

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGIA



FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTES EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

PSICOLOGO EN FORMACIÓN:

NELSON GABRIEL MARTINEZ GRANADOS

PAMPLONA

NORTE DE SANTANDER

I - 2017

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGIA



FACTORES MOTIVACIONALES PRESENTES EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

PSICOLOGO EN FORMACIÓN:

NELSON GABRIEL MARTINEZ GRANADOS

DOCENTE ASESORA:

PS. ESP. DIANA MARIA VELANDIA HERNANDEZ

PAMPLONA

NORTE DE SANTANDER

I-2017

## Contenido

Introducción .....	9
Contextualización De La Institución .....	11
Evaluación De Las Necesidades.....	14
Planteamiento Del Problema .....	16
Actividades Asistenciales .....	17
Titulo .....	17
Objetivos .....	17
Objetivo General. ....	17
Objetivos específicos:.....	17
Justificación .....	18
Marco Teórico .....	21
Capítulo 1 .....	21
Psicología Organizacional.....	21
Capitulo2 .....	26
Motivación. ....	26
Instrumento de Medición. ....	31
Capítulo 3 .....	32
Clima Organizacional.....	32
Capítulo 4 .....	41
Razón Social de la Empresa.....	41
Metodología.....	43
Población.....	43
Capital Humano:.....	43
Recursos .....	43
Procedimiento.....	43
Fase I: Detección de Necesidades .....	43
Fase II: Diseño del Plan de Trabajo .....	44
Fase III. Ejecución o Implementación de Estrategias .....	44
Campañas.....	44
Pausas activas.....	45
Capacitación.....	45
Fase IV. Evaluación de Impacto.....	45
Estrategias que Han Sido Aplicadas .....	46

Atención Individual .....	46
Actividades Grupales.....	46
Actividades Educativas .....	59
Actividad Investigativa .....	64
Descripción.....	64
Resultados de la Investigación .....	66
Seguimiento De Los Ejes Temáticos .....	76
Lectura Analítica de la Práctica .....	77
Conclusiones .....	79
Recomendaciones y Sugerencias .....	80
Bibliografía .....	81
Apéndices .....	84

## Lista de figuras

Organigrama.....	13
------------------	----

## **Lista de tablas**

Detección de necesidades.....	14
Plan de trabajo.....	44
Tabla de valores.....	66

## Lista de graficas

Relaciones interpersonales.....	47
Motivación.....	49
Liderazgo y coaching.....	51
Trabajo en equipo.....	53
Manejo del estrés.....	55
Comunicación asertiva.....	57
Factores higiénicos.....	67
General higiene.....	70
Factor motivación.....	71
Factores motivación general.....	74
Motivación general.....	75
Seguimiento de ejes.....	76

## Lista de apéndices

Apéndice A “formato de evaluación”.....	84
Apéndice B “entrevista semiestructurada”.....	85
Apéndice C “test E&I”.....	86
Apéndice D “plan de acción”.....	88

## **Introducción**

La práctica empresarial es un acercamiento al ámbito laboral para estudiantes y a su vez, una modalidad de trabajo de grado que permite hacer ideas acertadas sobre la actividad laboral, en un contexto empresarial real; esto quiere decir, que las practicas poseen un grado de responsabilidad considerable que enmarcan la importancia de una excelente ejecución por parte del psicólogo en formación, que a su vez, deje en alto el nombre del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y la calidad de profesionales que forman en sus instalaciones.

Es por eso que el informe que aquí se presenta, busca generar un impacto significativo y educativo en los integrantes de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. del área administrativa, donde existen dependencias como: gerencia, talento humano, atención al cliente, control interno, obras, aseo, presupuesto, tesorería, almacén, facturación, planeación, comercial, archivo y servicios. La población administrativa cuenta con un número aproximado a 30 personas, y estas se dividen en empleados fijos (de planta) o empleados con contratos indefinidos, jornales y por días. Existen otras personas vinculadas a la empresa, que son alrededor de 40, pero pertenecen a otras actividades a las cuales se dedica la empresa, es decir, los trabajadores de campo; que en algunas ocasiones hacen acompañamiento y participación al trabajo que desde la práctica psicológica se realizan.

La base de la práctica se da en la detección de necesidades como paso inicial al proceso, en esta detección de necesidades, mediante métodos de evaluación utilizados por la psicología; como entrevistas y observaciones, el psicólogo en formación detecta los principales focos de atención, en los cuales la psicología puede trabajar en beneficio y el mejoramiento de las problemáticas detectadas, en ese orden el practicante debe organizar y estructurar un plan de trabajo, que mediante estrategias psicológicas mitiguen de forma directa las causa de las problemáticas y por lo tanto las consecuencias de las mismas. Es por eso que el psicólogo en formación, debe estar capacitado para afrontar diferentes situaciones y adaptarse a los diferentes medios y

cambios que durante la marcha de la práctica, se presenten y pueda dar soluciones prontas y efectivas en beneficio del escenario y sus diferentes elementos.

El trabajo de la psicología organizacional y empresarial para la empresa Empopamplona S.A. está basado en las necesidades que se detectaron, mediante entrevista semi-estructurada y observación no participante. Dichos instrumentos de evaluación arrojaron necesidades en los temas de relaciones interpersonales, comunicación asertiva, manejo del estrés laboral, motivación laboral, trabajo en equipo entre otras temáticas que la empresa maneja internamente, desde el comité de convivencia laboral y el COPASST.

Al final de cada trabajo realizado en la institución, en el área administrativa, se presentan los resultados obtenidos de forma clara y detallada teniendo como punto de partida el instrumento de evaluación proporcionado por coordinación de prácticas del programa de Psicología, estos formatos (ver apéndice A) aplicados al final de cada actividad a la población, permite el análisis preciso del impacto psicológico de cada actividad. Posteriormente en el estudio, se pueden apreciar los porcentajes específicos, que evaluaron el conocimiento anterior y después de las actividades desarrolladas, la formación ética del psicólogo, la aplicabilidad del tema desarrollado en la vida personal de los participantes, la pertinencia del tema, la facilidad de entendimiento, la manera práctica de la temática y las expectativas generadas ante la capacitación y las observaciones o sugerencias, que los participantes puedan aportar al practicante. Los resultados de dichos formatos de evaluación, arrojaron porcentajes adecuados y positivos, que reflejan el impacto significativo por parte de los participantes en cuanto a las herramientas y estrategias ejecutadas.

El trabajo psicológico que aquí se presenta, fue realizado por el psicólogo en formación: Nelson Gabriel Martínez Granados, estudiante de decimo semestre, para la asignatura trabajo de grado; modalidad: práctica empresarial. Durante el proceso de práctica se contó con la colaboración y asesoramiento de la docente: Diana María Valenadia Hernández y la jefe inmediato Mayid Lorena Gegen. Todas las estrategias y

actividades aquí contempladas, están sujetas a su respectivo marco teórico, que es soporte y guía a la hora de ejecutar las actividades con éxito, evaluación de cada actividad, su respectivo análisis y las conclusiones que se pudieron extraer del proceso de formación académica.

### **Contextualización De La Institución**

En el año 1963 fue fundada la Empresa Empopamplona S.A E.S.P, para sus inicios solo se proyectaba el estudio de un sistema de acueducto público, sumado a la construcción del sistema de Alcantarillado de la Ciudad de Pamplona y explotación de los recursos hídricos que nutren la zona. Pasados los años empezó a consolidarse como una empresa prestadora de servicios como lo son: servicio de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y relleno sanitario; además de ser una fuente de empleo municipal. La ubicación geográfica exacta, responde a: sede principal: ubicada en la Carrera 6ta #4-65 Barrio Centro, con números telefónicos 568-2780, 568-4200. 568-3991, planta de tratamiento: ubicada en el barrio Cariongo, con número de teléfono 568-2997 y la planta de Relleno Sanitario: ubicada en la vía Chitaga.

En la actualidad la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, cuenta con un representante con el cargo de; Gerente general: Dr. Mauricio Arnould Araque Rodríguez, quien lidera una lista de objetivos ambiciosos para el beneficio de la empresa y la sociedad, ampliando los límites del servicio a los municipios y veredas aledañas a Pamplona, con el fin de proporcionar los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado; también la mejora de la prestación de servicios; innovación institucional y administrativa y por supuesto, la disminución de la contaminación ambiental, aprovechando los recursos reciclables y o renovables, todo esto en post de un buen futuro ambiental.

