fantasía, en el *debe ser*, su actitud es apática y desinteresada, actúa como si nada le importara realmente, no persevera, abandona lo poco que logra iniciar, depende de otros, de sus decisiones y aprobación, lo cual le resta autonomía y le hace sentirse indigno, culpable y manejable, no asume responsabilidades, evade el esfuerzo y responde con un típico: *eso no me toca a mí* o *un yo no se nada de eso*, establece relaciones conflictivas basadas en el interés y el utilitarismo, carece de control sobre su trabajo; su estado mas frecuente es la confusión y tiene mala relación consigo mismo, con las máquinas, los procesos y las personas (Ibíd).

En vista de que los enfoques de Barroso y Branden fundamentan el presente trabajo de investigación, a continuación se presentan las similitudes encontradas en ambos modelos.

Para Branden, (2001) la autoestima es “la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, y de ser dignos de felicidad”. Asimismo, él considera que la manera como las personas se *experimentan a sí mismos*, tiene influencia sobre cada uno de los momentos de su vida y ésta a su vez *los capacita, les da energía y los motiva* (p.13).

A su vez, Barroso (1998, p. 26) define la autoestima como: “*la energía del organismo que arranca de su esencia celular, biológica y orgánica, dando sentido y dirección a los complejos procesos que se suceden dentro del organismo y a todos los*

niveles de vivir". Para él, la autoestima hace al hombre *consciente de su experiencia y de sus capacidades*: verse a sí mismo, tomar riesgos, ser creativo, ser comunicativo y ser responsable en ser lo que es.

Al analizar ambos conceptos, se evidencia similitud en cuanto a la inclusión de la *energía y la experiencia del sí mismo* dentro de ambos enfoques.

La valoración personal, es otro punto en común para estos autores. Según ellos, ésta viene dada por la imagen que se tiene de sí mismo; la cual se fabrica con base a expectativas y aprendizajes. Para Barroso (1998, p. 51) *ésta se refiere a valorarse, apreciarse, quererse, sentirse bien consigo mismo*, y para Branden (2001, p. 13) *implica un sentimiento de eficacia personal*; la cual se traduce en la *convicción de sentirse competente para vivir y ser digno de ello*.

El manejo de las diferencias, es otro aspecto en el que Barroso y Branden coinciden; para el primero, *la autoestima permite manejar las diferencias, sin destruir la relación* y para el otro, *cuanto más saludable sea la autoestima, mas inclinadas se sentirán las personas a tratar a los demás con respeto, benevolencia, buena voluntad y justicia; sin considerarlos como una amenaza*.

Tanto para Branden, como para Barroso, el hecho de responsabilizarse por lo que se hace, juega un papel importante dentro de la autoestima; al respecto, Branden afirma: *"si me enfrento a un error que he cometido, al aceptar que es mío tengo la libertad de aprender de él y mejorar en el futuro"*. En ese sentido Barroso expresa: *".....me asumo como quien soy sin temor a que descubran la parte menos querida por mí, sin negar errores y limitaciones"*.

Por lo anteriormente descrito, y en base a las coincidencias de Branden y Barroso en relación a la autoestima, se elabora, la siguiente definición: *“autoestima es la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, ser consciente de la propia experiencia y de sus capacidades, es decir; valorarse a sí mismo, manejar las diferencias, ser comunicativo y ser responsable en ser lo que se es”*.

Asimismo, se encuentran similitudes entre Branden y Barroso respecto a la Valoración de sí mismo y la Responsabilidad, aspectos que deben desarrollarse para fortalecer la Autoestima.

Valoración de sí mismo

Para Barroso (1998, p. 258), la valoración de sí mismo consiste en: *apreciarse, quererse, sentirse bien consigo mismo; sentir bienestar, ganas de estar vivo, de paz interior, de alegría, de comodidad consigo mismo*; por otro lado, para Branden (1995) “es la convicción de que somos buenos y merecedores del respeto de los demás” (p. 56). “Es aceptarse a uno mismo. Es la condición previa al cambio y al crecimiento” (op. cit. p. 114).

Responsabilidad

La responsabilidad es “la capacidad que tiene una persona de responder (coloquialmente: dar cuentas) acerca de sus actos y obligaciones”, “una persona

responsable es aquella que es consecuente con sus acciones, que cumple con sus deberes y es capaz de asumir sus errores” (Uncal, en Vallejo Nágera, 2001, p. 461).

“Me asumo como quien soy sin temor a que descubran la parte menos querida por mí, sin negar errores y limitaciones” es para **Barroso** (1998, p. 52) sinónimo de responsabilidad y para **Branden** (1995), la responsabilidad es la “disposición de las personas a mantener sus promesas, cumplir sus compromisos, pensar en las consecuencias de sus actos para los demás y manifestar fiabilidad y confianza” (op. cit. p. 272).

La práctica de ser responsable implica, según Branden, darse cuenta de: ser responsable de hacer realidad los deseos, ser responsable de las elecciones y actos, ser responsable del grado de conciencia que se introduce en el trabajo, ser responsable de la conducta con otras personas, compañeros de trabajo, asociados, clientes, pareja, hijos, amigos, ser responsable del modo en que distribuye el tiempo y de ser responsable de comunicarse correctamente con los demás (op.cit. p. 125).

Una vez analizados los conceptos de valoración y responsabilidad según Barroso y Branden, a continuación se elaboran las siguientes definiciones de Valoración y responsabilidad:

Valoración: Es apreciarse, quererse, sentirse bien consigo mismo. Es la convicción de que somos buenos y merecedores del respeto de los demás.

Responsabilidad: Es la disposición de las personas a mantener sus promesas, cumplir sus compromisos, pensar en las consecuencias de sus actos para los demás y manifestar fiabilidad y confianza. Es no negar errores y limitaciones.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tipo de investigación

Dado que los datos sobre los que se fundamenta el presente estudio son recogidos directamente de la realidad, se trata de un experimento de Campo, el cual consiste en “un estudio de investigación realizado en una situación real, donde una o más variables independientes son manipuladas por el experimentador bajo condiciones tan cuidadosamente controladas como la situación lo permita” (Kerlinger, 2002, p. 525).

Asimismo, y teniendo en cuenta los objetivos planteados, la metodología empleada en este trabajo, fue la investigación evaluativa, que consiste en medir los resultados de un programa en comparación con las metas u objetivos propuestos, haciendo uso, por lo general, de diseños experimentales o cuasiexperimentales (Weiss, 1986).

Diseño de evaluación

La presente investigación se sitúa en un enfoque cuasi-experimental, ya que de acuerdo a Hernández y Cols (2002 p. 256) “en los diseños cuasi-experimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya estaban formados antes del experimento: son grupos intactos”.

El diseño utilizado fue el de “prueba-posprueba con un solo grupo” que consiste en que “a un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental; después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al tratamiento” (Hernández y Cols., 2003, p. 220).

En el presente trabajo, estas mediciones se realizaron a través de observaciones de los indicadores de cambio; las cuales se llevaron a cabo durante el desarrollo del taller de intervención utilizando estrategias neutras, es decir, de igual complejidad y profundidad y también a través de pruebas escritas que se aplicaron antes y después de efectuado el programa de intervención, como se describe a continuación:

Durante el taller se realizó como pre-prueba o pre-test la medición de los indicadores de cambio observados en una actividad previa a la aplicación de las estrategias de intervención correspondientes a cada dimensión (“Me presento ante el pueblo” para la dimensión Valoración y “La fiesta de Navidad” para la dimensión Responsabilidad”). Una vez aplicadas estas estrategias, se realizaron como post-prueba o post-test dos actividades posteriores (“El aviso clasificado” para la dimensión Valoración y “La tienda de campaña” para la dimensión Responsabilidad”), equivalentes en tiempo y condiciones a las utilizadas como prueba, y en ellas se midieron nuevamente los indicadores de cambio de las dimensiones evaluadas. El nombre que se aplicó a este diseño en el presente trabajo es el de “pre-test / pos-test por dimensión”.

Adicionalmente, antes y después de la aplicación del programa de intervención (taller), se midió la variable dependiente (Autoestima) con dos

cuestionarios: uno aplicado a las integrantes del grupo foco para evaluar la apreciación subjetiva que tienen de su propia autoestima y otro aplicado al Supervisor para evaluar la percepción que tiene de las conductas de autoestima de las participantes.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para dar soporte a la presente investigación, se elaboraron dos cuestionarios. El primero de ellos es de tipo autoinforme y fue construido tomando como base el test de autoestima para niños de Pope et al., y está dirigido a conocer como sienten y piensan los integrantes del grupo foco respecto a distintas situaciones relacionadas con la autoestima.

El segundo instrumento fue construido a partir del Behavior Rating Form de Coopersmith (1981) y está dirigido a registrar la opinión del supervisor con respecto al comportamiento de las integrantes del grupo foco ante el fracaso, la confianza ante nuevas situaciones, sociabilidad con los pares y la necesidad de reforzamiento y afirmación por parte de terceros, conductas que, de acuerdo con este autor, están relacionadas con la autoestima. Este instrumento consiste en una escala de cinco puntos y doce ítems, con una puntuación que oscila entre 12 y 60 puntos.

Ambos instrumentos se aplicaron antes y después de la realización del taller. En relación a la importancia del uso de estos instrumentos, Pérez-Pareja (en Paz y Bermúdez, 2001) señala que una ventaja del autoinforme, es que “en ocasiones es la única técnica que podemos utilizar para conocer determinadas respuestas como son

pensamientos, sentimientos; es decir respuestas que un observador externo no puede observar”

El Test o Autoinforme de Autoestima se aplicó inmediatamente antes de iniciar el Taller (Pre-test) y una semana después de concluido éste (Post-test), mientras que el Cuestionario de Conductas de Autoestima se aplicó al Supervisor inmediato una semana antes de iniciar el Taller (Pre-test) y dos semanas después de concluido éste (Post-test), esto con la finalidad que tanto los participantes como el supervisor tuviesen tiempo para evaluar los cambios ocurridos a partir del taller.

Otra de las técnicas utilizadas fue la observación simple, a lo que Sabino (2000), expresa: “la observación simple, puede adquirir también un carácter indirecto, si apelamos al auxilio de diversos instrumentos capaces de registrar información sobre el problema en estudio”. Asimismo, el uso de vidrios polarizados, de cintas magnetofónicas, filmadoras, cámaras de televisión y otros aparatos, es de indudable valor en el estudio de la conducta humana, por la exactitud y amplitud de sus registros y por la confianza que proporcionan al investigador. (p.150).

Tipos de análisis

Los datos que se obtuvieron en esta investigación, fueron analizados tanto cualitativa como cuantitativamente, tomando en cuenta, que para Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 18), *analizar resultados bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo resulta fructífero*. Según ellos, el primero da profundidad a los datos, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y

experiencias únicas; y por otro lado, el segundo ofrece la posibilidad de generalizar los resultados mas ampliamente, otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos, así como la comparación entre estudios similares.

La siguiente propuesta de intervención surgió de las las necesidades detectadas en el grupo de estudio. Asimismo, para el apoyo teórico de esta investigación, se utilizó el Modelo Sistémico de Autoestima de Manuel Barman y el Modelo Humanista de Nathaniel Branden, por considerar que ambos enfoques toman en cuenta no solo las necesidades intrínsecas del individuo, sino el contexto en el cual se desenvuelve, así como la influencia que éste ejerce sobre él.

Definición de Variables

Según Hernández y Cols (2002) "una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (p. 143). A diferencia del esquema tradicional de investigación, donde se presenta primero la variable independiente y luego la dependiente, en este caso se describe primero esta última debido a que comprende los indicadores de cambio que se van reflejados en el programa de intervención, con lo que se espera facilitar la lectura del trabajo. Para la presente investigación, la variable independiente está representada por el Programa de Intervención o Taller y la variable dependiente corresponde a la Autoestima en el contexto laboral.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCION

La siguiente propuesta de intervención, surgió de la las necesidades detectadas, en el grupo de estudio. Asimismo, para el apoyo teórico de esta investigación, se utilizó el Modelo Sistémico de Autoestima de Manuel Barroso y el Modelo Humanista de Nathaniel Branden, por considerar que ambos enfoques toman en cuenta no solo las necesidades intrínsecas del individuo, sino el contexto en el cual se desenvuelve, así como la influencia que éste ejerce sobre él.

Definición de Variables

Según Hernández y Cols (2002) “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 143). A diferencia del esquema tradicional de investigación, donde se presenta primero la variable independiente y luego la dependiente, en este caso se describe primero esta última debido a que comprende los indicadores de cambio que se verán reflejados en el programa de intervención, con lo que se espera facilitar la lectura del trabajo. Para la presente investigación, la variable independiente está representada por el Programa de intervención o Taller y la variable dependiente corresponde a la Autoestima en el contexto laboral.

Variable Dependiente

Una vez diagnosticada la necesidad presente en el grupo, se asume la Autoestima en el contexto laboral como variable dependiente del presente estudio de investigación.

Tomando en consideración las definiciones de Branden y Barroso, se entiende que la Autoestima:

Es la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, ser conciente de la propia experiencia y de sus capacidades; valorarse a sí mismo, manejar las diferencias, ser comunicativo y ser responsable en ser lo que se es

Dimensiones e Indicadores de Cambio

Valoración de sí mismo. Definición conceptual: Es apreciarse, quererse, sentirse bien consigo mismo. Es la convicción de que somos buenos y merecedores del respeto de los demás.

Indicadores de cambio

1. *Expresa verbalmente que las labores que realiza son importantes. Ej. “mi trabajo es necesario para el servicio” , “cuando no estamos se nota el desorden”*
2. *Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: “soy cumplida”, “soy puntual”, “atiendo bien a los pacientes”, “soy solidaria”*

3. *Expresa verbalmente su disposición al cambio*: “esto es nuevo para mi, pero lo puedo hacer”, “lo quiero aprender”, “me gustaría hacer las cosas de otra manera”

Responsabilidad. Definición conceptual: Es la disposición de las personas a mantener sus promesas, cumplir sus compromisos, pensar en las consecuencias de sus actos para los demás y manifestar fiabilidad y confianza. Es no negar errores y limitaciones.

Indicadores de cambio

1. *Manifiesta verbalmente ser responsable de sus acciones*: “soy responsable de llegar temprano a mi trabajo”, “soy responsable de cumplir con mi trabajo”, “soy responsable de cumplir con las normas establecidas en el grupo”
2. *Manifiesta verbalmente ser responsable del trato a los demás en el trabajo*: “soy responsable de tratar bien a los pacientes”, “soy responsable de tratar bien a mis supervisores”, “soy responsable de tratar bien a mis compañeras”, “soy responsable de decir las cosas con amabilidad”, “soy responsable de cuidar las pertenencias de los demás”, “soy responsable de lo que digo”.