Por otro lado, a nivel administrativo, la empresa cuenta con un amplio listado de valores y políticas de calidad, todas encaminadas al mejoramiento; es decir, la implementación, renovación y sostenimiento de programas de gestión de calidad (lineamientos de la norma NTC GP 1000), que permitan el desarrollo de la prestación de servicios; supervisando la eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de satisfacer las necesidades tanto de los clientes, la empresa y el medio ambiente. Es por eso que las características que identifican a la empresa son: el servicio, la protección del área ecológica y ambiental, protección de la cultura ciudadana, entre otras características; lo anterior se desarrolla fomentando el respeto, trabajo en equipo, la honestidad y el compromiso con los usuarios, de manera que, el trabajo debe ser responsable, objetivo, organizado y siempre enfocado en el mejoramiento e innovación metodológica.

La misión de La Empresa Empopamplona S.A E.S.P, se describe como; “ser una Empresa prestadora de servicios públicos Domiciliarios de Acueducto, alcantarillado, Aseo y demás actividades complementarias propias de todos los servicios públicos establecidos en la visión y en los objetivos y así mismo el estudio, diseño, construcción, administración, asesoría y operación de éstos; que brinda excelentes servicios orientados a la comunidad, utilizando un justo intercambio entre precio y calidad, para maximizar resultados”. A su vez, la visión es: “Ser líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo tratamiento y aprovechamiento de las basuras, distribución del gas combustible, energía, telefonía pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural y demás servicios de telecomunicaciones, dentro de la comunidad Pamplonesa y ser capaces de ampliar la cobertura de los mismos a nivel Departamental y Nacional confiando en brindar una mejor calidad de vida a los suscriptores por la prestación de nuestros servicios”.

Básicamente la empresa, como cualquier otra organización emprendedora, lo que busca es la evolución, expansión y posicionamiento a nivel laboral y corporativo, ser pioneros de la prestación de servicios con miras no solo en los recursos hídricos, sino en el aprovechamiento de otras fuentes de energía, es decir, el aprovechamiento de

otros recursos presentes en la región. Sin dejar de lado la calidad y la responsabilidad de suplir las necesidades con eficiencia, respondiendo a las demandas de manera efectiva, mejorando y potencializando los sistemas de recolección de residuos, relleno sanitario, acueducto y alcantarillado; mientras es una fuente de empleo a nivel municipal.

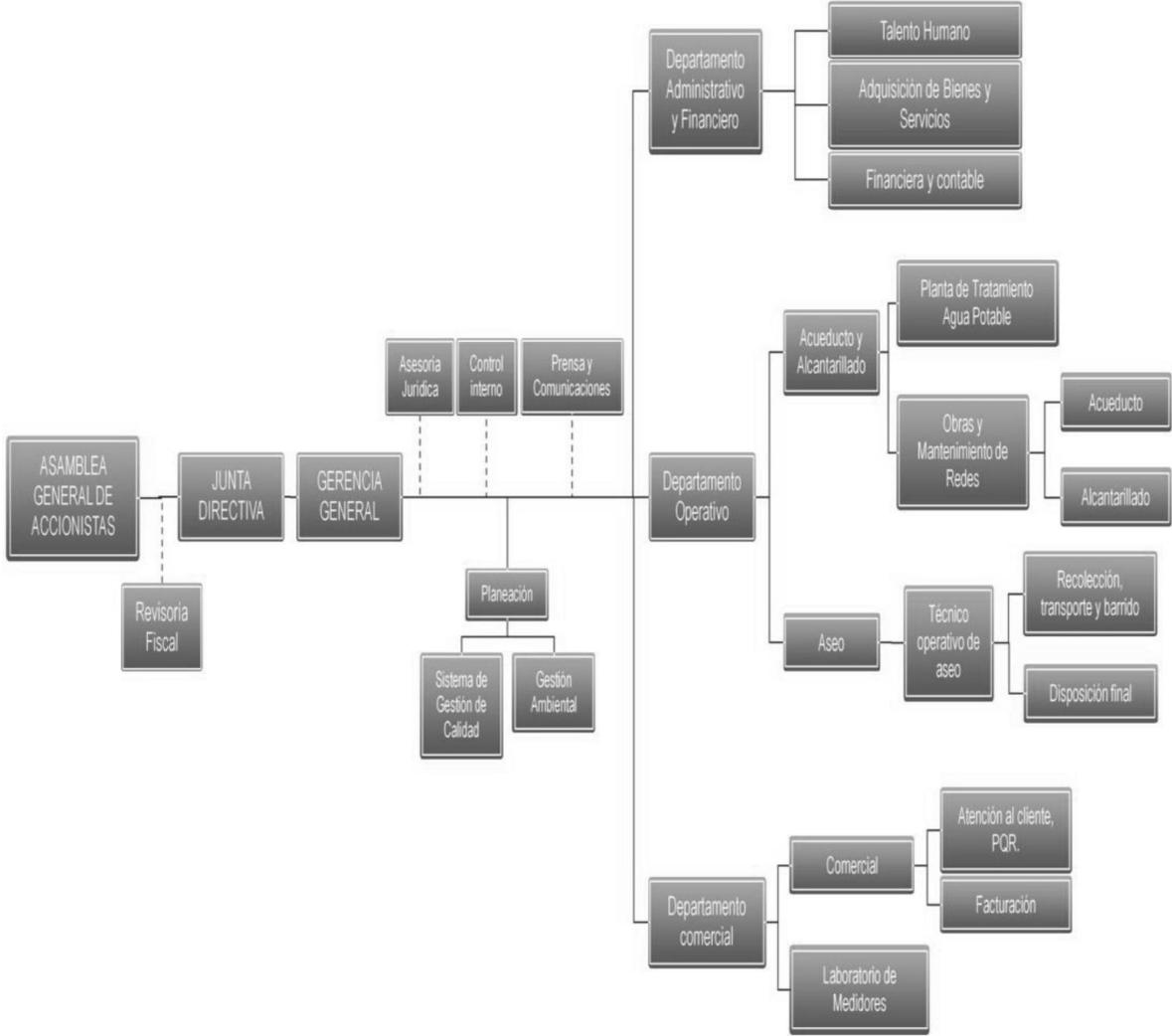


Figura 1 “organigrama”

## Evaluación De Las Necesidades

La detección de necesidades son la base de todo el proceso de prácticas, es la primera etapa; el punto de partida utilizado como estrategia para recolección de información y a su vez detectar los principales focos de atención que generan problemáticas en la institución. Para ello se creó un instrumento que facilitara dicha detección y evaluación, necesaria para diseñar un plan de trabajo óptimo y adecuado a las necesidades principales de la organización.

Según la revista, Entrevista del Trabajo, la entrevista semi-estructurada es una herramienta flexible, de fácil acceso y manipulación, con la que se puede obtener información puntual e información extra, a través de preguntas espontaneas que surjan durante la entrevista, abordando otros temas de relación que permiten profundizar el tema que se está tratando. (www.entrevistadetrabajo.org, 2002)

Este primer paso de detección de necesidades se llevó a cabo a través de una entrevista semi-estructurada (ver Apéndice B) aplicada al jefe inmediato, Ing. Lorena Gegen, quien tiene como cargo jefe de talento humano. La entrevista busca obtener información sobre la realidad de la empresa, principales dificultades y posibles aportes que se pueden realizar desde la práctica psicológica.

---

NECESIDAD DETECTADA	CRITERIO DE VALIDACION
MOTIVACION LABORAL Falta de motivación al logro	Entrevista semiestructurada (ver Apéndice A)
CLIMA LABORAL Estrés, trabajo en equipo, asertividad en Comunicación y relaciones interpersonales	Entrevista semiestructurada (ver Apéndice A)

---

Tabla 1 “Detección de necesidades”

Según la tabla anterior, las necesidades que se detectaron con la entrevista semi-estructurada y la observación no participante, fueron temas relacionados entorno a la motivación laboral, es decir, falta de motivación por parte de los empleados administrativos, generando consecuentemente que la actividad productiva haya disminuido y las funciones de los cargos realizadas de manera aceptable. Para tratar este tema se diseñó un test (ver anexo B) llamado; Test de Motivación E&I, dicho instrumento tiene como objetivo medir el grado de motivación laboral en dos aspectos específicos; intrínseco y extrínseco, basado en la teoría de Frederick Herzberg. A partir de los resultados que arrojó el instrumento, se dio paso a un plan de acción, dedicado a las principales problemáticas relacionadas con la motivación laboral y sus factores.

De manera secundaria se abordaron otros temas, como estrés laboral, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, liderazgo y demás temas que giran en torno a los temas antes mencionados. Por otro lado y sobre la marcha de la práctica se indican otros temas por parte de la empresa a nivel interno; que serían indicadores de política empresarial, etc. Para los respectivos encuentros se emplearon estrategias psicológicas como; pausas activas, capacitaciones, campañas y encuentros psico-educativos.

## **Planteamiento Del Problema**

¿En qué grado de motivación se encuentra la empresa de servicios públicos Empopamplona S.A. E.S.P y que estrategias se pueden utilizar para mejorar la motivación y clima laboral?

## **Actividades Asistenciales**

### **Título**

Factores motivacionales presentes en el personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A E.S.P.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General.**

Determinar qué factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos se presentan en el personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A E.S.P. a través de un instrumento que permita obtener el grado de satisfacción de los empleados.

#### **Objetivos específicos:**

Diseñar un instrumento que permita obtener el grado de satisfacción de los empleados administrativos de acuerdo con la teoría de los factores de Herzberg.

Generar un plan de acción orientado a mejorar la motivación, teniendo en cuenta el grado de satisfacción por parte de los empleados administrativos de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A E.S.P.

Apoyar los procesos de vinculación de personal, organización del trabajo, seguridad y salud ocupacional.

## **Justificación**

Según la Universidad Abierta Y A Distancia (S.F) La psicología organizacional es la encargada de estudiar a los seres humanos en ambientes laborales, estudia el comportamiento de uno o varios sujetos en contextos empresariales y sociales; entonces, es correcto afirmar que los principios psicologicos se aplican en el area organizacional como una practica cientifica, experimental y metodologica, incluso, como cualquier otra disciplina cientifica, dedicada por ejemplo; a la investigacion de patrones de conducta, potencial humano y armonia de un espacio laboral y que tanto influyen estos factores en la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

Continua mencionando, que la psicología organizacional como disciplina, se encarga de estudiar las relaciones humanas, el fortalecimiento o debilitamiento de estas y el bienestar de los empleados en relacion con el desempeño laboral, teniendo en cuenta actitudes, aptitudes, comportamiento pre laboral y post laboral, estrés, entre otras. Aunque es complicado categorizar la psicología en cualquiera de su areas de trabajo y delimitar (o mas bien limitar) sus actividades por enfoques, es necesario tener en cuenta que las diferentes practicas o principios psicologicos son los mismos en cualquiera de sus areas, es decir, la psicología organizacional se dedica a la empresa, pero no quiere decir que deje de lado el area social por ejemplo o el area de la salud.

El trabajo que se lleva a cabo desde la practica empresarial, descansa en los pilares de la psicología organizacional, aunque se puede destacar el trabajo desde lo social y/o de la salud. En esta ocasión se tendra como fundamento organizacional, la motivación laboral. En las empresas como en cualquier otra institución las problemáticas varían una a una o se asemejan, y, aunque existen otras dificultades que pueden tratarse, el trabajo se centrará en la motivación como agente influyente del desempeño laboral.

La motivación es un aspecto importante en la psicología en general, la motivación puede llegar a abarcar dos o más áreas de la psicología, por ejemplo; la

motivación en el ámbito laboral, se relaciona con el desempeño, eficacia y eficiencia de un empleado, pero por otro lado de la perspectiva psicológica en relación con la motivación, también se preocupa por el bienestar personal; es decir, las emociones, la felicidad, etc. Esto, lo que permite es evidenciar, que la psicología debe ser vista a través de una visión globalizada, sin ignorar detalles, dando paso a visualizar la misma situación, desde diferentes puntos de vista, con amplitud y naturaleza de un mismo “fenómeno”. (UNAD, S.F.)

Para la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A. El desarrollo de la práctica empresarial como se mencionó anteriormente, estará centrada en la motivación laboral, es importante determinar el grado de motivación de los empleados, esto con el fin de justificar el “¿por qué?” del alto o bajo rendimiento de los empleados en general, agrupando cada una de sus áreas de trabajo, dependencias y cargos. La investigación busca determinar también que factores están influyendo el clima organizacional, que son ajenos a la empresa pero tiene que ver directamente con la empresa como lo son; la posición socio-económica, demográfica, entre otros.

El trabajo que desarrolló el investigador Frederick Herzberg, respecto de la psicología industrial, dejó como resultado una teoría, esta se llevó a cabo a través de investigaciones realizadas en empresas, todo esto enfocado en la motivación laboral. Herzberg, encontró que para algunas respuestas de sus tests, el origen era distinto; es decir, que las respuestas a una misma pregunta provenían de dos corrientes distintas, algunas, estaban relacionadas con los procesos internos de la empresa y otras provenían de aspectos ajenos a la empresa, esto le permitió a Herzberg concluir, que existen dos factores que determinan la motivación de un empleado; los factores intrínsecos y los factores extrínsecos. (Manzo, 2002)

Por otro lado, la importancia del trabajo investigativo, no solo descansa en recolectar información y estudiarla; es necesario que este estudio arroje unos datos, hacer las respectivas conclusiones, y además, desarrollar un método o proceso de solución a la problemática encontrada a través de la investigación. Cabe destacar que

este plan de acción, es una herramienta que permitirá disminuir los índices negativos que se descubran en el proceso investigativo y que a su vez evaluará el impacto o eficacia del plan de acción, frente a la problemática es decir, si funciona o hay que buscar una nueva alternativa.

Para el psicólogo en formación es de suma importancia el contacto directo con la población, con esto permitirá desarrollar habilidades pertinentes para el trabajo con grupos administrativos. La adquisición de dichas habilidades significará un aporte especial para el proceso de formación como profesionales de la psicología. Es necesario resaltar que las prácticas buscan el beneficio de ambas partes, de manera que se beneficie la empresa como organización, aprovechando el trabajo y habilidades del psicólogo en formación; para el término de las prácticas ambas partes deberían estar proporcionalmente beneficiadas.

## **Marco Teórico**

Para poder iniciar el proceso de investigación es necesario hacer un recorrido conceptual en el que se delimiten y afiancen términos, que, a lo largo de la investigación y trabajo empresarial, se toma en cuenta y serán soporte de la ejecución de la práctica investigativa. Lo vital de este apartado es describir, explicar y posteriormente profundizar en los temas relacionados con la investigación como lo: son la Psicología Organizacional y la Motivación con principio psicológico relacionado con el ámbito laboral y los subtemas que de allí se deriven.

### **Capítulo 1**

#### **Psicología Organizacional.**

Para dar inicio a la descripción de la Psicología, se debe hacer un recorrido por los comienzos de la misma, es decir desde sus orígenes, la Universidad ICESI(2013) hace referencia a la Psicología Organizacional y del trabajo como un rama que viene desarrollandose desde el final de la prehistoria, mas especificamente en la etapa de la civilizacion, en este momento los sistemas de mercadeo y trabajo, estan evolucionados y transformados mas a hacia una estructura jerarquica, trabajo subordinado, jefes, etc. Esto por motivo de que inician trabajos de mineria, caceria, construccion, entre otros. O lo que se llamo en esa epoca; el feudalismo, es decir, un sujeto es el dueño de tierras extensas y por lo tanto tiene empleados a quienes explota laboralmente.

Siguiente a esta época inicia lo que se llamaria la edad media, esto significaria la llegada del hombre intelectual, la organización de gremios y el consumismo ligado a las necesidades, es en este punto donde se afianza la palabra trabajo como tal pero con castigos y humillaciones. La revolución industrial, la revolución francesa se transformo el concepto de trabajo por maquinas, menos trabajadores y mas calidad laboral; horarios de trabajo y a lo que se llamo “organización de la producción” y por primera vez se acuño el termino “empresario” dentro de la economia.

Para las sucesivas décadas se presentaron dos revoluciones industriales más, que reordenaron la dinámica del trabajo y “mejoraron” el sistema de trabajo a un beneficio más individualizado o seleccionado. Para la edad contemporánea el concepto de trabajo evolucionó o más bien, se transformó a un concepto de beneficio, de virtud o privilegio, es decir, obtener un puesto de trabajo hoy en día es tener privilegios, tener beneficios; a diferencia de los inicios, donde el trabajo era concebido más como un castigo o sinónimo de esclavitud. En la actualidad, tener un trabajo es eliminar los síntomas de pobreza, entonces, se puede afirmar que: obtener un trabajo, es un deber de orden social y natural que debe cumplir cada individuo, ya que debe asegurar un futuro con provisiones para suplir las necesidades elementales.

Siguiendo la idea del párrafo anterior el concepto de trabajo, es hoy día un deber que debe suplir necesidades económicas, entonces un individuo no se preocupara por la actividad a la que se dedique el resto de su vida, siempre y cuando obtenga un beneficio propio, de primer orden, económico y de ahí en adelante los beneficios que le pueda prestar dicho servicio o institución a la que pertenezca. El trabajo no siempre beneficia un grupo o comunidad, basta con que el trabajo beneficie a una sola persona, para que este sea de interés social. (Universidad ICESI, 2013)

Por otro lado, el concepto de trabajo también abarca otros que hacer como lo menciona el Código Sustantivo del Trabajo en Colombia (2011), en el Artículo 50, define trabajo como toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo. Entonces, el trabajo puede ser intangible o tangible, debe generar recursos de sustento y todo mediante un contrato siguiendo la normatividad nacional.