Variable	Dimensión	Indicador De Cambio
Autoestima: “Es la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, ser conciente de la propia experiencia y de sus capacidades; valorarse a sí mismo, manejar las diferencias, ser comunicativo y ser responsable en ser lo que se es”	Valoración: Es apreciarse, quererse, sentirse bien consigo mismo. Es la convicción de que somos buenos y merecedores del respeto de los demás Responsabilidad: Es la disposición de las personas a mantener sus promesas, cumplir sus compromisos, pensar en las consecuencias de sus actos para los demás y manifestar fiabilidad y confianza. Es no negar errores y limitaciones	a) Expresa verbalmente que las labores que realiza son importantes: “mi trabajo es necesario para el servicio”, “cuando no estamos se nota el desorden” b) Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: “yo soy cumplida”, “yo soy puntual”, “yo atiendo bien a los pacientes”, “yo soy solidaria” c) Expresa verbalmente su disposición al cambio: “esto es nuevo para mí, pero lo puedo hacer”, “lo quiero aprender”, “me gustaría hacer las cosas de otra manera” a) Manifiesta verbalmente ser responsable de sus acciones: “yo soy responsable de llegar temprano a mi trabajo”, “yo soy responsable de cumplir con mi trabajo”, “yo soy responsable de cumplir con las normas establecidas en el grupo” b) Manifiesta verbalmente ser responsable del trato a los demás en el trabajo: “yo soy responsable de tratar bien a los pacientes”, “yo soy responsable de tratar bien a mis supervisores”, “yo soy responsable de tratar bien a mis compañeras”, “yo soy responsable de decir las cosas con amabilidad”, “yo soy responsable de cuidar las pertenencias de los demás”, “yo soy responsable de lo que digo”

Variable Independiente

Descripción

La variable independiente, corresponde al Programa o Taller de Autoestima aplicado en el contexto laboral. Éste, fue aplicado al grupo de camareras del turno matutino (7 AM a 1 PM), de una Institución Privada de Salud.

El taller tuvo una duración de dieciséis horas, distribuidas en dos sesiones de ocho horas cada una. El horario fue de 8 AM a 12 M y de 1 PM a 5 PM, con dos recesos, uno a las 10:30 AM y otro a las 3:30 PM. Se les ofreció almuerzo y dos refrigerios, uno durante el receso de la mañana y otro durante la tarde.

Asimismo, se consideró la posibilidad de extender el taller si hubiese sido necesario. La modalidad del taller fue teórico-práctica y vivencial, y sus objetivos se redactaron en función de la variable dependiente, es decir; la Autoestima y sus dimensiones, la Valoración de sí mismo y la Responsabilidad.

Los contenidos y las estrategias metodológicas estuvieron estrechamente relacionados con los objetivos planteados y orientados a trabajar las dimensiones de la variable en estudio.

1. Concienciar la importancia de la Valoración de sí mismo, según el Modelo Sistémico de Autoestima de Manuel Barrero y el Modelo Humanista de Nathaniel Branden
2. Valorar la importancia de la Responsabilidad según el Modelo de los autores mencionados

Plan de Intervención

Propósito

El propósito del taller estuvo dirigido a ofrecer herramientas para el fortalecimiento de la autoestima dentro del contexto laboral, de las camareras del turno matutino de una Institución Privada de Salud, relacionándolo con la valoración de sí mismas y con sus responsabilidades laborales.

Objetivos del programa de intervención

Objetivo general

Fortalecer la Autoestima en el contexto laboral en el grupo de camareras del turno matutino de una Institución Privada de Salud.

Objetivos específicos

1. Concienciar la importancia de la Valoración de sí mismos, según el Modelo Sistémico de Autoestima de Manuel Barroso y el Modelo Humanista de Nathaniel Branden
2. Valorar la importancia de la Responsabilidad según el Modelo de los autores mencionados

Planificación del taller

Sesión I: Valoración de sí mismos

Objetivo general de la sesión: Concienciar la importancia de la Valoración de sí mismos, según el Modelo de Autoestima de Manuel Barroso y Nathaniel Branden

Que los participantes logren:	Contenido	Estrategia metodológica	Recursos	Evaluación	Etapas	Tiempo
Objetivo específico						
1-Establecer un clima de confianza que facilite el desarrollo del taller	Bienvenida Descripción del taller Objetivo de la sesión	"La entrevista"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador	Que las participantes expresen verbalmente su nombre y aspectos personales que puedan ser desconocidos por los otros miembros del grupo: "qué les gusta", "qué les disgusta" "planes futuros"	Inicio	10 min.
2-Enunciar las expectativas que tienen en relación al taller	Expectativas acerca del taller	"La entrevista"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador	Las participantes expresan verbalmente las expectativas que traen en relación al taller	Inicio	10 min.
3-Enumerar las normas del taller, cooperando así con el buen desenvolvimiento del mismo	Normas del taller	"La entrevista"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador	Las participantes expresan verbalmente las normas que consideren contribuirán al buen desarrollo del taller	Inicio	10 min.
4-Interactuar con el resto de sus compañeras, vivenciando la experiencia de participar en una fiesta infantil,	Acercamiento grupal	"El baile de los globos"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Marcadores, Papel bond, Cinta adhesiva	Las participantes ríen, danzan al compás de la música, sacan a bailar a otra compañera	Inicio	30 min.
RECESO						30 min.

Planificación del taller

Sesión I: Valoración de sí mismos -Continuación-

Objetivo general de la sesión: Concienciar la importancia de la Valoración de sí mismos, según el Modelo de Autoestima de Manuel Barroso y Nathaniel Branden

5-Determinar la valoración de sí mismas, chequeando cualidades y/o capacidades	Valoración de sí mismo	"Me presento ante el pueblo"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Bata de papel, marcadores	Pre-Test (Guía De Observación) Indicadores de cambio: -Expresa verbalmente que las labores que realiza son importantes: "mi trabajo es necesario para el servicio", "cuando no estamos se nota el desorden" -Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: "yo soy cumplida", "yo soy puntual", "yo atiendo bien a los pacientes", "yo soy solidaria" -Expresa verbalmente su disposición al cambio: "esto es nuevo para mí, pero lo puedo hacer", "lo quiero aprender", "me gustaría hacer las cosas de otra manera"	Desarrollo 60 min.
6-Adquirir los aspectos teóricos más importantes de la autoestima, a través de una discusión guiada por el facilitador	Autoestima Tipos de autoestima Valoración de sí mismo	"Discusión guiada"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Video bean, diapositivas, afiches	Las participantes están atentas a la explicación del facilitador, hacen preguntas, aportan ideas -Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: "yo soy cumplida", "yo soy puntual", "yo atiendo bien a los pacientes", "yo soy solidaria"	Desarrollo 30 min.

7-Promover la práctica de dar y recibir caricias positivas, ejercitando la técnica del Feedback	Feed-back positivo	"El babero"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Baberos de papel, marcadores	Las participantes escriben sus cualidades positivas sobre el babero y permiten que sus compañeras les escriban aspectos positivos	Desarrollo 60 min.
ALMUERZO					60 min.
8-Afianzar lazos de amistad, a través de una actividad lúdica	Acercamiento grupal (contacto físico)	"Mantequilla de Mani"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Círculos de papel (amarillos y azules), lápices	Las participantes forman parejas y unen a su compañera la parte del cuerpo que nombra el facilitador, rien	Desarrollo 60 min.
9-Integrar los conocimientos de valoración de sí mismos, aplicándolos a la actividad propuesta por el facilitador	Valoración de sí mismo Importancia de la tarea Valoración de capacidades Disposición al cambio	"El aviso clasificado"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Cinta de carón, papel autocopiativo, lápices	Post-test (Guía De Observación) Indicadores de cambio: -Expresa verbalmente que las labores que realiza son importantes: "mi trabajo es necesario para el servicio", "cuando no estamos se nota el desorden" -Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: "yo soy cumplida", "yo soy puntual", "yo atiendo bien a los pacientes", "yo soy solidaria"	Desarrollo 45 min.

Objetivo general de la sesión: Concienciar la importancia de la Valoración de sí mismos, según el Modelo de Autoestima de Manuel Barroso y Nathaniel Branden

69

Planificación del taller
Sesión II: Responsabilidad

Objetivo general de la sesión: Valorar la importancia de la Responsabilidad según el Modelo de Manuel Barroso y Nathaniel Branden

Que los participantes logren:	Contenido	Estrategia metodológica	Recursos	Evaluación	Etapas	Tiempo
Objetivo específico	Activación de la energía grupal	"Bombas"	Humanos: Facilitadora, Participantes, Observador, Filmador	Las participantes cuentan al comienzo de la reunión	Desarrollo	60 min.
1-Incrementar lazos de compañerismo, a través de una actividad lúdica	Incrementar la energía grupal	"Lavado coches"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador	Las participantes pasan sus manos sobre el cuerpo de sus compañeras simulando lavar un carro	Inicio	45 min.
DESAYUNO						30 min.
2-Demostrar el grado de responsabilidad en las tareas y las relaciones con los demás, a través de una dramatización propuesta	Responsabilidad Responsabilidad con la tarea Responsabilidad con las relaciones	"La fiesta navidad"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: hojas de papel, marcadores, pabito, vasos	Pre-test (Guía De Observación) Indicadores de cambio: Manifiesta verbalmente ser responsable de sus acciones: "yo soy responsable de llegar temprano a mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con las normas establecidas en el grupo" Manifiesta verbalmente ser responsable del trato a los demás en el trabajo: "yo soy responsable de tratar bien a los pacientes", "yo soy responsable de tratar bien a mis supervisores", "yo soy responsable de tratar bien a mis compañeras", "yo soy responsable de decir las cosas con amabilidad", "yo soy responsable de cuidar las pertenencias de los demás", "yo soy responsable de lo que digo"	Desarrollo	60 min.

3-Incrementar la energía grupal, danzando libremente al compás de la música	Movilización de la energía grupal	"Baile tambores"	de	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: música de tambores	Las participantes danzan al compás de la música Invitan a otras participantes a bailar	Desarrollo	60 min.
ALMUERZO							60 min.
4-Valorar los aspectos teóricos más importantes de la responsabilidad, a través de la discusión y tormenta de ideas	Examinar aspectos relevantes de la responsabilidad	"Discusión guiada + tormenta de ideas"		Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Video bean, diapositivas, afiches	Las participantes están atentas a la explicación del facilitador, responden preguntas, aportan ideas	Desarrollo	30 min.
5-Integrar los conocimientos teóricos, evaluando su aplicabilidad en las tareas y en las relaciones	Responsabilidad Responsabilidad con la tarea Responsabilidad con las relaciones	"La tienda de campaña"		Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: hojas de papel, marcadores, adhesivo	Post-test (Guía De Observación) Indicadores de cambio: Manifiesta verbalmente ser responsable de sus acciones: "yo soy responsable de llegar temprano a mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con las normas establecidas en el grupo"	Desarrollo	60 min.
RECESO							30 min.

6-Evaluar aprendizajes en el concienciando importancia de aplicación	los obtenidos en el taller, la de su	Cierre del taller Evaluación del taller	"El pabilo"	Humanos: Facilitadoras, Participantes, Observador, Filmador Materiales: Pabilo, música de relajación	Manifiesta verbalmente ser responsable del trato a los demás en el trabajo: "yo soy responsable de tratar bien a los pacientes", "yo soy responsable de tratar bien a mis supervisores", "yo soy responsable de tratar bien a mis compañeras", "yo soy responsable de decir las cosas con amabilidad", "yo soy responsable de cuidar las pertenencias de los demás", "yo soy responsable de lo que digo" Las participantes expresan verbalmente sus impresiones acerca del taller Llenan el formato de evaluación del taller	Cierre	60 min.
--	--------------------------------------	--	-------------	---	--	--------	---------

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA INTERVENCION

Resumen del Proceso de Intervención

El grupo intervenido desde el punto de vista de la Dinámica de Grupos, estuvo formado por 13 mujeres en edad adulta. Sus edades oscilaron entre 32 y 50 años de edad y su grado de instrucción, entre sexto grado de primaria y noveno grado de bachillerato. Todas laboran en el turno matutino, cumpliendo una jornada de 6 horas. Su hora de entrada a la institución es a las 7 AM y su salida a la 1 PM. Actualmente una de las participantes está en período de entrenamiento para optar al cargo de Coordinadora del resto de sus compañeras.

Están distribuidas en todas las áreas de la institución y deben relevar a sus compañeras en caso de reposos, permisos o vacaciones. El grupo debe firmar su asistencia diariamente en la oficina de la gerencia, antes de incorporarse a sus actividades diarias. Asimismo, comparten la misma residencia (dormitorio) para cambiarse de ropa antes y después de cada jornada laboral.

Ajustes y Cambios

Inicialmente el taller se llevaría a cabo en el Salón de Usos Múltiples de la Institución Privada de Salud; sin embargo no fue posible, ya que para las fechas programadas por las facilitadoras, el salón había sido reservado para otra actividad. Por consiguiente, el taller se realizó en uno de los salones del Centro Comercial Los Chaguaramos, el cual fue gentilmente cedido por la Coordinadora del Postgrado de

Dinámica de Grupos. El salón en cuestión, fue evaluado previamente y cumplía con los requisitos exigidos por las facilitadoras.

En vista del cambio realizado, la Gerencia de Servicios de Hotelería de la Institución Privada de Salud, colaboró ampliamente en la reestructuración del plan. Asimismo, la Gerencia de Seguridad de la misma institución, se encargó del traslado de las participantes durante los dos días de taller.

Este cambio, lejos de representar un contratiempo, se convirtió en una oportunidad tanto para las participantes como para las facilitadoras; en primer lugar, las participantes se aislaron dos días de su sitio de trabajo, aprovechando mejor los aprendizajes del taller, tomando en cuenta que algunas sentían temor de ser observadas o escuchadas por su superiores inmediatos. Para las facilitadoras, este cambio generó la posibilidad de acomodarse a nuevas y diferentes situaciones, que se traducen en aprendizajes para futuras intervenciones grupales.

Ya para la etapa de desarrollo, las participantes se observaron más cómodas y relajadas. Para evaluar los indicadores de cambio de la dimensión Valoración de sí mismo, se llevó a cabo la actividad de Pre-test, denominada "Me presento ante el pueblo". Esta, consistió en que las participantes expresaran a los miembros de un pueblo que no las conocía sus aspectos tanto positivos como negativos. Cabe destacar, que el modelaje por parte de las facilitadoras, no incluyó los aspectos negativos; por lo que la actividad solo se cumplió parcialmente.

Cumplimiento del Plan

Sesión N° 1: Esta sesión consistió, en ***Concienciar la importancia de la valoración de sí mismo en el contexto laboral.*** Antes de comenzar las actividades propias del taller, se aplicó a las participantes el cuestionario de autoestima (autoinforme). Posteriormente se comenzó (Etapa de Inicio) con una dinámica llamada “La entrevista”. Esta actividad, realizada en parejas; permitió crear un clima de confianza e hizo que las participantes dieran a conocer sus nombres, sus expectativas en relación al taller, y propusieron una norma para el buen desenvolvimiento del mismo. En ese sentido se consideró lograda la actividad.

Posteriormente, se realizó una actividad lúdica, llamada “El baile de los Globos”; a través de la cual se les ofreció a las participantes la oportunidad de compartir unas con otras, bailar, jugar con globos y comportarse como si estuvieran en una fiesta infantil. Satisfactoriamente, esta actividad se logró; ya que se les vio reír, bailar en parejas, en tríos y cantar.

Ya para la etapa de desarrollo, las participantes se observaron más cómodas y relajadas. Para evaluar los indicadores de cambio de la dimensión Valoración de sí mismo, se llevó a cabo la actividad de Pre-test, denominada “Me presento ante el pueblo”. Esta, consistió en que las participantes expresaran a los miembros de un pueblo que no las conoce, sus aspectos tanto positivos como negativos. Cabe destacar, que el modelaje por parte de las facilitadoras, no incluyó los aspectos negativos; por lo que la actividad solo se cumplió parcialmente.

Todas las participantes realizaron la actividad, expresando solamente sus aspectos positivos. Durante esta actividad, se contó con la presencia de observadores, uno externo (compañera del postgrado) y el otro, una de las facilitadoras; quienes se encargaron de registrar en la guía de observación las conductas observadas en las participantes.