Una vez definido y enfocado el concepto evolutivo de trabajo y como se a mencionado anteriormente, el trabajo puede ser de orden intelectual, entonces se puede empezar a acuñar el concepto de Psicología Organizacional como una rama de trabajo, como ciencia aplicada y comprobable, que tiene relación con las ciencias administrativas

e industriales, ya que por lo general, manejan espacios o entornos de trabajo similares y en algunas ocasiones comparten métodos y o procesos laborales dentro de organizaciones, instituciones o empresas.

Según la Universidad Abierta y a Distancia (s.f) La psicología organizacional es la encargada de estudiar a los seres humanos en ambientes laborales, estudia el comportamiento de uno o varios sujetos en contextos empresariales y sociales; entonces, es correcto afirmar que los principios psicológicos se aplican en el área organizacional con el objetivo de generar bienestar económico, social, de salud, ambiental y mental como práctica científica, experimental y metodológica, incluso, como cualquier otra disciplina científica, dedicada por ejemplo; a la investigación de patrones de conducta, potencial humano y armonía de un espacio laboral y que tanto influyen estos factores en la eficiencia y eficacia de los empleados, obreros, trabajadores, gerentes, etc.

Los temas que son base para el trabajo en la Psicología Organizacional incluyen las actitudes de los empleados, la motivación, el estrés laboral, la búsqueda de bienestar en y entre las personas en el área laboral (relaciones interpersonales). Como ya se mencionó el trabajo de la Psicología en esta área, engloba toda la organización como tal, es decir, abarca toda la estructura o el sistema (centralizado-piramidal), donde se divide el trabajo de manera vertical, o más bien, el poder y la toma de decisiones va desde la cima de la pirámide, donde se ubican los jefes, pasando por los mandos medios y finalizando en el nivel operativo. En todas las divisiones de la pirámide debe haber presencia y ejecución la psicología organizacional.(Universidad ICESI, 2013)

Así mismo menciona el texto que las organizaciones son estructuras que mantienen movimientos internos y a su vez se relaciona con el exterior, que manejan redes complejas interconectadas que permiten el constante cambio y mejoramiento a través de la competencia, innovando procesos, aplicando nuevas estrategias de información, personal, recursos económicos y todo esto, con el fin de obtener mejores resultados cada vez.

La Universidad ICESI, (2013) también menciona que la Psicología Organizacional se divide en tres disciplinas importantes: psicología del personal, psicología organizacional y psicología de los factores humanos. De manera que la psicología organizacional es un área de estricto orden y amplitud, el abordaje psicológico involucra más de una disciplina y su único fin u objetivo principal es velar por el avance, evolución y progreso de la organización desde cada una de las partes que la conforman por ejemplo: cada persona, cargo, dependencia, áreas, departamentos, etc.

Teniendo en cuenta la Ley 1090 de 2006: Código deontológico y bioético y otras disposiciones. El desarrollo de las prácticas en psicología, debe estar amparado y aprobado por la ley, y esto se ve reflejado en el código, más específicamente en el título I, donde se postula la profesión de psicología; el artículo I define la psicología como una ciencia que tiene como base la investigación además es una profesión que se desenvuelve en los procesos en pro del desarrollo emocional, social y cognoscitivo de los seres humanos teniendo claro la complejidad del trabajo. El objetivo principal es aportar herramientas que proporcionen el desarrollo del talento y las competencias, bajo las perspectivas humanista y social que buscan la educación, trabajo, salud y justicia, velando simultáneamente por el bienestar, calidad, protección ambiental y social. (Ley 1090 de 2006).

Según el artículo La Investigación en Psicología Organizacional y del Trabajo En Colombia (2009), la Psicología Organizacional está relacionada con innumerables temas de aplicación, como lo son; el rol de la psicología en el constante cambio institucional y del trabajo, también, el trabajador y su desempeño a través del entorno y condiciones sociales. La relación psicología-trabajo deja como resultado, realidades, tendencias, perspectivas de emprendimiento para un empoderamiento del mundo empresarial y manufacturero. El texto emplea un término llamado “multi-empleo” haciendo referencia a las diferentes alternativas de ingreso y las diferentes funciones que puede desempeñar un solo individuo, el trabajo flexibilizado, asociativo y competitivo siendo esto, un desafío para el rol del psicólogo. (ZAPATA, 2009)

Como se ve reflejado en los textos anteriores la Psicología y sus investigaciones son de orden aplicativo, experimental y comprobado, fundamentando sus conocimientos en forma valida, ética y responsable a favor de los seres humanos, los grupos y las organizaciones, en las diferentes áreas de la vida individual y social. El constante aporte de conocimientos, técnicas y métodos para generar condiciones que contribuyan al bienestar de los seres humanos a su vez al desarrollo de la comunidad, que deje como resultado una mejor calidad de vida en todas sus áreas. (Ley 1090 de 2006).

Por otra parte, el Psicólogo Organizacional debe estar capacitado para responder a las necesidades que se presente en el área de trabajo, las competencias y habilidades deben verse reflejadas en los resultados exitosos en cualquiera de los procesos que desarrolle, el psicólogo debe cumplir competencias como; habilidades de entrevista, gestor de clima organizacional adecuado, apoyo de actividades, colaboración y asesoramiento, esto entre otras actividades que sobre la marcha se presenten como por ejemplo cumplir indicadores normativos estatales o gubernamentales.

De un modo más específico el Psicólogo Organizacional, deber haber desarrollado habilidades durante su formación que le permitan desenvolverse y enfrentar situaciones de la realidad, el profesional debe tener habilidades de comunicación (escuchar, expresar), mediador de conflictos, asertividad, empatía, impulsador del fortalecimiento de habilidades interpersonales y clima organizacional, organización de eventos, campañas o capacitaciones, planificar estrategias para contrarrestar problemáticas, análisis y deducción de causa y efecto en cuando a toma de decisiones, todo con el fin de beneficiar la organización. (JIMÉNEZ, 2013)

En conclusion, una deficion global de la Psicologia Organizacional seria: es un area multidisciplinar, que busca un abordaje significativo, que genere conocimientos y resultados a nivel de productividad, los principios psicologicos son aplicados para evaluar, diagnosticar y proponer el mejoramiento de la organización, desde cada una de sus partes, como los empleados, dependencias y elementos que aportan al beneficio y desarrollo positivo de la empresa.

## Capítulo 2

### **Motivación.**

Para dar inicio a este capítulo es necesario hacer un acercamiento al concepto de motivación en general y luego adecuarlo al área organizacional o empresarial, la motivación es un tema central no solo de la psicología organizacional, sino también de la psicología en general y en la actualidad aun es un tema de investigación.

La motivación es uno de los temas de los que más existe teoría y referentes conceptuales, desde diferentes enfoques con diferentes perspectivas, la cantidad de información teórica y práctica es extensa por lo cual las personas que estudian este tema aun sigue en aumento. El crecimiento conceptual es histórico e involucra la opinión de las diversas disciplinas o áreas de la psicología, aunque los primeros en acuñar el término de motivación fueron los filósofos como, Sócrates, Platón, Aristóteles, entre otros. La filosofía limitaba a la motivación a una naturaleza irracional e impulsiva, una motivación más de orden instintivo a través de la división del alma y el cuerpo. Es decir la motivación era un orden fijo, acciones repetidas por la naturaleza humana o “patrones de acción fija” (Ramírez, 2008)

Continúa mencionando el texto, con que todo este acumulado de información, puede ser evaluado desde diferentes perspectivas ya que un concepto muy general, por ejemplo desde el psicoanálisis, la motivación está relacionada con las pulsiones inconscientes que son determinantes para la vida psíquica del sujeto, desde el enfoque humanista, propone modelos pluralistas y jerarquizados donde los diferentes procesos son evaluados en relación a su fuerza motivacional, desde la fisiología la motivación es el resultado de una reacción de equilibrio ante la tensión fisiológica que se presenta ante un estado de insatisfacción o necesidad.

Por otro lado, los psicólogos asumen el tema de los incentivos como procesos cognitivos y que a su vez son moderadores de la conducta, similar al enfoque conductista, en este, el eje central de la motivación serán los reforzadores ambientales y en el efecto en cadena que estos generan afectando el comportamiento de las personas. Entonces la motivación no se limita a simples definiciones, aunque las corrientes son diferentes, estas se refieren a la motivación como una idea similar, básicamente de acción, de incentivos, de satisfacción y de necesidades.

Así como lo menciona Daena Journal (2008), la motivación también es un acto de autorregulación relacionado con las emociones, es decir, procesos que obedecen a la intensidad, dirección y persistencia de un sujeto por lograr un objetivo. Entonces la intensidad hace referencia al grado de esfuerzo que se emplea para lograrlo, la dirección es la que orienta de estos esfuerzos en el camino correcto y la persistencia en la medida de tiempo empleado en la dirección e intensidad de los esfuerzos.

La humanidad en general tiende a tener diferentes motivos que impulsan el desarrollo de la conducta; o mejor dicho, la conducta no es provocada por un solo motivo, sino que está en función de una variedad de motivos principales y subordinados que interactúan entre sí en forma de redes complejas. Los motivos varían con el tiempo en cantidad y magnitud a lo largo de la vida y por lo tanto el motivo más intenso será predominante sobre los menos intensos, como la ley de selección natural “sobrevive el más fuerte”, de la misma manera el motivo que genera mayor satisfacción o de mayor necesidad, influirá sobre la conducta en relación con los motivos de menor prioridad. Podría decirse entonces, que todos los comportamientos que presentan los seres humanos responden siempre a motivaciones, que funcionan respecto de las necesidades, generando impulsos con el fin de la satisfacción de las mismas.

### ***Teorías de la Motivación Laboral.***

Teniendo claro la definición de motivación desde las diferentes perspectivas teoricas, es pertinente enfocar dicha teoria a un ambito mas especifico, desde el cual se enfoque y se evidencie el objetivo de la práctica; el cual es la motivación laboral y sus diferentes dimensiones.

A lo largo de la historia se han desarrollado multitudes de explicaciones acerca de la motivacion laboral y los diversos factores que influyen en la realizacion de un atarea, algunas de estas teorias son: teorias de contenido (1970): bucan la manera de describir los principales factores y aspectos específicos que son agentes motivadores para las personas a la hora de trabajar, y resaltan que todas las personas poseen necesidades innatas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta dedicada al trabajo. Teorias de clasificación (1986): estas se basan en las necesidades y los valores del sujeto y como estas se orientan a las metas individuales para fortalecer el yo y la auto-eficacia. Teoria actual (1992): estas estan basadas en la integración de muchas teorias que se dedican a la construccion o busqueda de la felicidad mediante la motivacion, y como las acciones son vitales para construir de manera directa e indirecta los objetivos incluso en algunas ocacion es sin acciones como tal.(Ramírez, 2008)

Según el articulo Motivación Laboral y Compensaciones: Investigacion de Orientacion Teorica (2006), las autoras buscan plasmar como la motivacion es un arean de vital importancia en el ambito laboral, y se plantean una pregunta inicial: ¿Qué motiva a las personas y como, mediante la compemsacion, se puede encaminar su aporte y desempeño al objetivo de la empresa?. Para responder esta pregunta la investigacion se centra en la teoria de las compensaciones (refuerzos) como agentes de motivacion, siempre y cuando esten bien integradas, organizadas y correctamente diseñadas, ya que las compensaciones abordan gran parte respecto de lo intrinseco y extrinseco, es decir, funciona adecuadamente en ambas areas.(Bedodo & Giglio, 2006)

### *Teoría Biofactorial de Herzberg.*

El investigador Frederick Herzberg desarrolló un trabajo respecto de la Psicología industrial, y esta dejó como resultado una teoría, esta se llevó a cabo a través de investigaciones realizadas en empresas, todo esto enfocado en la motivación laboral. Herzberg, encontró que para algunas respuestas de sus tests, el origen era distinto; es decir, que las respuestas a una misma pregunta provenían de dos corrientes distintas, algunas, estaban relacionadas con los procesos internos de la empresa y otras provenían de aspectos ajenos a la empresa, esto le permitió a Herzberg concluir, que existen dos factores que determinan la motivación de un empleado; los factores intrínsecos y los factores extrínsecos. (Manzo, 2002)

Frederick Herzberg (1959), dedicó sus estudios a la teoría de motivación-higiene, para esto es necesario aclarar cada una de estas variables; el supuesto de motivación hace referencia al factor de satisfacción-no satisfacción, estos están bajo la influencia directa de agentes motivadores intrínsecos como el éxito, la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción, entre otros. Por otro lado, el supuesto de insatisfacción-no insatisfacción y este hace referencia a los factores extrínsecos o higiénicos, lo que buscan es reducir el grado de insatisfacción, pero a nivel externo, es decir factores como el salario, política de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, entre otros.

Teniendo en cuenta el texto anterior, Herzberg a través de sus teorías buscaba que los gerentes intentaran disminuir los factores que están relacionados con la insatisfacción en el trabajo, esto generaría un clima organizacional más adecuado, con mejores relaciones interpersonales, pro actividad y calidad de producción. Aunque esto no es motivar de manera directa, hacen parte de la motivación indirecta o como se mencionó en las páginas anteriores, todo comportamiento es básicamente motivado por algún factor, entonces mejorar los entornos laborales es una manera indirecta de promover la evolución del individuo en su desempeño laboral. Ahora ya motivados a nivel exterior es necesario hacer motivación interior, y esto se puede lograr a través de la delimitación de los logros, el reconocimiento de las labores para que a su vez la

recompensas exterior, fortalezca la recompensa interior (satisfacción) y halla una sensación de crecimiento.(Ramírez, 2008)

Según Fing (s.f) los factores serian dos:

Factores de higiene:\*Salario y beneficios: esto está relacionado con pagos, prestaciones, reconocimientos financieros, etc. \*Relaciones con los compañeros de trabajo: relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, jefes y subordinados. \*Ambiente físico: entornos y condiciones laborales, recursos para el cargo, infraestructura, etc. \*Relaciones con el Supervisor: relación personal y profesional. \*Seguridad laboral: elementos de protección, elementos de prevención, capacitaciones, etc. \*Política de la empresa: políticas de calidad, producción y conductos regulares.

Factores de motivación: \*Ascensos: posibilidad de un cargo mayor o aumento de salario. \*Libertad de decidir cómo realizar un trabajo: autonomía, libre desarrollo y desempeño de propias estrategias de trabajo. \*Reconocimientos: distinciones, medallas de premiación temática, reconocimientos públicos y privados. \*Sensación de logros: sensación de éxito en las metas planteadas. \*Agusto con la profesión: vocación y pasión de desempeño. \*Crecimiento: sensación de avance y progreso.

Se puede concluir que la teoría de Herzberg, en general hacen referencia en primer plano a la satisfacción y a la productividad, que a medida que se habla de la teoría se puede evidenciar que el aspecto motivacional, esta algo alejado de la idea central del supuesto teórico, pero aun en la actualidad sus postulados son pilares de grandes empresas, sin embargo no hacen un uso extremo y estricto de la teoría sino que, se toma lo más importante, lo más adecuado y se adapta a la situación específica de cada organización, no obstante, cabe mencionar que el trabajo metodológico debe ser realizado por un profesional con objetividad y ética.

## **Instrumento de Medición.**

El presente trabajo de investigación, tiene como sustento teórico los postulados de Frederick Herzberg, investigador en Psicología Organizacional o industrial; sus argumentos fueron bases sólidas que se tuvieron en cuenta para la formulación de ítems, los cuales conformaron el instrumento de investigación propuesto (Test E&I, ver anexo C), cuyo objetivo principal es medir el grado de motivación laboral extrínseca e intrínseca, según la teoría.

El instrumento obedece a los lineamientos propuestos por Herzberg, en cuanto a su teoría de Higiene-motivación, en otras palabras, los ítems están orientados en medir factores que son agentes motivadores o desmotivadores a nivel exterior e interior y si la empresa cumple con dichas expectativas motivacionales.

El instrumento Test de Motivación E&I, está basado en el modelo, escala de salud mental de Gutman, el cual está conformado por 27 ítems de respuesta dicotómica y dos de argumentación, todos los ítems están orientados y enfocados en la teoría de motivación Higiene-Motivación (extrínseca e intrínseca). El test está diseñado para personal administrativo adscrito a la empresa de servicios públicos, Empopamplona S.A. que serían 26 empleados en total, abarcando el 100% de la población determinada.

Por otra parte, para culminar este capítulo cabe resaltar que la motivación laboral, esta involucrada con el estudio de temas de otras disciplinas como, la administración, industrialización. este trabajo interdisciplinar busca el abordaje completo de la organización, de los temas que generan problemáticas. La ventaja de esto es que se puede obtener diferentes alternativas desde diferentes campos, con sus respectivos puntos de vista, para que los resultados se vean reflejados en el grado de motivación de los empleados y por consiguiente su desempeño laboral dentro de la empresa aumentando la productividad.

## Capítulo 3

### **Clima Organizacional.**

Según el texto Clima Organizacional (UAEH,2001), el clima organizacional hace referencia a un conjunto de habilidades, aptitudes, factores ambientales que intervienen en el sistema organizacional de una empresa, teniendo en cuenta lo anterior se puede hacer relación al comportamiento, motivación, tendencias individuales y grupales que forman el carácter y particularidad de cada empresa. La influencia de estos factores se ve reflejada en la productividad, satisfacción, rotación, etc.