Para explicar la teoría, se realizó una “Discusión guiada”, involucrando al grupo a aportar ideas y comentarios en relación al tema, así como responder preguntas realizadas por el facilitador. Esta actividad se logró, ya que las participantes, respondieron preguntas, y dieron conceptos, (aunque no certeros en algunos casos) de lo que consideraban se relacionaba con la Autoestima y la Valoración de sí mismos.

Posteriormente se ejecutó la dinámica “El babero”, a través de la cual las participantes expresaron y recibieron caricias positivas, mediante el feedback afirmativo. En este período, las participantes se mostraron muy reflexivas y emotivas al escuchar expresiones positivas de sus compañeras, que según la mayoría, no habían escuchado hasta el momento. En consecuencia, se considera que la actividad se logró.

Antes de pasar al Post-test, se llevó a cabo otra actividad lúdica, llamada “La mantequilla de maní”, que también se cumplió sin contratiempos.

Para realizar el Post-test, las participantes realizaron la actividad llamada “El anuncio clasificado”, que consistió en venderse al público como un artículo; ofreciendo de sí mismas, sus mejores cualidades. Esta actividad también se logró, ya que cada una de las participantes expresó públicamente todo los aspectos positivos que tenía. Sin embargo, algunas se quedaron cortas y solo manifestaron algunas

características positivas. Como la Valoración de sí mismo, incluye el trazarse metas y objetivos definidos; así como la manera de alcanzarlos, se realizó una dinámica llamada “El puente al futuro. La actividad, permitió, previa relajación; que las participantes valoraran los logros obtenidos hasta el momento y la importancia de trazarse otros en el futuro. Esta actividad, se logró, tomando en cuenta que algunas de las participantes, manifestaron estar satisfechas con las metas que hasta ahora han alcanzado, y otras que están trabajando en alcanzarlas. En relación a sus metas y objetivos futuros, unas hablaron de terminar sus estudios, ayudar a sus hijos a graduarse, comprar una vivienda o mudarse a un sitio mejor, entre otros.

Ya para la etapa de cierre, la dinámica “El cohete”, consistió en que las participantes escribieran en un papel autoadhesivo, todos aquellos aspectos de su personalidad con los que no se sentían a gusto, aquellos que querían mejorar o sencillamente deshacerse de ellos. Esta actividad fue muy emotiva y se logró el objetivo planteado. Todas las participantes tuvieron derecho de palabra y expresaron su opinión en relación a la sesión de ese día. Algunas opinaron que se llevaban muchas reflexiones a sus casas en relación al tema tratado y a las actividades realizadas.

Sesión N° 2: El objetivo de la sesión consistió, en **Valorar la importancia de la Responsabilidad según el Modelo de Manuel Barroso y Nathaniel Branden.**

Se inició con una actividad lúdica llamada “El lavado de coches”, con la finalidad de propiciar un ambiente de confianza, donde las participantes pudieran compartir la experiencia de tener contacto físico a través del juego. Fue satisfactorio observarlas

durante la actividad, ya que se evidenció mayor participación y mucha energía grupal. Hubo contacto físico entre ellas, risas y muestras de alegría.

Como parte del desarrollo y para evaluar la segunda dimensión, es decir la Responsabilidad, se comenzó con la actividad “La fiesta de navidad”. Esta, consistió en pedir a las participantes que organizaran la fiesta de navidad del sitio donde trabajaban. Se les dejó que espontáneamente, decidieran qué, cómo y cuándo la llevarían a cabo. Nuevamente, los observadores registraron las conductas observadas, en la guía de observación. Esta actividad también se logró, ya que las participantes, se organizaron, se distribuyeron los roles, repartieron invitaciones, prepararon comida, bebidas, y asumieron diferentes personalidades.

Después del Pre-test, se les permitió a las participantes bailar tambores, como parte de la actividad lúdica. Se mostraron abiertas, espontáneas y muy participativas. Compartieron con sus compañeras, se hacían bromas y reían.

Para la teoría, se utilizó la misma dinámica de la “Discusión guiada”, la cual es considerada, como una buena forma de obtener la participación del grupo, haciendo de esta actividad algo dinámico, tanto para el facilitador como para las participantes. Una vez más, las participantes expresaron conceptos relacionados con la responsabilidad, aportaron ideas e hicieron preguntas relacionadas al tema; es por ello que esta actividad, también se considera lograda.

Para la actividad del Post-test, se realizó lo que se denominó “La tienda de campaña”. Una vez más, los observadores hicieron sus anotaciones y las registraron en las respectivas guías de observación. Esta actividad también se logró, y aunque algunos verbatim no fueron exactamente los esperados por el estudio, se presentaron

otros parecidos, que pueden ser tomados como validos a la hora de medir los indicadores.

El cierre fue de tipo afectivo llamado “El pabilo”. Con esta actividad, las participantes se despidieron, expresaron sus aprendizajes, y evaluaron el taller.

Análisis de las Fases del Proceso Grupal según el Modelo de Shutz

En relación al proceso grupal, el grupo de Camareras vivenció las tres etapas descritas por Shutz. Al respecto, este autor (1971. p. 105) comenta: “todos los grupos atraviesan las etapas de inclusión, control y afecto”. Dado que este grupo, es de tipo estructurado, las participantes al llegar al taller ya se conocían e interactuaban. Para la primera sesión, se observaron conductas típicas de la fase de iniciación; risas, verborrea (hablar demasiado), exhibicionismo; así como el hecho de sentarse al lado de la compañera que ellas consideraban más afín. Para el momento de llenar el Test de Autoestima, el sujeto 9 mostró mucha ansiedad al manifestar a las facilitadoras su dificultad para escribir, mientras que el sujeto 4 permaneció en carácter de observadora, con los brazos cruzados y riéndose nerviosamente.

Durante la dinámica “La entrevista”, se evidenció poca profundidad, tanto en las preguntas como en las respuestas de las participantes; en concordancia con lo dicho por Shutz: “en la fase de inclusión las principales preocupaciones del grupo son la energía y los límites” (op. cit. p. 108).

La fase de control, se vio reflejada en la estrategia “La fiesta de Navidad”, donde hubo franca lucha por el liderazgo, sobretodo por parte de los sujetos 12 y 13.

En relación a la distribución de las responsabilidades, ésta se observó en la dinámica “La tienda de campaña”, donde el sujeto 1 tuvo su mayor participación, en relación al sujeto 8 quien tuvo una menor participación.

A través de la estrategia “El babero”, dirigida a ofrecer caricias positivas, las participantes vivenciaron la etapa de afecto. El sujeto 2 expresó, “sabía algunas cosas positivas de mi, pero no sabía que mis compañeras pensaban tantas cosas buenas de mi”, el sujeto 12 le dijo al sujeto 13 “es que ella anda con unas personas que no son buenas”. Expresiones como las mencionadas, son propias de la etapa de afecto.

Evaluación de la facilitadora por el grupo

Tabla 2. Evaluación del taller por parte del grupo foco

¿Cómo se sintió en el taller?	¿Le cambiaría algo al taller?	¿Cómo cree que fue la actuación de las facilitadoras?	En la escala del 1 al 5, ¿Qué calificación le daría al taller?	¿Le gustaría recibir otros talleres?
Excelente = 13 Muy bien Bien Regular Mal Total = 100%	Si No = 13 Total = 100%	Excelente = 13 Muy bien Bien Regular Mal Total = 100%	Excelente(5) =13 Muy bien (4) Bien (3) Regular (2) Mal (1) Total = 100%	Si = 13 No Total =100%

Como muestra la Tabla 2 el 100% de las participantes, expresó que se sintió de manera excelente durante el taller. Por otro lado, todas estuvieron de acuerdo en no modificarle nada al taller. Cuando se les preguntó en relación a la actuación de las

facilitadoras, el 100% la calificó de excelente. En cuanto a la puntuación que le dieron al taller en la escala del 1 al 5, la totalidad de las participantes le dio la mayor puntuación, lo cual representa el 100%. Y por último, las 13 participantes manifestaron que les gustaría recibir otros talleres, como parte de su crecimiento personal y profesional.

Resultados de la intervención

Tabla 3: Resultados del Autoinforme (Test de Autoestima) y de la Valoración del Supervisor (Cuestionario de Conductas de Autoestima) - Comparación Pre-test vs. Post-test.

Sujetos	Puntajes	
	Autoinforme	Valoración Supervisor
Sujeto 1		
Pre-test	74	40
Post-test	83	40
Variación	9	0
Sujeto 2		
Pre-test	70	28
Post-test	85	32
Variación	15	4
Sujeto 3		
Pre-test	62	26
Post-test	71	29
Variación	9	3
Sujeto 4		
Pre-test	63	42
Post-test	72	41
Variación	9	-1
Sujeto 5		
Pre-test	87	38
Post-test	95	43
Variación	8	5

Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados en forma cuantitativa y cualitativa de los indicadores de cambio de las dimensiones Valoración de sí mismo y Responsabilidad, respectivamente. Los datos obtenidos se representarán mediante tablas y figuras, que posteriormente serán analizados desde el punto de vista cualitativo.

Resultados de la intervención

Tabla 3. Resultados del Autoinforme (Test de Autoestima) y de la Valoración del Supervisor (Cuestionario de Conductas de Autoestima) – Comparación Pre-test vs. Post-test.

Sujetos	<u>Puntajes</u>	
	Autoinforme	Valoración Supervisor
Sujeto 1		
Pre-test	75	40
Post-test	<u>83</u>	<u>40</u>
Variación	8	0
Sujeto 2		
Pre-test	70	28
Post-test	<u>85</u>	<u>32</u>
Variación	15	4
Sujeto 3		
Pre-test	82	26
Post-test	<u>71</u>	<u>29</u>
Variación	-11	3
Sujeto 4		
Pre-test	63	42
Post-test	<u>72</u>	<u>41</u>
Variación	9	-1
Sujeto 5		
Pre-test	87	38
Post-test	<u>95</u>	<u>42</u>
Variación	8	4

Sujeto 6		
Pre-test	87	22
Post-test	<u>94</u>	<u>27</u>
Variación	7	5
Sujeto 7		
Pre-test	62	43
Post-test	<u>73</u>	<u>44</u>
Variación	11	1
Sujeto 8		
Pre-test	79	31
Post-test	<u>83</u>	<u>33</u>
Variación	4	2
Sujeto 9		
Pre-test	76	35
Post-test	<u>84</u>	<u>38</u>
Variación	8	3
Sujeto 10		
Pre-test	71	38
Post-test	<u>77</u>	<u>41</u>
Variación	6	3
Sujeto 11		
Pre-test	73	50
Post-test	<u>79</u>	<u>51</u>
Variación	6	1
Sujeto 12		
Pre-test	78	53
Post-test	<u>84</u>	<u>53</u>
Variación	6	0
Sujeto 13		
Pre-test	60	38
Post-test	<u>74</u>	<u>43</u>
Variación	14	5
Grupo		
Pre-test	74,1	37,2
Post-test	<u>81,1</u>	<u>39,5</u>
Variación	7,0	2,3

Como se puede observar en la Tabla 3, el puntaje promedio del grupo durante el post-test se incrementó, con relación al pre-test en 7 puntos (9%) en el caso del

autoinforme y en 2,3 puntos (6%) en el caso de la valoración efectuada por el supervisor.

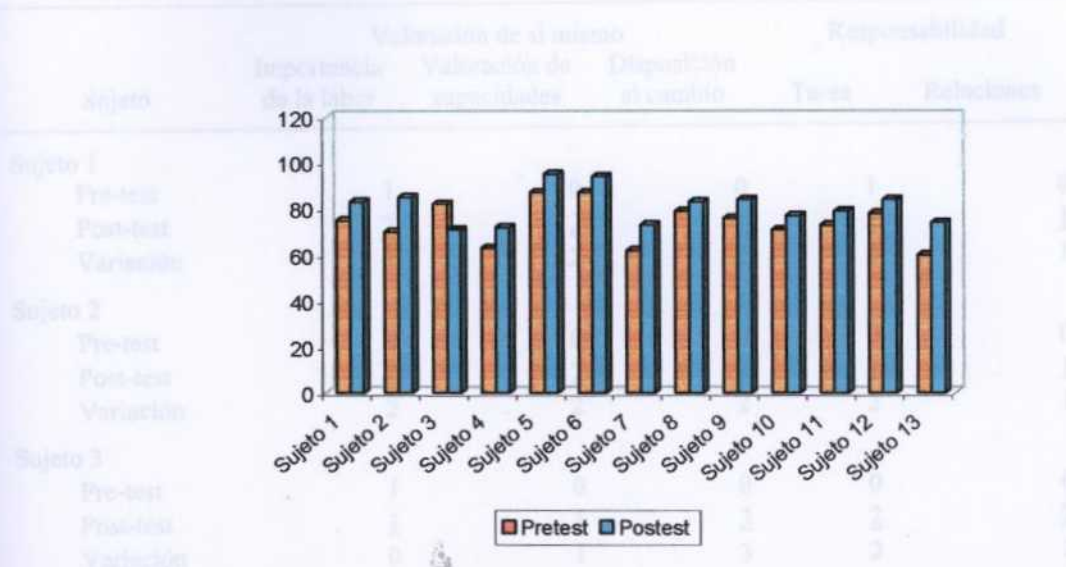


Figura 2. Resultados Autoinforme por sujeto. Comparación Pre-test vs. Post-test.

Como muestra la Figura 2, de 13 sujetos que fueron objeto de intervención, 12 de ellos presentaron incrementos en los puntajes obtenidos en el post-test con relación al pre-test, correspondiendo los valores extremos al sujeto 13, con un 23% de incremento y el sujeto 8 con un 5% de incremento; mientras que el sujeto 3 presentó una disminución de 11 puntos equivalente al 13%.

Tabla 4. Comparación Pre-test vs. Post- test de los resultados de los indicadores de cambio por dimensión.

Sujeto	Valoración de si mismo			Responsabilidad	
	Importancia de la labor	Valoración de capacidades	Disposición al cambio	Tarea	Relaciones
Sujeto 1					
Pre-test	1	0	0	1	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Variación	1	2	1	1	1
Sujeto 2					
Pre-test	0	0	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Variación	2	2	2	2	1
Sujeto 3					
Pre-test	1	0	0	0	0
Post-test	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
Variación	0	1	3	2	2
Sujeto 4					
Pre-test	1	0	0	0	0
Post-test	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
Variación	2	1	2	3	1
Sujeto 5					
Pre-test	0	1	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>2</u>
Variación	2	1	2	4	2
Sujeto 6					
Pre-test	1	0	0	0	0
Post-test	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
Variación	0	2	1	3	1
Sujeto 7					
Pre-test	1	0	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>
Variación	1	2	2	3	2

Tabla 4. Comparación Pre-test vs. Post-test de los resultados de los indicadores de cambio por dimensión -Continuación-

Sujeto	Valoración de si mismo			Responsabilidad	
	Importancia de la labor	Valoración capacidades	Disposición al cambio	Tarea	Relaciones
Sujeto 8					
Pre-test	1	0	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
Variación	1	2	3	2	2
Sujeto 9					
Pre-test	1	1	0	0	0
Post-test	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Variación	0	1	4	2	1
Sujeto 10					
Pre-test	0	0	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
Variación	2	2	2	3	1
Sujeto 11					
Pre-test	0	0	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>2</u>
Variación	2	2	1	3	2
Sujeto 12					
Pre-test	1	1	0	2	0
Post-test	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>1</u>
Variación	1	1	2	2	1
Sujeto 13					
Pre-test	1	0	0	0	0
Post-test	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
Variación	1	1	2	2	2
Grupo					
Pre-test	9	3	0	3	0
Post-test	<u>24</u>	<u>23</u>	<u>27</u>	<u>35</u>	<u>19</u>
Variación	15	20	27	32	19
Variación %	167	667		1.067	

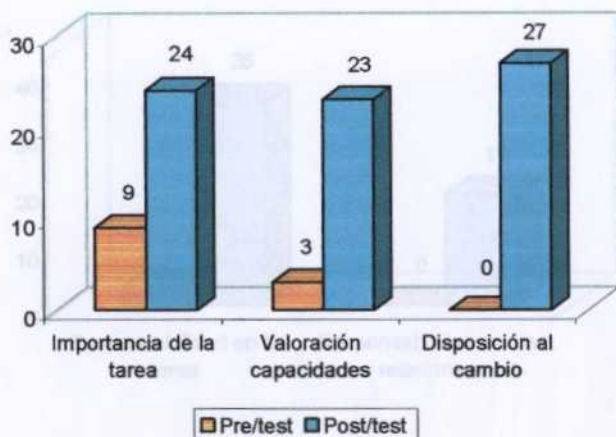


Figura 3. Resultados de los indicadores de cambio de la dimensión Valoración. Comparación Pre-test vs. Post-test del total del grupo.