El artículo de investigación Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica (2013) el clima laboral está dividido en 5 dimensiones relacionadas con el comportamiento y desempeño laboral, estas dimensiones serian: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, motivación y espacio físico. Según este estudio la puntuación con mayor fortaleza es el trabajo en equipo y la dimensión más débil es la motivación, lo que permite deducir que las entidades públicas posiblemente no trabajan en el fortalecimiento y desarrollo de la motivación por sus actividades y cultura organizacional.(Universidad Autónoma de Nuevo León, 2013)

Basados en el texto anterior, los temas que se abordarán en este trabajo serán específicamente; motivación (ver capítulo 2), relaciones interpersonales, liderazgo y coaching, trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo del estrés. Sustentando teóricamente cada uno de los mencionados anteriormente, como se ve a continuación.

### ***Relaciones Interpersonales.***

El hombre es un ser social por naturaleza, es un ser con necesidades de cultura y grupo, por lo cual es necesario que esté involucrado constantemente con otras personas. Vivir en grupo es una de las características del ser humano filogenéticamente, y esto a su vez, es lo que lo ha llevado a ser la especie predominante, subsistir y el avance; es decir, si no fuera por el trabajo en equipo y la conformación de los grupos, no existiríamos al día

de hoy con tanto éxito. Los alcances más significativos que ha logrado la especie han sido gracias a la cultura, al lenguaje y al uso y creación de herramientas.

Entonces el ser humano a diferencia de los demás seres vivos ha utilizado y mejorado el lenguaje, o, mejor dicho; la comunicación. Es por la comunicación que el avance en la actualidad es más progresivo y casi indetenible y las mejoras de este sistema posibilitan el éxito de las masas. La comunicación puede darse de manera verbal (directa) o no verbal (indirecta), esta última es la más antigua, es la de los gestos, señales que a menudo casi ni somos conscientes de cuando lo hacemos ni percibirlo de los demás.(Universidad del País Vasco, 2009)

La comunicación es un tema de alta relevancia en las relaciones interpersonales, el saber comunicar y saber interpretar es un aspecto vital, para un manejo de relaciones interpersonales de modo asertivo, la información que se quiere transmitir debe ser concreta, contextualizada y adecuada.

Los seres humanos deben aprender a identificar los tipos de relaciones interpersonales; agresivas, manipuladoras, estilo pasivo y estilo asertivo. Las de tipo agresivo manejan la violencia, el tipo manipulador, manejan las mentiras, las de estilo pasivo, manejan el conformismo y el tipo asertivas, manejan la comunicación adecuada y la empatía. La empatía es una habilidad base de las buenas relaciones interpersonales ya que esta, permite a los sujetos ponerse en el lugar del prójimo, “ponerse en sus zapatos” o entender la situación y condición de los demás.(Delgado, 2012)

### ***Liderazgo y Coaching.***

Los siguientes párrafos fueron tomados del informe parcial del estudiante Albert J. Cruz, teniendo en cuenta que dicho tema fue desarrollado y ejecutado por él como parte de sus prácticas formativas, apoyando el presente trabajo.

Una de las herramientas que adquiere una connotación relevante en el mundo laboral es la información, ya que, conocer de algo o saber de algo permite tener una idea de ello

aun sin conocerlo directamente. Paul Preston en la inauguración de la Escuela de Verano de la Universidad Complutense de Madrid, refiere la siguiente frase "Quien no conoce su historia está condenado a repetir sus errores". Tomado de (Fundacion Universia, 2005). Y si se revisa históricamente no es la primera vez que esta frase es utilizada, algunos la remontan a Napoleón Bonaparte otros la atribuyen a Abraham Lincoln etc. Pero lo importante aquí, es que cada uno de ellos resalta la importancia de estar preparado para resolver o responder de forma adecuada cualquier acontecimiento en el presente, en este caso una prueba laboral.

De lo anterior parte la importancia de abordar como primera instancia la creatividad, esta es definida como "la capacidad, el poder, de hacer nuevas e inesperadas relaciones entre las cosas. Se conoce técnicamente como pensamiento divergente, asociativo lateral."(Cremades, 2013). Esta característica brinda a su usuario o facilitador la capacidad de realizar, crear, establecer nuevos productos, servicios, u ideas a través de la interrelación que hace de las cosas, de esta manera, las conexiones entre los factores internos como la emoción, lo psicológico, y lo cognitivo en contra posición con los elementos del ambiente, observamos que, se establecen las dos bases esenciales para emprenderé innovar lo que se conoce como el pensamiento asociativo (habilidad asociativa ) y la habilidad de ejecución. Toman como referencia al manual de herramientas de creatividad aplicada a la empresa, Jeff Dyer, HalGregersen, Clayton Christensen nos realizan un acercamiento más preciso sobre esas dos habilidades en un estudio que denominaron "el ADN del innovador" establecieron los dos bases de la que parte un emprendedor y que desde allí rompen con el paradigma del statuquo, para ellos el pensamiento asociativo es el generador de nuevas ideas, productos, servicios, procesos, negocios, etc.

Así mismo, es de gran relevancia tener en cuenta y abordar el concepto de pensamiento asociativo, ya que este permite formar asociaciones entre diferentes cosas y/o situaciones, (...) Es la manipulación de representaciones mentales de la información, la representación puede ser una imagen visual un sonido o datos en cualquier otra modalidad. Transforma la representación de la información en una forma nueva y diferente con el fin de responder a una pregunta, un problema o ayudar alcanzar

una meta.(Huidobro, 2014)lo que conlleva a que sea un proceso que comprende las diferentes áreas del cerebro, y que esta dependerá del proceso de desarrollo del ciclo vital del individuo.

Uno de los procesos más innatos del individuo es observar, pero que tan dedicados somos en esta actividad, eventualmente nos exponemos a diferentes estímulos durante nuestra vida y algunos son tan distractores que el individuo pasa por alto grandes cosas para su vida. Según (Pelli, 2005) refiere que: “Este paso, aparentemente el más pasivo, es en mi opinión el más creativo. La ciencia es mucho más que mera observación, pero me parece que la calidad de la observación es lo que suele distinguir a los descubrimientos importantes.” Desarrollar una agudeza de observación tal que permita ver cosas que otros no, depende de la curiosidad por entender el mundo que lo rodea, es allí donde el profesor Pelli connota el calificativo de desarrollarse la creatividad.

Otra de las características dentro de las habilidades del “ADN innovador” es el cuestionamiento, Según el diccionario de la Real Academia Española este concepto se refiere a “Controvertir un punto dudoso, proponiendo las razones, pruebas y fundamentos de una y otra parte.” De acuerdo con esto, el establecer diferentes posturas de un punto, permite tener una visión diferente del mundo, característica que debe poseer un emprendedor e innovador para activar la creatividad. Además, este se debe articular no solo de los aspectos individuales del sujeto, al igual que el trabajo grupal es una actividad que permite construir vertientes diferentes y así consolidar mejor una idea y es esta otra de las características de un emprendedor, la capacidad de “crear redes” de trabajo que permite realizar un trabajo conjunto para responder a las preguntas o desarrollar más de ellas.

Evidentemente, esta habilidad asociativa solo se ejecuta a nivel óptimo si el individuo cambia su comportamiento, pues, no depende solamente de los compendios cognitivos, es decir, tiene que haber un cambio en la forma de actuar de la persona frente a su entorno y frente así mismo, luego, actuar de manera diferente estimula la

habilidad de ejecución, y está comprendida por 4 procesos, entre ellas está: Cuestionamiento, parte de la premisa de que el individuo establece grandes preguntas de lo que quiere hacer. La observación; característica que posee todo ser humano, pero solo los que se cuestionan intentan ver el mundo con una agudeza tal que logran romper el statu quo (lo establecido). La creación de redes; son individuos que no solo se proyectan individualmente, sino que consideran que el trabajo grupal aporta datos, conocimientos, creatividad y que ideas o concepciones diferentes enriquecen significativamente un proceso, en consecuencia, el trabajo rinde mejor en colaboración con otros. Y, por último, la Experimentación; es el foco principal de la actividad creadora, como observa, se pregunta y trabaja en equipo corre los riesgos de explorar con los diferentes elementos para establecer algo nuevo o diferente.

Sin duda, a pesar de que el ser humano es un ser único a nivel individual también es un ser social que necesita de otro ser humano la cual ofrece el completo bienestar integral. Desde aquí, dos componentes se entrelazan y funcionan como dos piñones que dan movimiento a una de las máximas creaciones de la vida (la persona).

La actitud y el trabajo en equipo. La actitud se “desarrolla a partir de los propios sentimientos y pensamientos internos, y es inherente al comportamiento de cada uno. De esta manera, las actitudes pueden ser un resultado de la experiencia, tanto personal como de la que se ha observado en los otros, y pueden estar influenciadas por las normas y los roles sociales”(Rodríguez, 2015) la actitud es la acción que resulta de la dinámica entre lo cognitivo, emocional, psicológico, social y conductual, es decir, repercute en una acción frente a algo que puede ser positiva o negativa.