Tal como muestra la Figura 3, el grupo presenta un incremento en todos los indicadores de cambio, es decir; la Importancia de la tarea, la Valoración de las capacidades y la Disposición al cambio. En cuanto a la importancia de la tarea, el grupo pasa de 9 puntos en el Pre-test a 24 puntos en el Post-test, lo que representa una variación de 15 puntos. En relación a la Valoración de las capacidades, el incremento puede evidenciarse, cuando el grupo se desplaza de 3 a 23 puntos, con una variación de 20 puntos. Este incremento representa una variación porcentual de 667 %.

De igual forma, el indicador Disposición al cambio evidencia un incremento positivo de 27 puntos en el Post-test, en relación a 0 puntos en el Pre-test.

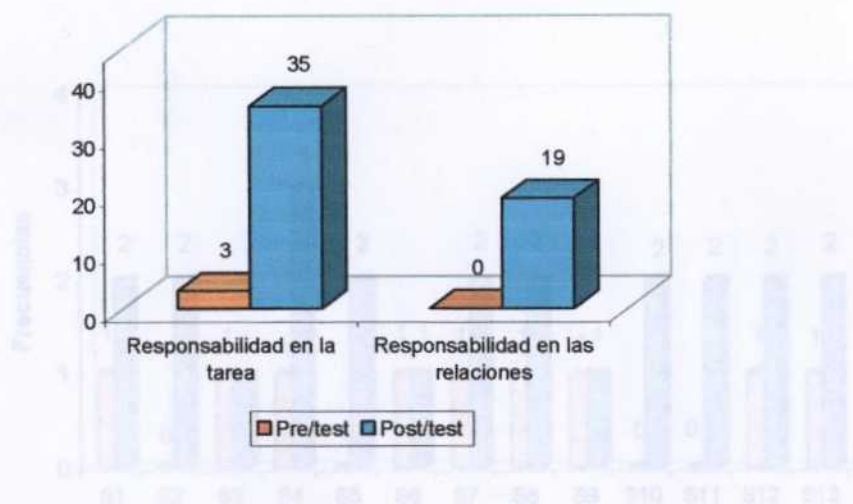


Figura 4. Resultados de los indicadores de cambio de la dimensión Responsabilidad - Comparación Pre-test vs. Post-test del total del grupo.

Al examinar la Figura 4, se evidencia un incremento en el indicador Responsabilidad con la tarea, ya que éste pasa de 3 a 35 puntos, lo que representa una variación de 32 puntos. En lo que respecta a la Responsabilidad en las relaciones, el gráfico muestra un incremento al trasladarse el puntaje grupal de 0 a 19 puntos, con una variación de 19 puntos.

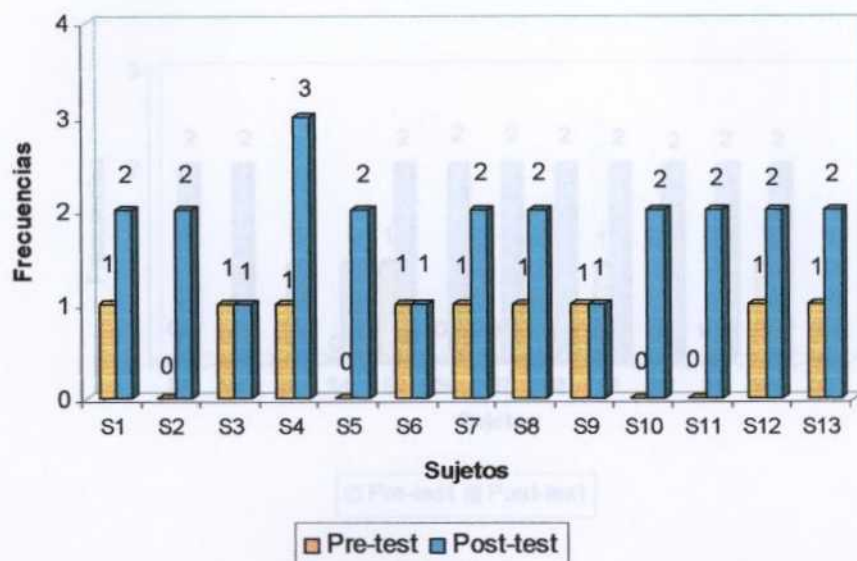


Figura 5. Valoración de tareas por sujeto

Figura 5. Importancia de la tarea por sujeto

Como se observa en la Figura 5, en relación al indicador de cambio

Tal como muestra la Figura 5, el indicador de cambio **Importancia de la tarea**, refleja una tendencia creciente, donde el sujeto 4, presenta el mayor incremento en el post-test en relación al pre-test, al pasar de 1 a 3 puntos; por otro lado, los sujetos 2, 5 y 11, incrementaron sus puntajes de 0 a 2; mientras que los sujetos 3, 6 y 9 no muestran ninguna variación.

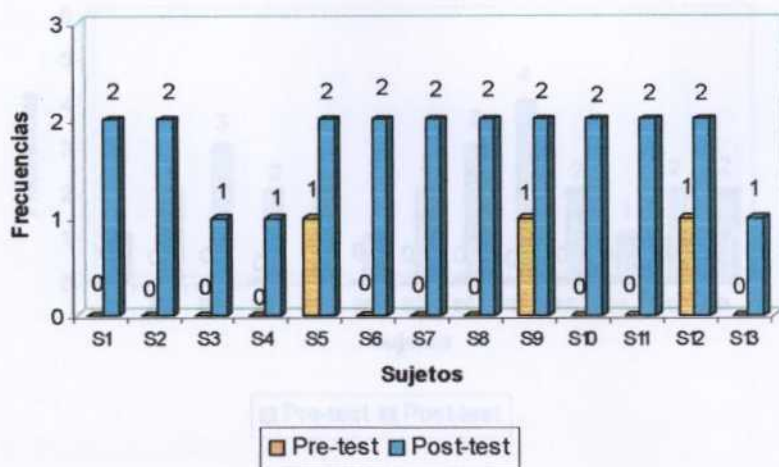


Figura 6. Valoración de capacidades por sujeto

Figura 7. Disposición al cambio por sujeto

Como se observa en la Figura 6, en relación al indicador de cambio **Valoración de las capacidades**, se aprecia un incremento positivo, considerando que 8 de los 13 sujetos, obtuvieron la máxima puntuación, al pasar de 0 a 2 puntos. Asimismo, los sujetos 3, 4 y 13 también reflejan una tendencia creciente, al pasar de 0 a 1 punto.

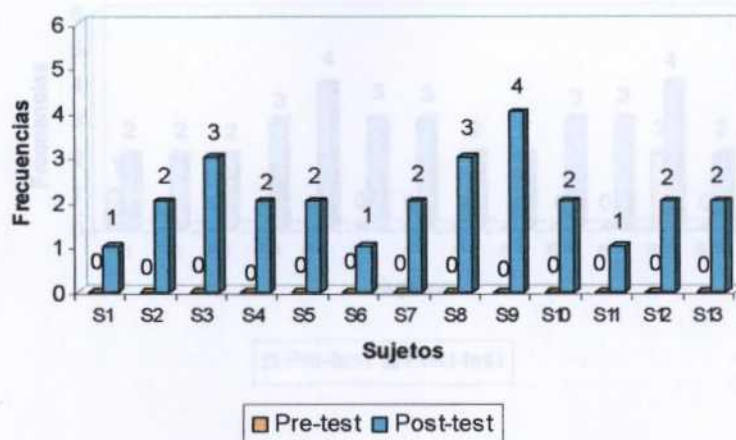


Figura 8. Responsabilidad con la tarea por sujeto

Figura 7. Disposición al cambio por sujeto

El indicador, **Disposición al cambio**, también muestra una tendencia creciente, observándose el mayor incremento en el sujeto 9, al pasar de 0 a 4 puntos. Seguidamente, los sujetos 3 y 8, que se desplazaron de 0 a 3 puntos. Por otro lado, los sujetos 1, 6 y 11 reflejan los menores incrementos, al pasar de 0 a 1 punto.

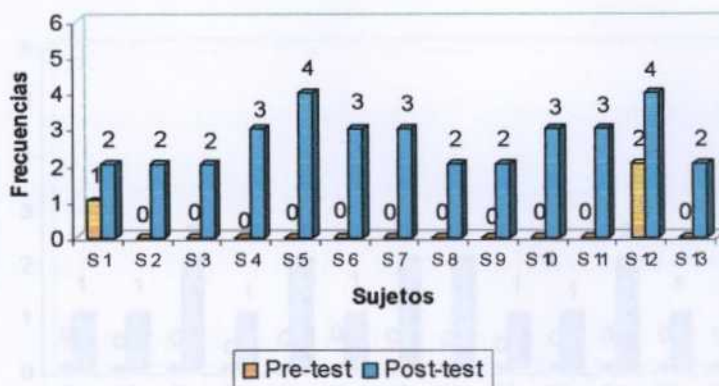


Figura 8. Responsabilidad con la tarea por sujeto

En cuanto al indicador **Responsabilidad con la tarea**, perteneciente a la dimensión Responsabilidad, se observa un incremento global, siendo los sujetos 5 y 12 quienes presentan el mayor puntaje, al desplazarse positivamente de 0 a 4 y de 2 a 4 respectivamente. Igualmente y en sentido creciente, los sujetos 4, 6, 7, 10 y 11 incrementaron sus puntajes pasando de 0 a 3 puntos en el Post-test. Aunado a ello, el grupo muestra una variación de 32 puntos, como resultado de los 3 puntos obtenidos en el Pre-test vs. 35 puntos en el Post-test.

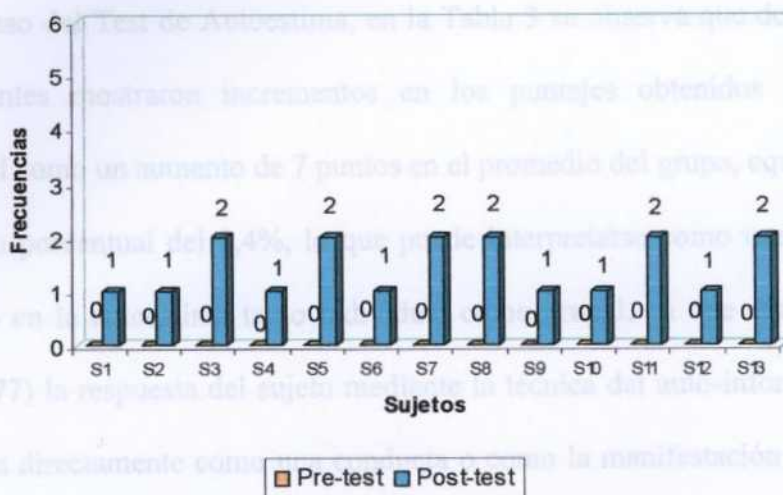


Figura 9. Responsabilidad con las relaciones por sujeto

De acuerdo a los resultados que muestra la Figura 9, el indicador **Responsabilidad con las relaciones**, evidencia un incremento en el Post-test, en relación al Pre-test; observando que los sujetos 3, 5, 7, 8, 11 y 13 presentan un desplazamiento creciente al pasar de 0 a 2 puntos. Por otra parte, el resto de los participantes también presentó un incremento, al pasar de 0 a 1 punto.

Según Cooper-Smith (1981, p. 11): los índices externos "servirán para indicar la importancia del comportamiento y las expresiones inconscientes de la misma" (p. 11) a la par que "se asume que los comportamientos son una manifestación externa de la autoestima predominante en la persona (Ibid., p. 14). En este sentido, estos resultados pueden interpretarse también como una señal del fortalecimiento de la autoestima en los sujetos indicadores.

Análisis y discusión de los resultados

En el caso del Test de Autoestima, en la Tabla 3 se observa que doce de los trece participantes mostraron incrementos en los puntajes obtenidos en dicho instrumento, así como un aumento de 7 puntos en el promedio del grupo, equivalentes a una variación porcentual del 9,4%, lo que puede interpretarse como una señal de fortalecimiento en la autoestima tanto individual como grupal, ya que como señala Paz (2001, p. 77) la respuesta del sujeto mediante la técnica del auto-informe puede ser considerada directamente como una conducta o como la manifestación verbal de una conducta encubierta, o también ser entendida como un signo de un constructo interno (en este caso, la autoestima)

Con relación al Cuestionario de Conductas de Autoestima que refleja la valoración realizada por el supervisor inmediato al comportamiento de las personas objeto de esta intervención, también se encontró un incremento en los puntajes en todos los integrantes del grupo foco, a excepción del sujeto 4 quien presentó una disminución de 1 punto, así como en el promedio del grupo, que se incrementó en 2,3 puntos.

Según Coopersmith (1981, p 11) los índices externos “servirán para indicar la importancia del comportamiento y las expresiones inconscientes de la estima” (p. 5) a la par que “se asume que los comportamientos son una manifestación externa de la autoestima predominante en la persona (Ibid., p. 11). En este sentido, estos resultados pueden interpretarse también como una señal del fortalecimiento de la autoestima en los sujetos indicados.

Así mismo, Coopersmith (1981) señala que la autoestima se refiere a “la evaluación que el individuo hace y generalmente mantiene con respecto a sí mismo: ésta se expresa en actitudes de aprobación o desaprobación, e indica la extensión en la cual el individuo se cree a sí mismo capaz, significativo, exitoso y valioso” (pp. 4,5) y también, que “es un juicio personal que se expresa en las actitudes que el individuo mantiene hacia sí mismo. Es una experiencia subjetiva que el individuo transmite a los otros a través de reportes verbales y otras expresiones conductuales manifiestas” (p. 5). Por ello, los incrementos encontrados en los puntajes en ambos instrumentos reflejan un fortalecimiento de la autoestima, especialmente en la valoración de sí mismo.