“El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzarían individualmente.” (Randstad, 2016). Como ya se ha mencionado se ha difícil evidenciar

un mundo tan “inteligente y desarrollado” sin un trabajo en conjunto sin apoyo de otros sin innovación, sin lluvia de ideas, sin capital humano, sin trabajo en equipo.

En síntesis, las dos habilidades, se deben articular de forma complementaria, es decir, el sujeto individualmente puede poseer los dos elementos o ser mas de asociativo, lo cual tiene la capacidad de crear ideas y plasmarla, pero carece del proceso de ejecución (no llevarlas a cabo, se quedan en ideas) o ser mas de procesos de ejecución, pero, dificultad para plasmar, construir un diseño de proyecto o para formalizar el proceso de empresa. Es por eso que dentro de las organizaciones es de vital importancia el psicólogo organizacional; del profesional depende, evaluar, analizar, y desarrollar una estrategia que estimule las habilidades con el fin de potencializar las capacidades del sujeto a la optimización dentro del mundo laboral.(Cruz, 2017)

### ***Trabajo en Equipo.***

Para dar un concepto de trabajo en equipo, se debe definir inicialmente por lo que sería; un equipo, este se define como un conjunto de seres que se reúnen con el fin de trabajar y obtener una meta en común, y que además se distribuyen las obligaciones con el fin de que todo aporten y el trabajo sea equitativo, esto permite que al finalizar también se compartan los éxitos y recompensas. Una de las características principales de los equipos, es su sentido de pertenecía, un sentido de compromiso y lealtad por su equipo que busque un bien común y no individual. (Jaramillo, 2012)

El trabajo en equipo es una habilidad que se va fortaleciendo con el tiempo y la interacción continua de los miembros del equipo, para esta ocasión el trabajo en equipo desde un enfoque deportivo, busca desarrollar aprendizaje colectivo, interdependencia y colaboración, un equipo trabaja individual para una meta común, avanzar y progresar es general mientras se va consolidando la sociedad. La camaradería, amistad y colegaje, permite el libre desarrollo de las relaciones del equipo y la confianza desarrolla seguridad en las habilidades del compañero.

Los factores motivacionales intrínsecos juegan un papel importante dentro del trabajo en equipo, ya que no necesariamente deben ser iguales todos, sin embargo, se deben compartir factores similares de motivación, esto permitirá orientar y enfocar el

equipo a un mismo objetivo. Algo similar ocurre con el optimismo, ya que las razones que lo impulsan deben de estar interconectadas con los demás miembros del equipo ya que si se obtiene el éxito la felicidad será compartida. Es necesario resaltar que conseguir estas conexiones solidas entre en equipo, son un trabajo complejo, que lleva tiempo y esfuerzo de todas las partes.(UCO, 2013)

Si bien es cierto que el trabajo en equipo desde la psicología deportiva descansa en la distribución equitativa de obligaciones, intereses comunes y relaciones interpersonales adecuadas dentro del equipo, a la hora de conformar equipos de trabajo no son los equipos los que deben ajustarse a las necesidades de los miembros, en este caso los miembros deben ajustarse a las necesidades del equipo de trabajo, aprender a convivir, a tolerarse, colaborar y entenderse, todo esto con el fin de obtener resultados positivos que generen bienestar y beneficios a todas las partes, o entras palabras recompensas.

Así mismo la Universidad de Córdoba (2013) en el texto Optimismo y Deporte: trabajar en equipo, afirma que la opinión de los miembros debe ser escuchada, desde “como nos llamamos”, los gustos, las prioridades, afrontamiento de derrotas y éxitos y las cosas que molestan. Esto permite determinar límites equitativos lo que permitirá cohesión, sentido de pertenencia, solidaridad, comunicación y aprender a identificar las necesidades de los demás y cuando prestar ayuda. Se podría decir que el trabajo en equipo deportivo es una buena estrategia para generar buenos valores, fortalecer relaciones e integrar equipo de trabajo.

### ***Comunicación Asertiva.***

El tema de la comunicación como se expresó en los párrafos anteriores de relaciones interpersonales hace referencia a la expresión e interpretación de información, pero cuando nos referimos a comunicación asertiva, se habla de la buena comunicación, de la forma adecuada de expresar ideas, pensamientos, sentimientos u órdenes. El asertividad es la falta de agresión de cualquier manera, entendiendo que la persona tiene derechos al igual que todos, por lo tanto, tiene derecho a ser tratados de buena manera sin menosprecio ni prejuicios. Aceptar las diferencias de los demás permite que el sentimiento de vergüenza y discriminación disminuya.

La asertividad como sigue mencionando el texto, también permite expresar inconformidades, exigir respeto, actuar en acto de defensa pero de manera adecuada, sin caer en la tentación de ponerse al mismo nivel de una persona irrespetuosa; se puede decir que la asertividad aumenta el autoestima y la satisfacción respecto de sí mismo y el trato hacia los demás, mientras aumenta la seguridad y la aceptación tanto de las propias diferencias como de las de los demás.(Vivas, Gallego, & González, 2007)

De la misma manera, la importancia de una buena transmisión de información se desprende de un buen conocimiento del tema, es decir de una apropiación de conceptos y no de suposiciones subjetivas nada más, se trata de expresar con el fin de que los demás entiendan el mensaje de forma clara y concisa. La base para la comunicación asertiva es aprender a comunicarnos, pero enseñar a comunicarse asertivamente es igual de importante, es decir, aprender y enseñar las características de la comunicación asertiva, es la clave para que el dialogo y las relacionen mejoren, en este caso en el ámbito laboral.

### ***Manejo del Estrés.***

El estrés es una respuesta psicológica que se desencadena a partir de sucesos que perciben el individuo sobre su entorno, las dificultades que lo rodean y las posibilidades que lo respaldan frente a dicha dificultad, en el ámbito laboral serian dificultades del trabajo y las posibilidades serian recursos con los que cuenta para lograr los objetivos de trabajo o más bien las exigencias de trabajo. El estrés también es fisiológico, es decir somatiza al cuerpo relacionándose con enfermedades superficiales o síntomas de enfermedades graves por lo que el estrés debe combatirse o enseñarse a manejar. El texto; El estrés y el riesgo para la salud, escrito por Comin, De La Fuente, & Garcia, (2012) menciona que el estrés es un mecanismo de adaptacion que experimenta un individuo cuando se expone a cambios extremos que desequilibran el ritmo biologico y psicologico.

Sigue mencionando el texto que la respuesta adaptativa del estrés puede ser específica, o generalizada y no específica. De la misma manera, una perturbaciónal equilibrio resulta en una lluvia de respuestas psico-bio-fisiológicas a fin de restaurar el

balance homeostático ideal. Los individuos que son incapaces de adaptarse a las exigencias del trabajo o a la presión laboral, desencadenan un desajuste emocional con el lugar de trabajo, hábitos y por lo cual malos hábitos de trabajo y de vida.

Los empleados jefes y a la institución, pueden utilizar el estrés como herramienta de productividad siempre y cuando se sepa utilizar; el estrés puede manejarse y por lo tanto manipularse, lo que lleva a pensar que existen dos clases de estrés; puede ser bueno si se sabe manejar y utilizar a favor o puede ser negativo si se sale de control y da cabida a conductas desadaptativas en la persona que lo está experimentando, influyendo directamente (jefes-subordinados) o indirectamente (pares) en el clima laboral y organizacional. (Comin, De La Fuente, & García, 2012)

El mobbing es una tendencia mundial, es un fenómeno común que en la actualidad influye directamente en los trabajadores de cualquier organización, básicamente se resume en conductas humillantes, discriminaciones, maltrato psicológico incluso hasta maltrato físico. Donde las personas que sufren de dichas agresiones, son un blanco de fácil acceso, atentando contra su dignidad y vulnerando derechos humanos como cuando se presenta acoso laboral sexual. Las conductas empiezan a afectar a la persona por la continuidad y repetición a través del tiempo, ejecutado por una o más personas siendo estos, jefes, compañeros y en algunas ocasiones subordinados.