El sujeto 12 presentó el mayor incremento (21%) en el Autoinforme lo que refleja el fortalecimiento de la autoestima en tanto evaluación que de sí mismo hace el sujeto, entendiendo por autoevaluación “el proceso de valoración mediante el cual el individuo examina su desempeño, capacidades y atributos de acuerdo a sus estándares personales y valores, y llega a una decisión de su propia valía” (Mruk, pp. 6,7), circunstancia que se hizo presente durante la dinámica “El puente hacia el futuro” dirigida a examinar los logros alcanzados hasta el momento y la posibilidad objetiva de alcanzar las metas propuestas.

Las expresiones “yo logré independizarme e irme de la casa de mi mamá”, “a veces dedico tiempo para ayudar a otras muchachas y me retraso en mi trabajo pero al final siempre logro hacerlo” y “voy a comenzar a estudiar de nuevo porque no quiero seguir siendo camarera” dan evidencia de lo antes expuesto.

vida. Por su parte, el sujeto 6 fue el que alcanzó el mayor incremento (23%) en la evaluación efectuada por su supervisor inmediato en el Cuestionario de Conductas de Autoestima, mostrando el desplazamiento positivo en una categoría en los ítems “Se siente cómodo con los cambios” (pasó de nunca a raramente), “Se contraría fácilmente cuando comete un error” (pasó de siempre a usualmente), “Su compañía es buscada y valorada” (pasó de algunas veces a usualmente), “Solicita mucha ayuda y seguridad del supervisor” (pasó de siempre a usualmente), “Demuestra confianza y seguridad en su interacción con sus supervisores” (pasó de algunas veces a usualmente) y en el ítem “Se torna agresivo, hosco, se retira o se aísla” se observó un desplazamiento de dos categorías (pasó de siempre a algunas veces”).

Indica Estas variaciones positivas se sustentan en el impacto producido en esta participante por las dinámicas del taller, particularmente “El Babero” y “El aviso clasificado” donde sus compañeras le señalan cualidades que aprecian, tales como su amabilidad, colaboración, sinceridad, disponibilidad, etc. ante lo que muestra sorpresa y expresa “No sabía que tenía tantas cosas positivas”.

super. De acuerdo con Branden (1995, p. 274) una organización en la que las personas se sientan reconocidas (en sus talentos y logros individuales) y reciban una retroalimentación constructiva será un lugar en que las personas con autoestima elevada deseen trabajar y las que tengan una autoestima más modesta la verán aumentada (p. 275).

explica Con relación a la reducción de 11 puntos que presenta el sujeto 3 en el Autoinforme (el cual es un indicador de autoestima subjetiva), Mruk señala que la autoestima tiene una función protectora ya que libera del estrés y la tensión de la

vida, a la vez que minimiza el dolor psicológico procedente de críticas, rechazos, fracasos, pérdidas u otros fenómenos negativos (p. 50), y por ello, “cierta cantidad de resistencia al relatar las propias cualidades negativas es saludable y normal, y debe ser contemplada” (p. 50), e inclusive, señala que en algunos casos, la persona puede tornarse defensiva y presentar un perfil similar al de la autoestima alta que sin embargo no se compagina con sus manifestaciones conductuales, tales como mostrarse agresivas o fanfarronear excesivamente. (p. 51), lo que podría explicar el alto puntaje reflejado por este sujeto en el pre-test, que se ubica en el segundo valor más altos del grupo.

En contraposición, el menor valor reflejado en el post-test por este sujeto, indica una toma de conciencia de sus debilidades personales y laborales, que se refleja en sus expresiones “Necesito terminar mi bachillerato y estudiar si quiero dejar de ser camarera”, “Me doy cuenta que no puedo exigirle a mi compañera que deje sus amistades para complacerme” (luego de una discusión con ella por este motivo], “Soy muy rebelde y eso no me permite mejorar mis relaciones con mi supervisor”.

En este particular, Branden (2001) señala que “Los que intentan vivir sin pensar y eluden los hechos desagradables, padecen una deficiencia en su sentido de dignidad personal” (pp. 19, 20) ya que “No podemos sentirnos competentes en la vida mientras erramos (en el trabajo, en el trato con los superiores, subordinados, asociados, clientes, o en el matrimonio o las relaciones con nuestros hijos) en medio de una niebla mental que inducimos nosotros mismos” (p. 19) mientras que “el grado en que prefieren << la vista a la ceguera>> constituye el determinante aislado más

importante de su eficacia y respeto hacia sí mismos” (p. 19) por lo que “Si al final de la terapia, un cliente no funciona más conscientemente que al principio, tendremos que cuestionar la eficiencia de esa práctica terapéutica” (p. 20).

Por ello, la toma de conciencia de sus debilidades por parte de este sujeto producida durante la intervención se puede interpretar como un fortalecimiento de su autoestima, ya que le permite tomar acciones para mejorar. Acciones que se evidencian en el reporte efectuado por su supervisor inmediato en el Cuestionario de Conductas de Autoestima en el post-test, donde señala una reducción en la frecuencia de los ítems “Se alarma o se asusta fácilmente”, “Se torna agresivo, hosco, se retira o se aísla” y “Hace alarde exagerado de sus logros” que pasan de la categoría “Siempre” a la categoría “Usualmente”, mientras que en el ítem “Se siente cómodo con los cambios” pasa de la categoría “Usualmente” a “Siempre”.

Con relación a la reducción de 1 punto que presenta el sujeto 4 en el Cuestionario de Conductas de Autoestima, es importante señalar que este sujeto manifestó reservas para asistir al taller por temor a que su participación repercutiera de manera negativa en su evaluación de desempeño laboral (próxima a realizarse), a la vez que expresó, al igual que otras compañeras, no recibir apoyo por parte de su supervisor inmediato.

Si se toma en cuenta que fue el ítem “Solicita mucha ayuda y seguridad del supervisor” fue el que presentó un desplazamiento desde la categoría “Algunas veces” a “Usualmente” (el cual se puntúa negativamente ya que es considerado un indicador de inseguridad), en este caso particular podría tomarse como una manifestación de confianza y mayor acercamiento al supervisor.

En lo que respecta a los indicadores de cambio, En relación a las razones del incremento de los indicadores de cambio; éstas se pueden relacionar con el fortalecimiento de la autoestima durante el taller; ya que de acuerdo a Mruk, (1999) los programas para el fortalecimiento de la autoestima incluyen: aumentar la conciencia de la importancia de la autoestima, manejar la defensividad y la resistencia al cambio, modificar las conductas cognitivas contraproducentes y adquirir nuevas competencias (143).

Asimismo, las estrategias utilizadas estuvieron centradas en que los participantes tomaran conciencia de sus fortalezas, ya que “muchos expertos sugieren centrarse en la conducta positiva y no en la negativa para empezar a construir la autoestima” (Bhatti et. al., c.p. Mruk, 1999, p. 98), como fue el caso de la dinámica “El babero”, la cual permitió que las participantes expresaran y recibieran feedback positivo del resto de sus compañeras. Asimismo, Bednar et. al (c.p. Mruk, 1999, p. 98) sostiene que “hay buenas razones, y algunas pruebas las confirman, para creer que proporcionar sistemáticamente feedback positivo (afirmativo) a las personas sobre sí misma por sus conductas es otra forma de potenciar la autoestima”.

Dimensión Valoración de sí mismo

Tal como muestra la Figura 5, el indicador de cambio **Importancia de la tarea**, presenta un incremento grupal de 15 puntos, al desplazarse de 9 a 24 puntos.

Se considera entonces, que a través de la estrategia “El aviso clasificado”, las participantes tuvieron la oportunidad de concienciar la importancia que tiene la labor que ejercen dentro de la institución, con expresiones tales como: “no pensaba que lo que yo hacía era tan importante”, “la gente me extraña cuando no voy a trabajar”, “mi trabajo es importante porque mantenemos todo limpio”. “yo conozco mi trabajo y se lo que hay que hacer”,

En ese sentido, Barroso (1998) sostiene que el trabajo es necesario para lograr la satisfacción de muchas otras necesidades que no pueden ser satisfechas individualmente, ni en pareja, ni en familia y que el contexto organizacional le permite al individuo ubicarse, identificarse, relacionarse y socializar profesionalmente (p. 275), por ello, y dado que “es obvio que el trabajo puede ser un instrumento para elevar la autoestima”. (Branden, 1995, p. 273) este incremento en el indicador de cambio Importancia de la tarea refleja el fortalecimiento de la autoestima del grupo en estudio.

Como se puede apreciar en la Figura 6, el indicador de cambio **Valoración de las capacidades**, muestra un incremento grupal de 20 puntos, producido a partir de la información suministrada por las facilitadoras al grupo de estudio y la interrelación que se dio durante las dinámicas aplicadas, tales como “El puente hacia el futuro” y “El babero”, a través de las cuales las participantes descubrieron mediante el feedback positivo de su compañeras, virtudes y características positivas, desconocidas por ellas hasta ese momento.

Los efectos del reforzamiento positivo son señalados por Mruk (1999) quien señala que dedicar tiempo a estimar conductas o actitudes positivas es favorable para

condicionar la autoestima siempre y cuando el feedback sea auténtico y real, basado en una percepción positiva, genuina o vinculado a la realidad de la conducta de la persona (p. 99).

Así mismo, Lindenfield (1999) señala que las personas con elevada autoestima “tienden a mostrar su aprecio por los logros, esfuerzos y capacidades de los demás” (p. 27).

Este incremento, por tanto, refleja el fortalecimiento de la autoestima, ya que como señalan Pope y col. (1998) “se considera que tener una alta autoestima es tener una visión ‘saludable’ de sí mismo...” (p. 14).

Los efectos de esta valoración por parte de las compañeras se corroboraron a través de las expresiones “no sabía que yo valía tanto”, “ahora si me siento capaz de asumir el cargo de coordinadora que me están ofreciendo”, “No tengo miedo de estudiar”.

Según Barroso (1998):

La autoestima organiza los contactos, impele al organismo hacia esa búsqueda de satisfacción, placer, bienestar, integridad, totalidad; tomando parte activa en todo aquello que tiene que ver con crecimiento y desarrollo. Cuando una persona se valoriza se quiere, se autoestima, todos estos procesos se integran armónicamente, produciendo una ecología de bienestar (p. 51).

En relación al indicador **Disposición al cambio**, la Figura 7 refleja un aumento grupal, de 27 puntos tomando en cuenta que en el pre-test este indicador se encontraba ausente. Se pudiera entonces decir, que el incremento del grupo se relaciona al aprendizaje y a la puesta en práctica de las herramientas ofrecidas durante el taller de intervención.

Esta aseveración se evidenció con las estrategias “La fiesta de Navidad”, “El puente hacia el futuro” y “Me presento ante el pueblo” en las expresiones como: “No me da miedo ir a trabajar a cualquier otro servicio”, “No sabía que era tan creativa”, “Con estas herramientas que ustedes me acaban de dar me siento más segura”, “Me gustaría seguir estudiando, para ganar más dinero”:

En este sentido, Barroso (1998) afirma que la autoestima conduce a descubrir y aprender (p. 123) y en la misma línea Branden (2001) señala que “una autoestima elevada busca el reto y el estímulo que suponen unas metas dignas y exigentes. Alcanzar estas metas alimenta la sana autoestima” (p. 16) y mientras más sólida sea ésta, mejor preparado estará la persona para luchar frente a la adversidad en su vida personal o en su carrera profesional (p. 16).

Adicionalmente, este autor (1995, p. 262) afirma que en la actualidad el ser humano actúa en un contexto de retos cada vez mayores: “se trata de un reto a nuestra creatividad, flexibilidad, velocidad de respuesta, capacidad de afrontar el cambio, capacidad de inventar, capacidad de sacar lo mejor de la gente...desde un punto de vista psicológico se trata de un reto a nuestra autoestima” (Ibíd) y para Barroso (1998):

...asumir riesgos es aventurarse a ser diferente, a caminar por otros caminos, hacer otros contactos, perder, ganar, encontrar nuevas soluciones, saber más; es actuar sin aprobación, caminar sin el apoyo del otro, extendiéndose más allá de lo que es presente asumiendo errores y limitaciones...El riesgo implica peligro, renuncia, separación, dejar los caminos ya recorridos y abrirse brechas monte arriba (p. 262).

Dimensión Responsabilidad

Como muestra la Figura 8, se observa un aumento de 32 puntos en el promedio grupal, del indicador de cambio **Responsabilidad con la tarea**. Este incremento puede atribuirse a la información que las participantes recibieron durante el programa de intervención, específicamente en la estrategia “Discusión guiada”, mediante la cual, las participantes aportaron ideas y aclararon dudas relacionadas con el concepto de responsabilidad, tanto personal como laboral.

En ese sentido, Branden (1995) afirma “....lo que ahora determina la organización son las necesidades del flujo de conocimiento e información” (263). Por esa razón, “el conocimiento....está mucho más al alcance de todos que antes, lo que hace que sea mucho más fácil para los empleados operar con un alto nivel de consciencia en su labor y por consiguiente ser más productivos” (Ibíd).

Expresiones tales como: “siento que hasta ahora no sabía verdaderamente lo que era la responsabilidad”, “de ahora en adelante seré más responsable en mi trabajo” y “esto que aprendí hoy lo voy a aplicar en mi casa y en mi trabajo”, sustentan esta afirmación.

Asimismo, a través de la estrategia “La tienda de campaña”, las participantes dramatizaron una situación similar a las vivenciadas en el entorno laboral, ejercitando así los aprendizajes adquiridos en relación con las responsabilidades laborales. Al finalizar la actividad, se escucharon verbatums como: “no me había dado cuenta que tenía tantas responsabilidades en el trabajo”, “de ahora en

adelante seré más responsable con mi hora de llegada” y “me di cuenta que debo mejorar la calidad de mi trabajo”.

Al respecto, Branden (1995) refiere: “puedo dar a mi trabajo lo mejor que tengo, o puedo pretender pasar con el mínimo de conciencia posible o con cualquier grado intermedio. Si estoy ligado a mi responsabilidad en este ámbito, lo más probable es que actúe con un alto nivel de conciencia”. (p. 126).

En relación al indicador **Responsabilidad con las relaciones**, se evidenció un incremento en los puntajes de todos los integrantes del grupo, observándose una variación de 19 puntos. Este aumento puede estar relacionado, tanto por la información recibida en la teoría, como en la interacción mutua del grupo durante las estrategias “La mantequilla de Maní”, “El babero” y “El lavado de coches”, donde se les permitió mantener contacto físico, expresar y recibir feedback positivo (verbal y escrito) e interactuar con las compañeras con las que menos se relacionaban.

Muestra de ello se evidenció cuando el sujeto 11 le expresó al sujeto 10: “no tienes que preocuparte por mis amistades, esa es mi responsabilidad”, lo cual coincide con el planteamiento de Branden (1995) en el sentido de que cada persona es responsable del nivel de conciencia que aporta a sus relaciones, de la interacción que mantiene con los demás, la elección de los compañeros y la conciencia que se aporte o no dentro de esas relaciones (p. 126).

Asimismo el sujeto 3 le expresó al sujeto 7: “ya se me había olvidado por qué dejamos de hablarnos” y a raíz de esta dinámica resolvieron sus diferencias. Este

cambio de actitud puede explicarse con los planteamientos de Branden (1995) quien sostiene “Si me enfrento a un error que he cometido, al aceptar que es mío tengo la libertad de aprender de él y mejorar en el futuro” (p. 21) y es señal del fortalecimiento de la autoestima de estos participantes, ya que “La autoestima me permite manejar las diferencias sin destruir la relación”.

Por otro lado el sujeto 5 manifestó al grupo: “nos gustaría que al finalizar el taller pudiéramos celebrar todas juntas”. Igualmente, el sujeto 8 expresó: “antes me molestaba tener que ayudar a algunas compañeras, pero de ahora en adelante estoy dispuesta a colaborar más”, lo que refleja mayor disposición a mantener relaciones interpersonales más cordiales. De acuerdo con Branden (1995) cada persona es responsable de su conducta hacia los demás: compañeros de trabajo, socios, clientes, cónyuge, hijos y amigos; cada quien es responsable de la manera en que habla y escucha. (p. 127).

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos durante la aplicación del taller, se consideran las siguientes conclusiones:

1. El grupo de camareras del turno matutino de la Institución Privada de Salud, refleja el fortalecimiento de la Autoestima en el contexto laboral, de acuerdo a los valores obtenidos en los indicadores de cambio de las dimensiones Valoración y Responsabilidad, una vez realizada la intervención.
2. Con relación a la Dimensión Valoración, el grupo de camareras tomó conciencia de la importancia que tiene la labor que realiza dentro de la empresa, de acuerdo a los incrementos presentados por el indicador de cambio “Importancia de la tarea”, después de aplicar la intervención.
3. Adicionalmente, el grupo de camareras mostró un incremento de 3 a 23 puntos en el indicador valoración de capacidades, luego de realizada la intervención que se evidencia en el reconocimiento de sus capacidades creativas y cognitivas.
4. El grupo de camareras fortaleció su disposición al cambio, ya que el indicador evidencia un incremento positivo de 27 puntos en el Post-test, en relación a 0 puntos en el Pre-test.
5. Las estrategias utilizadas durante el taller, ofrecieron a las participantes la posibilidad de valorar la importancia de afrontar desafíos importantes, confiar en sus

capacidades, tomar decisiones y escoger opciones, independientemente de que sean erradas o acertadas.

5. El grupo de camareras fortaleció la responsabilidad con las labores (Dimensión Responsabilidad), al incrementar sus puntajes de 3 a 35.

6. El grupo incrementó la calidad de sus relaciones interpersonales durante la aplicación del taller, a través de las dinámicas de fortalecimiento de la responsabilidad con las relaciones, evidenciado al observar un desplazamiento positivo grupal de 0 a 19 puntos, con una variación de 19. Asimismo, se puede afirmar que la autoestima de un individuo define la calidad de sus relaciones interpersonales, intrapersonales y con su entorno.

8. El programa para el fortalecimiento de la autoestima contribuyó a incrementar la conciencia de la importancia de la autoestima, la disposición al cambio, la conciencia de sus capacidades y propia valía.

10. Posterior a este estudio de investigación, se puede concluir, que proporcionar sistemáticamente Feed back positivo de manera objetiva, auténtica, real y oportuna a las personas, por sus conductas es otra forma de potenciar la autoestima.

12. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que la investigación en Dinámica de Grupos, permite la detección de necesidades presentes en los grupos, así como la aplicación de estrategias que contribuyan a incrementar o a fortalecer las debilidades encontradas, desde el punto de vista de las relaciones intragrupales.

Limitaciones

1. Debido a las características del diseño, es difícil conocer hasta que punto pueden generalizarse los resultados obtenidos a otros grupos o poblaciones. Tal generalización sería posible a partir de múltiples replicaciones de este trabajo de investigación.
2. El diseño utilizado no permite el control riguroso de las variables extrañas, por lo que no es posible afirmar que los cambios observados no son el resultado de factores ajenos al programa.
3. Debido a que no se efectuó un seguimiento sistemático después de la intervención, no es posible determinar si los aprendizajes obtenidos son extrapolados a su vida cotidiana y mantenidos en el tiempo.

Recomendaciones

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación y sobre la base de los resultados obtenidos, se ofrecen las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar el Taller de intervención Autoestima en el contexto laboral, al resto del grupo de Camareras de la Institución Privada de Salud, con el fin de unificar la información teórica recibida por el grupo foco sobre la variable en estudio, las dimensiones (Valoración y Responsabilidad) y sus respectivos indicadores de cambio.

2. Ofrecer a otros grupos de la Institución Privada de Salud, la posibilidad de participar en otros talleres de Dinámica de Grupos, que permitan la adquisición de herramientas, dirigidas a incrementar su desempeño laboral.
3. Es importante estimular en los empleados el hábito de colocarse metas personales que se articulen con los objetivos de la empresa. Esto los ayuda a construir un proyecto de vida que se asocia con la empresa, creando un fuerte sentido de pertenencia.
4. Es preciso que la autoestima en la organización se convierta en un propósito de la gerencia, en tema de sumo interés para los directivos y en un asunto estratégico de la gerencia de la gestión humana.
5. Continuar la investigación de la autoestima en el contexto laboral y su relación con los procesos de grupo o con otras variables grupales.
6. Estimular el uso de herramientas propias de la Dinámica de Grupos para el fortalecimiento de la autoestima

REFERENCIAS

- Ardouin, Javier y cols. [En red]. Disponible en www.apsique.com/tiki-index.php?page=labomotysatis [Consulta, Agosto, 2005]
- Barroso, M., (1998). *Autoestima: ecología o catástrofe*. Venezuela. Editorial Galac.
- Branden, N., (1969). *La psicología de la autoestima*. (D. Menezo Trad.). España. Editorial Paidós. (Trabajo original publicado en 1969)
- Branden, N., (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. (J. Vigil Trad.). España. Editorial Paidós. (Trabajo original publicado en 1994)
- Branden, N., (1998). *La autoestima de la mujer*. (M. Sevilla Trad.). España. Editorial Paidós. (Trabajo original publicado en 1998)
- Cartwright, D., (1999). *Dinámica de grupos. Investigación y teoría*. México. Editorial Trillas.
- Coopersmith, S., (1981). The antecedents of Self-esteem. [Los antecedentes de la Autoestima] Palo Alto. USA. Consulting Psychologists Press, Inc.
- De Geling, H.; En *Evaluación en promoción de la salud*. Barcelona Editorial. Masson. [En red]. Disponible en www.google.com [Consulta: 2004]
- Díaz, M., (1997). *Autoestima y Motivación al Logro*. Tesis de Grado. Universidad Central de Venezuela.
- Hernández R, Fernández C, y Baptista P., (2002). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. Lee., H (2002). *Investigación del comportamiento*. México. Mc Graw-Hill.

- Lindenfield, G., (1999) *Autoestima*. (M. García Trad.). Plaza & Janes Editores. España. (Trabajo original publicado en 1995)
- Mruk, C., (1999). *Auto-Estima. Investigación y práctica*. (J. Aldekoa Trad.) España. Editorial Descleé De Brouwer. (Trabajo original publicado en 1995)
- Namakforoosh, M., (2003). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Limusa.
- Paz, M., (2000). *Déficit de Autoestima*. Madrid. Editorial Pirámide.
- Pope, A., McHale, W., Craighead, E., (1998). *Mejora de la autoestima: Técnicas para niños y adolescentes*. (N. Garriga Trad.). Barcelona. España. Ediciones Martínez Roca. (Trabajo original publicado en 1988)
- Quiroz, C.; (2001). *Autoafirmación para fortalecer la Autoestima en el contexto individual y organizacional*. Tesis de Grado. Universidad central de Venezuela.
- Rojas, Cristina. En *Cohesión grupal*. [En red]. Disponible en www.actaodontologica.com/39_2_2001/indicadores_cohesion_grupal.asp [Consulta, Agosto, 2005]
- Shaw, M., (1994). *Dinámica de Grupo. Psicología de la conducta de los pequeños grupos*. Barcelona. Editorial Herder.
- Shutz, W., (1971). *Todos Somos Uno*. Buenos Aires. Editorial Amorroutu.
- Vallejo-Nágera. J., (2001). *Guía práctica de psicología*. Madrid, España. Ediciones Temas de hoy.

Weiss, C., (1987). *Investigación Evaluativa*. (F. González Trad.). México.

Editorial Trillas. (Trabajo original publicado en 1975)

Yagosesky, R., (1998). *Autoestima en palabras sencillas*. Venezuela. Editorial

Júpiter.

ANEXOS

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE PSICOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN DE DINÁMICA DE GRUPOS

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE CAMARERAS DEL TURNO MATUTINO DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE SALUD

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión en relación a su grupo de compañeras de trabajo con las cuales comparte sus actividades diariamente. El propósito de esta actividad es, realizar un diagnóstico que determine cómo son manejadas las relaciones interpersonales en su grupo de trabajo. Como, deseamos contribuir con su crecimiento y desarrollo personal, a través del uso de herramientas de Dinámica de Grupos.

ANEXO A

INSTRUMENTOS DE

RECOLECCIÓN DE DATOS

Para ello, solicitamos su valiosa colaboración, la cual consiste en responder una serie de preguntas, tanto orales como escritas, que considere necesario.

La información que aquí se recoge será de carácter confidencial, por lo que le pedimos que responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Lea las instrucciones cuidadosamente antes de comenzar a responder.

INSTRUCCIONES:

Complete los datos personales que se le piden. Lea cuidadosamente todas las preguntas antes de comenzar a responder. Si tiene alguna duda no dude en consultar a los facilitadores. Recordando que de su respuesta depende el logro del objetivo planteado, por lo que le agradecemos sea totalmente sincera con sus respuestas.

De antemano gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE PSICOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN DE DINÁMICA DE GRUPOS

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE CAMARERAS DEL TURNO MATUTINO DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE SALUD

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión en relación a su grupo de compañeras de trabajo con las cuales comparte sus actividades diariamente. El propósito de esta actividad es, realizar un diagnóstico que determine cómo son manejadas las relaciones interpersonales en su grupo de trabajo. Asimismo, deseamos contribuir con su crecimiento y desarrollo personal, a través del uso de herramientas de Dinámica de Grupos.

Para ello, solicitamos su valiosa colaboración, la cual consiste en responder una serie de preguntas. Tome el tiempo que considere necesario.

La información que aquí se recoja será de carácter confidencial, por lo que le pedimos que responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Lea las instrucciones cuidadosamente antes de comenzar a responder.

INSTRUCCIONES:

Complete los datos personales que se le piden. Lea cuidadosamente todas las preguntas antes de comenzar a responder. Si tiene alguna duda no dude en consultar a los facilitadores. Recuerde que de su respuestas depende el logro del objetivo planteado, por lo que le agradecemos sea totalmente sincera con sus respuestas.

De antemano gracias por su colaboración.

PARTE I. DATOS DEMOGRÁFICOS

Nombres y apellidos: _____ Edad: _____ Grado de instrucción: _____

PARTE II. DETECCIÓN DE ÁREAS DE INTERÉS.

1. Describa como se lleva usted con sus compañeras de trabajo.

2. Describa cómo se llevan ellas con usted.

3. Describa los aspectos positivos de su grupo de trabajo.

4. Describa los aspectos negativos de su grupo de trabajo.

5. Describa qué aspectos de su comportamiento contribuyen con el crecimiento de su grupo de trabajo.

6. Describa qué aspectos de su comportamiento **no** contribuyen con el crecimiento de su grupo de trabajo.

7. ¿Qué considera usted que debe mejorar como persona, para contribuir al logro de los objetivos de su grupo de trabajo?

8. ¿Qué considera usted que deben mejorar sus compañeras para contribuir al logro de los objetivos de su grupo de trabajo?

Gracias.

Elaborado por: Isabel Báez
Yaneri Medina

TEST DE AUTOESTIMA

Me siento así:	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca
1. Me gusta como soy			
2. Soy demasiado torpe			
3. Soy un miembro importante de mi familia			
4. Me preocupo por caerle bien a los demás			
5. Hago los deberes cada día			
6. Soy una persona importante			
7. Leo bien			
8. Me gusta mi apariencia			
9. Me siento bien cuando estoy con mi familia			
10. Otras personas me hacen sentir que no soy lo bastante buena			
11. Digo cosas que no son verdad			
12. Me gustaría ser otra persona			
13. Me gustaría entender más cuando el supervisor me explica algo			
14. Me gustaría que mi aspecto físico fuera como el de otras personas			
15. Me siento como si huyera de casa			
16. Mis amigas escuchan mis ideas			
17. Tengo una pobre opinión de mi misma			
18. Estoy orgullosa de mi trabajo			
19. Tengo una cara agradable			
20. Hago feliz a mi familia			
21. Me siento bien cuando estoy con mis amigos			
22. Si me molesto con un amigo puedo insultarlo			
23. Soy una persona interesante			
24. Soy una persona lenta en el trabajo			
25. Me gustaría que mi peso fuera diferente			
26. Me siento sola			
27. Soy una buena persona			
28. Me siento bien cuando estoy en el trabajo			
29. Tengo una bonita sonrisa			
30. Mi familia tiene motivos para estar orgullosa de mi			
31. Me gustaría hacer amigos con mayor facilidad			
32. Haría trampa para ganar en un juego			
33. Estoy satisfecho con mi forma de ser			
34. Soy torpe en el trabajo			
35. No estoy satisfecha con mi apariencia			
36. Tengo una de las mejores familias			
37. Me gustaría tener amigos a los que realmente yo les guste			
38. No soy hábil			
39. Creo que mis evaluaciones son bastante buenas			
40. Soy buena en las actividades que me gustan			
41. Decepiono a mi familia			
42. Puedo hacer amigos cuando quiera			
43. Me molesto cuando no me dejan hacer lo que quiero			
44. Siento que he fracasado			
45. Me gustaría mejor trabajador			
46. Me gustaría parecerme a otra persona			
47. Creo que mi jefe sería feliz si yo fuera diferente			
48. Tengo bastantes amigos			
49. Soy aseada			
50. No me siento orgullosa de mi misma			
51. Tengo un buen cuerpo			
52. No me gusta como me comporto cuando estoy con mi familia			
53. Soy un buen amigo			
54. Dejaría que le echaran la culpa a otra persona por algo que yo hice mal			

ESCALA DE CONDUCTAS DE AUTOESTIMA

Puntuación:

Casi siempre = 2

Algunas veces = 1

Casi nunca = 0

Nota: los ítems 2, 3, 4, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 22, 24, 25, 26, 31, 34, 35, 37, 38, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 52 y 54 deben puntuarse al revés, es decir:

Casi siempre = 0

Algunas veces = 1

Casi nunca = 2

3. Se muestra fácilmente cuando ocurre un error o se enfrenta a otras lesiones físicas, según lo evidencian conductas tales como poner mala cara, rezongar, silencios o retraerse.

Antes: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

Después: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

4. En su compañía frecuente y valorada por sus compañeros de trabajo.

Antes: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

Después: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

5. Se altera o se muestra fácilmente, manifestando estar muy agitado o nervioso cuando se cambian las prioridades y la rutina laboral.

Antes: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

Después: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

6. Solicita mucha ayuda y seguridad del supervisor, los coordinadores o los compañeros buscando su proximidad o haciendo preguntas frecuentes sobre si lo está haciendo bien.

Antes: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

Después: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

7. Se torna agresivo, loco, se retira o se aleja cuando se le hace alguna crítica, observación o sugerencia sobre su desempeño laboral.

Antes: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

Después: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

8. Expresa desaprobación o descalificación de su trabajo, su estado o su desempeño laboral o afirma que no lo está haciendo tan bien como se espera.

Antes: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

Después: Siempre Usualmente Algunas veces Raramente Nunca

ESCALA DE CONDUCTAS DE AUTOESTIMA

El presente instrumento está orientado a determinar la dirección de las conductas asociadas con la autoestima, manifestadas por el personal de camareras de la Institución Privada de Salud. Por favor, marque con una "X" la frecuencia con la que ha observado en el empleado mencionado en este cuestionario las conductas que se describen a continuación:

Nombre del empleado: _____

1. Se siente cómodo con los cambios laborales o se incorpora fácilmente a nuevas actividades.
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
2. Vacila al expresar sus opiniones, manifiesta extrema cautela al hablar de temas que le preocupan o mantiene poca participación en las conversaciones.
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
3. Se contraría fácilmente cuando comete un error o se enfrenta a otras tensiones fuertes, según lo evidencian conductas tales como poner mala cara, rezongar, aislarse o retirarse.
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
4. Es su compañía buscada y valorada por sus compañeros de trabajo
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
5. Se alarma o se asusta fácilmente, manifestando estar muy agitado o nervioso cuando se cambian los procedimientos o la rutina laboral
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
6. Solicita mucha ayuda y seguridad del supervisor, los coordinadores o los compañeros buscando su proximidad o haciendo preguntas frecuentes sobre si lo está haciendo bien
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
7. Se torna agresivo, hosco, se retira o se aísla cuando se le hace alguna crítica, observación o sugerencia sobre su desempeño laboral
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
8. Expresa desaprobación o descalificación de su trabajo, su estatus o su desempeño laboral o señala que no lo está haciendo tan bien como se espera.
Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__
Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

9. Demuestra confianza y seguridad en su interacción con sus supervisores, coordinadores y compañeros de trabajo

Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

10. Hace alarde exagerado de sus logros

Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

11. Intenta dominar o controlar a otras personas

Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

12. Busca atención continuamente, según lo evidencian comportamientos tales como hablar fuera de turno, interrumpir y hacer ruidos innecesarios

Antes: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

Después: Siempre__ Usualmente__ Algunas veces__ Raramente__ Nunca__

Norma de corrección:

Dirección de las respuestas:

Preguntas 1, 4, 9: "Siempre" indica alta autoestima, "Nunca" indica baja autoestima

Preguntas 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12: "Siempre" indica baja autoestima, "Nunca" indica alta autoestima.

Puntuación:

- Preguntas 1, 4, 9:

Siempre = 5; Usualmente = 4; Algunas veces = 3; Raramente = 2; Nunca = 1

- Preguntas 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Siempre = 1; Usualmente = 2; Algunas veces = 3; Raramente = 4; Nunca = 5

Puntuación mínima: 12; Puntuación máxima: 60

DIMENSIÓN VALORACIÓN

Nº de sujetos	Si	No	Expresa verdaderamente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo "yo soy curvado", "yo soy fuerte", "yo estoy con a los parientes", "yo soy solidario"	Capaces validando su disposición al cambio "solo es nuevo para mí, pero lo puedo hacer", "lo quiero aprender", "me gustaría hacer las cosas de otra manera"
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

ANEXO B
INSTRUMENTOS
DE EVALUACIÓN DEL TALLER

GUÍA DE OBSERVACIÓN (PRE-TEST)

DIMENSIÓN VALORACIÓN

Nº de sujetos	Si	No	Expresa verbalmente que las labores que realiza son importantes: "mi trabajo es necesario para el servicio", "cuando no estamos se nota el desorden".	Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: "yo soy cumplida", "yo soy puntual", "yo atiendo bien a los pacientes", "yo soy solidaria"	Expresa verbalmente su disposición al cambio: "esto es nuevo para mí, pero lo puedo hacer", "lo quiero aprender", "me gustaría hacer las cosas de otra manera"
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

GUÍA DE OBSERVACIÓN (POST-TEST)

DIMENSIÓN VALORACIÓN

Nº de sujetos	Si	No	Expresa verbalmente que las labores que realiza son importantes: "mi trabajo es necesario para el servicio", "cuando no estamos se nota el desorden"	Expresa verbalmente sus capacidades y/o cualidades en el trabajo: "yo soy cumplida", "yo soy puntual", "yo atiendo bien a los pacientes", "yo soy solidaria"	Expresa verbalmente su disposición al cambio: "esto es nuevo para mi, pero lo puedo hacer", "lo quiero aprender", "me gustaria hacer las cosas de otra manera"
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

GUÍA DE OBSERVACIÓN (PRE-TEST)

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

Nº de sujetos	Si	No	Manifiesta verbalmente ser responsable de sus acciones: "yo soy responsable de llegar temprano a mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con las normas establecidas en el grupo"	Manifiesta verbalmente ser responsable del trato a los demás en el trabajo: "yo soy responsable de tratar bien a los pacientes", "yo soy responsable de tratar bien a mis supervisores", "yo soy responsable de tratar bien a mis compañeras", "yo soy responsable de decir las cosas con amabilidad", "yo soy responsable de cuidar las pertenencias de los demás", "yo soy responsable de lo que digo".
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

GUÍA DE OBSERVACIÓN (POST-TEST)

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

Nº de sujetos	Si	No	Manifiesta verbalmente ser responsable de sus acciones: "yo soy responsable de llegar a tiempo a mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con mi trabajo", "yo soy responsable de cumplir con las normas establecidas en el grupo".	Manifiesta verbalmente ser responsable del trato a los demás en el trabajo: "yo soy responsable de tratar bien a los pacientes", "yo soy responsable de tratar bien a mis supervisores", "yo soy responsable de tratar bien a mis compañeras", "yo soy responsable de decir las cosas con amabilidad", "yo soy responsable de cuidar las pertenencias de los demás", "yo soy responsable de lo que digo".
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

AUTOESTIMA EN EL CONTEXTO LABORAL

ANEXO C

MANUAL DEL FACILITADOR

ESTRATEGIA No 1

"La convivencia"

ORIGEN	Adaptación
TIEMPO	10 minutos
OBJETIVO	1. Establecer un clima de confianza que facilite el desarrollo del taller 2. Mencionar las expectativas que tienen en relación al taller 3. Enunciar las normas del taller, comprendiendo así con el buen desenvolvimiento del mismo
DESCRIPCIÓN	AUTOESTIMA EN EL CONTEXTO LABORAL SESIÓN 1 A través de esta dinámica, los participantes pueden conocer al resto del grupo.
INSTRUCCIONES FACILITADOR	De la bienvenida al taller, agradece la asistencia y puntualidad Dirige la sesión
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Formen parejas con la persona que tienen inmediatamente a la derecha. La participante A entrevistará a la participante B y viceversa. Pueden preguntarle a su compañera todo lo que deseen saber de ella y a su vez incluir las siguientes preguntas: a) ¿qué espera del taller?, b) ¿qué desea llevarse?, c) ¿qué aportará para el taller? y ¿qué norma implementaría para el buen desarrollo del mismo? Una vez que finalicen, presentarlo públicamente a su compañera incluyendo las preguntas realizadas
PROCESAMIENTO	¿Lograron conocer otros aspectos de su compañera, desconocidos por ustedes?
RIESGOS	Que las preguntas que realicen sean muy superficiales Que las normas no se cumplan

ESTRATEGIA No 1

"La entrevista"

ORIGEN	Adaptación
TIEMPO	10 minutos
OBJETIVO	1. Establecer un clima de confianza que facilite el desarrollo del taller 2. Mencionar las expectativas que tienen en relación al taller 3. Enunciar las normas del taller, cooperando así con el buen desenvolvimiento del mismo
DESCRIPCION	A través de esta dinámica, las participantes pueden expresar sus nombres, expectativas y normas al resto del grupo.
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Da la bienvenida al taller, agradece la asistencia y puntualidad Dirige la sesión
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Formen pareja con la persona que tienen inmediatamente a la derecha. La participante A entrevistará a la participante B y viceversa. Pueden preguntarle a su compañera todo lo que deseen saber de ella y a su vez incluir las siguientes preguntas: a) ¿qué espera del taller?, b) ¿que desea llevarse?, c) ¿qué aportará para el taller? y ¿qué norma implementaría para el buen desarrollo del mismo? Una vez que finalicen, presentarán públicamente a su compañera incluyendo las preguntas realizadas
PROCESAMIENTO	¿Lograron conocer otros aspectos de su compañera, desconocidos por ustedes?
RIESGOS	Que las preguntas que realicen sean muy superficiales Que las normas no se cumplan

ESTRATEGIA No 2

"El baile de los globos"

ORIGEN	Adaptación
TIEMPO	30 minutos
OBJETIVO	Promover el acercamiento grupal, participando en una fiesta infantil
DESCRIPCION	Previa relajación, las participantes simularán participar en una fiesta infantil y comportarse como tales. Se colocarán diferentes melodías infantiles, se integrarán globos de colores y accesorios alusivos a este tipo de fiestas. Se les da a las participantes la posibilidad de interactuar con sus compañeras al mismo tiempo que disfrutan de la fiesta
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Coloca música infantil para iniciar la relajación y visualización Coloca globos de colores en el medio de la sala
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Siéntense lo más relajadas que puedan. Pueden despojarse de todas las cosas que les incomoden. Ahora, van a cerrar los ojos y van a recordar cuando fueron a su primera fiesta infantil. Recuerden cómo se sintieron en la fiesta, observen los globos, la piñata si la había, los niños que allí estaban, escuchen la música. Una vez finalizada la visualización, abran los ojos y dispónganse a disfrutar de esta fiesta infantil que hemos preparado especialmente para ustedes. Jueguen con los globos y con los accesorios que están en la mesa (maracas, antifaces, traca-tracas, cintillos de colores), bailen y compartan con las demás compañeras
PROCESAMIENTO	¿Cómo se sintieron con esta actividad? ¿Cómo fue la experiencia de compartir con sus compañeras?
RIESGOS	Que algunas participantes no se integren a la actividad Que se alargue el tiempo

ESTRATEGIA No 3

"Me presento ante el pueblo"

ORIGEN	Propia
TIEMPO	30 minutos
OBJETIVO	Determinar la valoración de sí mismas, chequeando cualidades y/o capacidades
DESCRIPCION	Esta dinámica consiste en que los participantes simulan llegar por primera vez a un pueblo y para que éste los acepte como miembro, deben presentarse en la plaza del pueblo y expresarle todas las características que ellos poseen. Deben incluir en su discurso tanto los aspectos positivos como negativos
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Modela la actividad
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Ustedes están llegando por primera vez a este pueblo, pueden colocarle el nombre que deseen. Como los miembros de esa comunidad no los conocen, ustedes deben concentrar a todo el pueblo, y una vez que todos estén reunidos, ustedes van a presentarse públicamente. Deben expresarles todas las características que ustedes poseen, tanto positivas como negativas
PROCESAMIENTO	¿De qué se dieron cuenta? ¿Qué importancia tienen las labores que ustedes realizan dentro de su trabajo? ¿Qué capacidades y/o cualidades pudieron evidenciar? ¿Dentro de sus capacidades y/o cualidades, mencionaron la disposición al cambio?
RIESGOS	Que no logren evidenciar sus cualidades y/o capacidades

ESTRATEGIA No 4

"Discusión guiada"

ORIGEN	Alfonso Francia Javier Mata. "Dinámica y Técnicas de Grupos"
TIEMPO	60 minutos
OBJETIVO	Adquirir los aspectos teóricos más importantes de la autoestima, a través de una discusión guiada por el facilitador
DESCRIPCION	Consiste en que los participantes aporten sus ideas y conjuntamente con el facilitador comprendan mejor el tema teórico de la sesión. El facilitador hace preguntas relacionadas con el tema, con el fin de integrar a los participantes en el tema
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Coloca afiches y láminas alusivas al tema en las paredes del salón Hace preguntas a los participantes en relación al tema para integrarlos Hace anotaciones de cada una de las ideas aportadas Explica la teoría apoyándose en las diapositivas Aclara dudas en relación al tema
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Ahora vamos a explicar aspectos relacionados con el tema de la Autoestima. Les pido que aporten ideas en relación al tema. Solicito que me den ejemplos sobre autoestima y valoración. El que desee puede aportar algo relacionado al tema. Cualquier idea que aporten es válida
PROCESAMIENTO	¿Cuales son las características de una persona con alta autoestima? ¿Cuáles son las características de una persona con baja autoestima? ¿Cómo afecta la autoestima en el trabajo? ¿Cómo influye la autoestima en las relaciones interpersonales?
RIESGOS	Que las participantes no aporten ideas

ESTRATEGIA No 5

"El babero"

ORIGEN	Adaptación
TIEMPO	60 minutos
OBJETIVO	Promover la práctica de dar y recibir caricias positivas, ejercitando la técnica del Feedback
DESCRIPCION	Esta técnica consiste en que las participantes den y reciban caricias positivas a sus compañeras
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Coloca música de relajación Trae al taller 13 baberos de papel Da instrucciones claras y precisas Modela la técnica
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Les vamos a hacer entrega de un babero de papel, el cual está totalmente en blanco. Antes de colocárselo, ustedes van a escribir en la parte frontal todas esas características positivas que cada una posee. Piensen un poco antes de comenzar a escribirlas y guarden silencio mientras lo hacen. Una vez que terminen, se lo colocan en el pecho y van a caminar por todo el salón para que el resto de sus compañeras les escriban en la parte de atrás del babero todo lo positivo que ven en ustedes. La actividad es en completo silencio y deberán detenerse cada vez que una de sus compañeras desee escribirles
PROCESAMIENTO	¿Cómo se sintieron al recibir las caricias positivas? ¿Hay coincidencias entre los aspectos positivos escritos por ustedes y los que le escribieron sus compañeras? ¿Sabían ustedes que tenían todas esas cualidades?
RIESGOS	Que se abra un proceso secundario no planificado por las facilitadoras

ESTRATEGIA No 6

"Mantequilla de mani"

ORIGEN	Autor: Alfonso Francia Javier Mata. "Dinámica y Técnicas de Grupos"
TIEMPO	60 minutos
OBJETIVO	Afianzar lazos de amistad, a través de una actividad lúdica
DESCRIPCION	Es una manera positiva de hacer que los participantes se muevan e interactúen con sus compañeros
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Coloca música de fondo Da instrucciones claras y precisas
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Escojan entre los colores azul o verde. Azul y verde forman parejas. A medida que vaya nombrando las partes del cuerpo, ustedes las van a unir. Por Ej.: "mano con mano", "espalda con espalda", etc. Cuando diga "Mantequilla de Mani", todos caminan de puntillas y buscan otra compañero. Continuaré nombrando diferentes partes del cuerpo, hasta que de nuevo se diga la palabra "mantequilla de Mani"
PROCESAMIENTO	¿Qué les pareció la actividad? ¿Cómo se sintieron con la cercanía de las compañeras?
RIESGOS	Que alguien no desee participar por la cercanía que debe tener con sus compañeras

ESTRATEGIA No 7

"El aviso clasificado"

ORIGEN	Propio
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	Integrar los conocimientos de valoración de sí mismos, aplicándolos a la actividad propuesta por el facilitador
DESCRIPCION	Esta técnica consiste en que los participantes van a un periódico y solicitan al redactor colocar un aviso de prensa. Los participantes se van a vender como un producto para la venta. Asimismo, los participantes deben colocar todas sus virtudes con la finalidad de que alguien los compre. Deben ofrecer todas sus virtudes, habilidades, destrezas, y todo aquello que les caracterice
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Modela la actividad Iniciar la sesión
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	En esta actividad, ustedes van a venderse como un producto. El que ustedes deseen. Primero, piensen en todas aquellas cosas positivas y negativas que ustedes poseen y luego van a ir a una receptoría de avisos y colocan un aviso clasificado donde ustedes exponen todo aquello que les caracterice
PROCESAMIENTO	¿De qué se dieron cuenta? ¿Qué importancia tienen las labores que ustedes realizan dentro de su trabajo? ¿Qué capacidades y/o cualidades pudieron evidenciar? ¿Dentro de sus capacidades / y o cualidades, mencionaron la disposición al cambio?
RIESGOS	Que no integren los conocimientos adquiridos a la actividad

ESTRATEGIA No 8

"El puente al futuro"

ORIGEN	Propio
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	Evaluar las metas logradas hasta el momento, concienciando la importancia de poseer metas futuras
DESCRIPCION	Esta técnica consiste en que los participantes se coloquen sobre dos círculos de colores, uno correspondiente al presente y el otro al futuro. A través de esta técnica, los participantes pueden evaluar las metas obtenidas hasta el momento y las que les faltan por alcanzar
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Coloca música de relajación Trae 13 círculos azules y 13 amarillos Coloca los círculos en sus lugares correspondientes Da instrucciones claras y precisas Realiza una relajación previa a la actividad
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	En el piso hay dos círculos, uno azul y otro amarillo. Son dos por cada una de ustedes. El círculo azul corresponde al presente y el amarillo al futuro. En primer lugar, se van a parar sobre el círculo azul y allí van a permanecer el tiempo que sea necesario hasta que logren identificar cuántos logros han alcanzado hasta ahora. Una vez que lo hayan hecho, van a dar un paso al frente y se van a ubicar en el círculo amarillo; en él van a permanecer hasta que identifiquen todas aquellas metas que tienen en mente por realizar. Estas pueden ser de trabajo, estudio, personales, viajes y/o cualquier proyecto que deseen llevar a cabo. Cuando cada una finalice, se sienta y espera por el resto de sus compañeras
PROCESAMIENTO	¿Cuál es la importancia de tener metas? ¿Cómo piensan llevar a cabo las metas futuras
RIESGOS	Que se abra un proceso secundario

ESTRATEGIA No 9

"Mi propio cohete"

ORIGEN	Propio
TIEMPO	35 minutos
OBJETIVO	Valorar los aprendizajes adquiridos en el taller, expresando el deseo de deshacerse de aspectos personales que impiden el crecimiento personal
DESCRIPCION	Consiste en que los participantes coloquen en un papel autoadhesivo, todos aquellos aspectos negativos de los cuales quisieran despojarse para siempre. El cohete será el instrumento que hará posible esta acción una vez que las facilitadoras simulen enviarlo al espacio
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Trae al taller un cohete de cartón y lo coloca en el medio del círculo formado por los participantes Coloca música de relajación Trae trozos de papel autoadhesivo
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Todos sentados en sus sillas formen un círculo grande. En este cohete que ven aquí van a pegar todo aquello que deseen escribir en estos trozos de papel y de lo cual desean deshacerse para siempre. Una vez que todos terminen, lo vamos a lanzar al espacio de donde nunca va a regresar
PROCESAMIENTO	¿Cómo se sienten al haber lanzado al espacio todos esos aspectos negativos que impiden el crecimiento personal? ¿Cuáles son los aprendizajes que se llevan? ¿Qué beneficios aportan estos aprendizajes?
RIESGOS	Que se abra un proceso no planificado

ESTRATEGIA No 1

"El lavado de coches"

ORIGEN	Autar, Autoestima. ¿Cómo desarrollarla? Juan Falcón
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	Incrementar lazos de compañerismo, a través de una actividad lúdica
DESCRIPCION	Esta dinámica sirve para el acercamiento grupal de manera divertida. Permite el contacto físico entre los participantes
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Divide el grupo en dos sub-grupos Hace que cada grupo se ponga de pie, en fila, mirándose unos a otros (las filas deberán estar separadas como medio metro)
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Vas a lavar dos filas, una frente a la otra. Ahora vas a actuar como si fueras limpiadores de coches. Los metros las vas a mover como si fueran cepillos, después esponjas absorbentes y al final esponjas pulidoras. Va a ir pasando una por una siguiendo como si fuera un carro. A medida que pase cada compañera, las demás le van a echar agua, engrasando, cepillar, enjuagar, secar y pulir. A medida que su compañera vaya pasando, cada una le dirá alguna cosa que le agrade de ella
PROCESAMIENTO	¿Cómo se sintieron frente al contacto físico con sus compañeros? ¿Cómo influye el contacto físico en las relaciones interpersonales?
RIESGOS	Que alguien no le guste el contacto físico y se resista a realizar la actividad

ESTRATEGIA No 1

"El lavado de coches"

ORIGEN	Autor: Autoestima. ¿Cómo desarrollarla? Jean Feldman
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	Incrementar lazos de compañerismo, a través de una actividad lúdica
DESCRIPCION	Esta dinámica sirve para el acercamiento grupal de manera divertida. Permite el contacto físico entre los participantes
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Divide el grupo en dos sub-grupos Hace que cada grupo se ponga de pie, en fila, mirándose unos a otros (las filas deberán estar separadas como medio metro)
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Van a formar dos filas, una frente a la otra. Ahora van a actuar como si fueran limpiadores de carros. Las manos las van a mover como si fueran cepillos, después esponjas absorbentes y al final esponjas pulidoras. Va a ir pasando una por una actuando como si fuera un carro. A medida que pase cada compañera, las demás le van a echar agua, enjabonar, cepillar, enjuagar, secar y pulir. A medida que su compañera vaya pasando, cada una le dirá alguna cosa que le agrade de ella
PROCESAMIENTO	¿Cómo se sintieron frente al contacto físico con sus compañeras? ¿Cómo influye el contacto físico en las relaciones interpersonales?
RIESGOS	Que alguien no le guste el contacto físico y se rehúse a realizar la actividad

ESTRATEGIA No 2

"La fiesta de navidad"

ORIGEN	Autor: Autoestima. ¿Cómo desarrollarla? Jean Feldman.
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	Demostrar el grado de responsabilidad en las tareas y las relaciones con los demás, a través de una dramatización propuesta
DESCRIPCION	A través de esta dinámica, los participantes realizarán los preparativos para la fiesta de navidad de la empresa para la cual trabajan. Deberán cubrir todos los detalles de la fiesta, desde seleccionar a los invitados, enviar las invitaciones, seleccionar la comida, la música y la bebida que se servirá, hasta aperturar la fiesta, atender a los invitados, servir la comida y cerrar el evento. El objetivo de la dinámica es observar cómo los participantes asumen y distribuyen responsabilidades para llevar a cabo una tarea
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Coloca música alusiva a la navidad Pone a disposición de los participantes materiales varios para que realicen la actividad Da instrucciones claras y precisas
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Esta actividad consiste en que ustedes deben planificar la fiesta de navidad de la empresa para la cual ustedes trabajan. Sobre la mesa hay materiales para ello
PROCESAMIENTO	¿Cómo está su responsabilidad en el trabajo que realizan? ¿Cómo influye la responsabilidad en nuestras relaciones interpersonales?
RIESGOS	Que se alargue el tiempo

ESTRATEGIA No 3

"Baile de tambores"

ORIGEN	Propia
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	Incrementar la energía grupal, danzando libremente al compás de la música
DESCRIPCION	Consiste en colocar varios ritmos musicales, con la finalidad de mover la energía grupal. Se les da libertad a los participantes para que dancen al compás de la música.
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Trae música de tambores Se integra con los participantes en la actividad
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Ahora se van a levantar de sus sillas y van a bailar. Háganlo de la manera que más les provoque
PROCESAMIENTO	¿Cómo está su energía ahora?
RIESGOS	Que se prolongue el tiempo

ESTRATEGIA No 4

“Discusión guiada + Tormenta de ideas”

ORIGEN	Autor: Alfonso Francia Javier Mata. “Dinámica y Técnicas de Grupos”. Adaptación.
TIEMPO	30 min.
OBJETIVO	Valorar los aspectos teóricos más importantes de la responsabilidad, a través de la discusión y tormenta de ideas
DESCRIPCION	Consiste en que los participantes aporten sus ideas y conjuntamente con el facilitador comprendan mejor el tema teórico de la sesión
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Hace preguntas a los participantes en relación al tema Toma nota de las ideas aportadas por los participantes Explica la teoría apoyándose en las diapositivas Aclara dudas en relación al tema
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Ahora vamos a explicar aspectos relacionados con el tema de la Responsabilidad. Les pido que aporten ideas en relación al tema. Solicito que me den ejemplos sobre la Responsabilidad tanto a nivel personal como laboral. El que desee, puede aportar algo relacionado al tema. Cualquier aporte será importante
PROCESAMIENTO	¿Según la explicación anterior, están ustedes siendo realmente responsables? ¿Cuándo han evadido responsabilidades?
RIESGOS	Que los participantes no dominen el tema y no participen en la discusión

ESTRATEGIA No 5

"La tienda de campaña"

ORIGEN	Propia
TIEMPO	60 min.
OBJETIVO	Integrar los conocimientos teóricos, evaluando su aplicabilidad en las tarea y en las relaciones
DESCRIPCION	Esta actividad consiste, en ofrecer a los participantes una situación de emergencia donde ellos deben realizar una tienda de campaña y salvaguardar a personas que ameriten asistencia. Se deja que los participantes actúen por sí solos para observar el comportamiento de cada uno
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Pone a disposición de los participantes materiales para realizar la actividad Da instrucciones claras y precisas
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Actualmente el país está atravesando por un momento difícil y acaba de ocurrir un lamentable accidente. La labor de ustedes será realizar una tienda de campaña y asistir a todas esas personas
PROCESAMIENTO	¿Cómo está su responsabilidad en el trabajo que realizan? ¿Cómo influye la responsabilidad en nuestras relaciones con los demás?
RIESGOS	Que se alargue el tiempo

ESTRATEGIA No 6

"El pabito"

ORIGEN	Propia
TIEMPO	60 min.
OBJETIVO	Evaluar los aprendizajes obtenidos en el taller, concienciando la importancia de su aplicación
DESCRIPCION	Esta actividad, permite que los participantes puedan expresar sus ideas en relación a cómo les pareció el taller y asimismo evaluarlo. Esta dinámica también puede utilizarse para realizar un cierre afectivo, ya que los participantes al sostener el pabito pueden expresar la importancia del trabajo en equipo
INSTRUCCIONES FACILITADOR	Trae 13 formatos de evaluación del taller Trae un pabito Coloca música de fondo Modela la actividad
INSTRUCCIONES PARTICIPANTE	Llegó la hora de cerrar el taller y lo vamos a hacer a través de la dinámica llamada "El pabito". Cada una de ustedes va enrollar el pabito en su mano, va a expresar su opinión en relación al taller y luego lo va a lanzar a cualquiera de sus compañeras, la cual hará lo mismo. El pabito debe permanecer enrollado en sus manos hasta que termine la actividad, no deben soltarlo. Una vez que terminen, van a evaluar el taller con este formato que les vamos a entregar
PROCESAMIENTO	¿Cómo se sienten en este momento? ¿Cómo pueden aplicar los conocimientos adquiridos? ¿Cuáles son los beneficios de este taller en su vida personal y laboral? ¿Qué se llevan del taller?
RIESGOS	Que se abra un proceso secundario Que se prolongue el tiempo

ANEXO D
MATERIAL DE APOYO

AUTOESTIMA



¿Que es la Autoestima?

Dependencia de:

- Pensar
- Aprender
- Planificar
- Tomar decisiones

Autoestima:

"Es la confianza en nuestra capacidad de pensar, en nuestras capacidades de enfrentarnos a los desafíos de la vida"

Los desafíos básicos de la vida incluyen:

- «Ser capaz de pensar la vida»
- «Cuidar de uno mismo»
- «Ser competente en las relaciones humanas»
- «Tener resistencia para para recuperarnos en la adversidad»
- «Perseverar en nuestras aspiraciones»

¿La autoestima es todo eso...?



Autoestima elevada:

- Tranquilidad y relajación
- Bien quilibrio
- Energicos y resolutivos
- Abiertos y adreventivos
- Positivos y optimistas
- Seguros de si mismos
- Sociales y cooperativos
- Convencionalmente asertivos
- Autodesarrollo

Autoestima baja:

- Inseguridad
- Desconfianza
- Incompetencia "No se puede" "No sé" "Algun día"
- Inseguridad
- Inseguridad
- Inseguridad
- Inseguridad
- Inseguridad
- Inseguridad
- Inseguridad

Autoestima laboral:

- «Ser consciente de la propia experiencia y de sus capacidades, valorarse a si mismo»
- «Manejar las diferencias, ser comunicativo y ser responsable en ser lo que se es»

Autoestima y trabajo:

- "Trabaja en tener claridad de tus roles"
- "Trabaja en ser flexible y adaptable"
- "No desperdices el tiempo en lo que no puedes hacer"
- "No confies en tus capacidades"
- "Vive lo que vives y respóndele por el trabajo"
- "Toma la responsabilidad"
- "Ponle su carga sobre su hombro y vive lo que vive"
- "Si estás de vida es lo tuyo"
- "Vive de la manera que quieras"

«Es agotador y desmotivador»

- "Como cuando se pide la respuesta"
- "No pensaras, atemoriza todo lo que comienza"
- "Depende de otros, de sus decisiones y aprobación"
- "Evade responsabilidades ("eso no me toca a mí", "yo no se nada de esto")"
- "Establece relaciones de interés y utilitarismo"
- "Vive confundido, tiene mala relación consigo mismo, con las máquinas, los procesos, las personas"

Valoración de si mismo:

- "Capacidad de pensar, de aprender, de dominar formas de funcionamiento nuevo, de responder adecuadamente al cambio"

Personas con autoestima elevada:

- "Quien sea la labor que me da en el momento"
- "Cumplo con los deberes"
- "Es puntual"
- "Es crítico y educado con las personas por las cuales trabajo"
- "Alfondo bien a las personas que están bajo su cargo"
- "Es solidario con sus compañeros de trabajo"
- "Esta dispuesto a aprender cosas nuevas y esto es bueno para mí, pero lo puedo aprender", "lo quiero aprender"
- "Me gusta hacer las cosas de otra manera"

Autoestima:

«Clave del éxito personal»

GRACIAS !!!!!

RESPONSABILIDAD

"Es estar dispuesto a asumir la responsabilidad de mis actos y del logro de mis metas"

Isabel Baez

"La responsabilidad implica hacerse cargo adecuadamente de uno mismo en todas las situaciones que comporten una decisión propia"

Isabel Baez

*No tenemos que aceptar la responsabilidad por lo que está fuera de nuestro control

*No somos responsables de las acciones de los demás

Isabel Baez

Es por ello que:

- Soy responsable de mis elecciones y mis actos
- Soy responsable del modo en que distribuyo mi tiempo
- Soy responsable de hacer realidad mis deseos
- Soy responsable del grado de conciencia que introduzco en mi trabajo
- Soy responsable de aceptar o elegir los valores según los cuales vivo

Isabel Baez

Soy responsable de la elección de mis compañías



Isabel Baez

Soy responsable de mi conducta con otras personas: compañeros de trabajo, asociados, clientes, pareja, hijos, amigos



Isabel Baez

Soy responsable de cómo trato mi cuerpo



Isabel Baez

¿Cómo sería tu conducta si decidieras ser más responsable?

GRACIAS....



Isabel Baez

Certificamos que:

María Cristina Méndez

Asistió al taller de:

“Autoestima Laboral”

Realizado en:

“Facultad de Humanidades y Educación”
(Duración 16 horas)

Caracas, 24 y 25 de Noviembre del 2005

Lic. Yaneris Medina
Facilitadora

Lic. Isabel Báez
Facilitadora