Siguiendo la idea del texto anterior, y teniendo en cuenta la etimología de mobbing, tiene origen del verbo inglés “tomob”, que al traducirlo al español sería “ser atropellado o atacado por la multitud”. Entonces una persona que es atacada tiene ciertas características como la pasividad, falta de información o voluntad por cambiar la situación, conformismo aunque cabe mencionar que cualquier persona puede ser víctima del mobbing, a su vez, el acosador o acosadores tienen también ciertas características como son la voluntad de agredir, eliminar la competencia o rival, los acosadores se sienten amenazados y por eso actúan de esa manera, otro motivo puede ser a lo que se le llama coloquialmente “envidia”, expertos en ofender y manipular,

proyectando violencia en contra de las diferencias que percibe de su supuesto contendor.(Fernandez & Nava, 2010)

En conclusión, el clima organizacional es un tema extenso y de gran importancia para las organizaciones, el deber psicológico descansa en abordar a profundidad cada uno de los temas antes mencionados, de la misma manera que los temas que no fueron mencionados en este trabajo, pero que son igual de importantes a la hora de reflejar resultados. El psicólogo debe generar estrategias que se adapten al contexto laboral, estrategias innovadoras y psico-educativas que permitan procesar información y crear espacios de aprendizaje significativos y aplicativos, en pro del mejoramiento organizacional, personal y de productividad, que al final, si se beneficia la organización se verán beneficiados todos los integrantes de la misma, o, en otras palabras, el éxito de la empresa, es el éxito de todos.

## **Capítulo 4**

### **Razón Social de la Empresa.**

La intención original de este capítulo es, explicar el trabajo complementario administrativo del psicólogo en formación en la organización, aunque el objetivo de la empresa es alejado de la salud (acueducto, etc.), el abordaje psicológico se aplica al personal que está adscrito a la empresa, como lo son los trabajadores de planta (fijos) y los que son por contrato.

La empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A .E.S.P. es una organización encargada del acueducto, aseo y alcantarillado de la Ciudad de Pamplona, Norte de Santander, Colombia. (Ver Contextualización de la Institución, pág.) A su vez, necesita del acompañamiento psicológico (social, organizacional, etc.), sin embargo, el psicólogo debe cumplir otras obligaciones, actividades o tareas relacionadas con Talento Humano, como son: cumplimiento de indicadores normativos, los indicadores

son exigencias de políticas de trabajo, como cumplir con capacitaciones, cumplir con normas de higiene, seguridad y salud en el trabajo, normas de responsabilidad social, indicadores de desempeño, etc. Auditorias, las auditorias son evaluaciones de conformidad; estas pueden ser internas, realizadas por control de calidad, o externas, realizadas por entes gubernamentales. En dichas auditorias revisan documentación al día, actualizaciones, contratos, prestaciones, etc. Las nóminas, estas son las bases de datos de los trabajadores de la empresa, donde se realizan los pagos, liquidaciones, seguros, cesantías, etc.

El apoyo de estas actividades, es un trabajo en el que se emplea gran cantidad de tiempo, por lo cual el desarrollo de otras actividades, se ve frustrado o en algunas ocasiones apresurado, sin embargo, el desarrollo de las practicas es un acercamiento al área laboral y a las realidades a la que se enfrenta un psicólogo, en su ejercer profesional. El aprendizaje que se genera a partir de la presión, el apoyo de otras actividades y a otros compañeros de trabajo, permite evidenciar el crecimiento en la experiencia laboral, ya que aprender el manejo de procesos administrativos en diferentes dependencias es una forma de fortalecer el aprendizaje y la experiencia.

## **Metodología**

### **Población**

Plantas de tratamiento: 12 personas, Comercial: 10 personas, Obras: 11 personas, Aseo: 9 personas, Facturación: 2 personas, Servicio al Cliente: 2 personas, Planeación: 1 persona, SGC: 1 persona, Control Interno: 3 personas, Talento Humano: 11 personas, Tesorería: 4 personas, Contaduría: 1 persona, Presupuesto: 1 persona y Almacén: 3 personas

### **Capital Humano:**

Jefe Inmediato: Ing. Lorena Gegen Villamizar

Docente asesor: Ps. Esp. Diana Velandia Hernández

Psicólogo en Formación: Nelson Gabriel Martínez Granados.

### **Recursos**

Materiales: hojas, folletos, instructivos, presentaciones, diapositivas, videos, pc, video vean, salón, etc.

## **Procedimiento**

El plan de trabajo se lleva a cabo a través de las siguientes fases:

### **Fase I: Detección de Necesidades**

Este primer paso de detección de necesidades se llevó a cabo a través de una entrevista semiestructurada aplicada al jefe inmediato, Ing. Lorena Gegen, quien tiene como cargo jefe de talento humano. La entrevista busca obtener información sobre la

realidad de la empresa, principales dificultades y posibles aportes que se pueden realizar desde la práctica psicológica.

## Fase II: Diseño del Plan de Trabajo

Una vez realizado el proceso de detección de necesidades psicológicas, se determinan las diferentes temáticas y estrategias psico-educativas a implementar en los encuentros con la población para cada una de las necesidades encontradas.

Línea de acción	Ejes Temáticos	Énfasis	Población	Actividades
Factores motivacionales presentes en el personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A E.S.P.	Motivación laboral.	Motivación extrínseca e intrínseca de Herzberg	Personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona	Aplicación de test.
		Propuesta de Plan de acción motivacional		Análisis de resultados.
	Clima organizacional	Relaciones interpersonales		Pausas activas
		Trabajo en Equipo	Personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona	Encuentros psico-educativos
		Comunicación Asertiva		Pausas reflexivas
	Liderazgo y coaching			
	Motivación (E&I)			
	Manejo del Estrés			

Tabla 2 “Plan de trabajo”

## Fase III. Ejecución o Implementación de Estrategias

Las estrategias se aplicarán a través de herramientas Psico-educativas diseñadas y preparadas de acuerdo al tema, como dinámicas en grupo, capacitaciones y campañas dirigidas al personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A.

### Campañas.

Término adoptado por la industria de la publicidad y mercadeo, básicamente, una campaña es uno o varios eventos programados para alcanzar un objetivo a nivel macro

social. Una campaña se diseña, como parte de una estrategia, para lograr uno o varios objetivos y resolver algún problema crucial. Por ejemplo un grupo de mensajes puede constituirse como una campaña y todo en una misma estrategia.(Wells, B & Miortary; 1996; citado por Simeon, J (2005))

#### **Pausas activas.**

Actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral.

(CROMOS, 2013)

#### **Capacitación.**

Cuando se quiere referir al término “capacitación”, el concepto mismo nos en camina a pensar, no sólo conocimientos establecidos, sino a generar inquietudes en cada estructura mental de las personas asistentes, esto respecto al paradigma de que siempre existe solo una manera de hacer las cosas (inamovible) lo cual es totalmente falso; ya que en realidad existen diversas maneras de hacer un mismo trabajo, es decir, lo que se busca en cada capacitación es invitar a los asistentes al cambio en la actitud mental, que, generalmente es esquematizada por el tiempo y las rutinas, resiste toda posibilidad de innovación (o cambio) en la actividad del día a día. Gelaf (s.f.)

#### **Fase IV. Evaluación de Impacto**

La evaluación de impacto se llevara a cabo después de hacer el proceso de investigación, es decir, después de generar el instrumento de medición, su respectivo análisis y posteriormente el resultado final; el plan de acción que permita contrarrestar la problemática encontrada. Al finalizar el proceso antes mencionado la jefe inmediato evaluara el resultado e impacto apoyada por los jurados de prácticas quienes también evaluaran el proceso de prácticas ejecutado.

## **Estrategias que Han Sido Aplicadas**

Desde el área de la Psicología Organizacional, se han establecido diferentes actividades enfocadas a la población adscrita a la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, Pamplona Norte de Santander; con el objetivo de fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación, el clima laboral y la motivación. Es por eso que se diseñó un plan de trabajo, que surgió a partir de las necesidades que se identificaron, todo esto con el fin de mejorar, proporcionar información y capacitar al personal administrativo. Por otro lado tenemos la estrategia eje central del trabajo empresarial; esta descansa en medir los factores motivacionales presentes en el personal administrativo, determinar el grado de motivación, para posteriormente generar un plan de acción que aporte información sobre herramientas, que podrían utilizarse para tratar los problemas que aquí sean detectados

### **Atención Individual**

Desde la psicología Organizacional, área de desarrollo dentro del escenario, se han desarrollado encuentros grupales, conferencias, capacitaciones, campañas, por lo tanto, no se han realizado encuentros a nivel individual en los cual se requiera de consultoría, consejería y asesoría. Hay que mencionar que en el escenario de prácticas Empopamplona S.A. se diera el caso de alguna consejería o atención individual, tendría que ser en otro lugar apartado de la oficina, el motivo es que el escenario no cuenta con un lugar adecuado, con privacidad visual y auditiva, que permita el desarrollo de este tipo de actividades de una manera éticamente profesional

### **Actividades Grupales**

Tipo de Actividad: 1

Pausas activas (campaña)

Tema:

## Relaciones interpersonales

### Objetivo:

Promover la importancia de los valores y principios en las relaciones interpersonales, a través de pausas activas y reflexivas donde se desarrollen habilidades como la empatía y tolerancia.

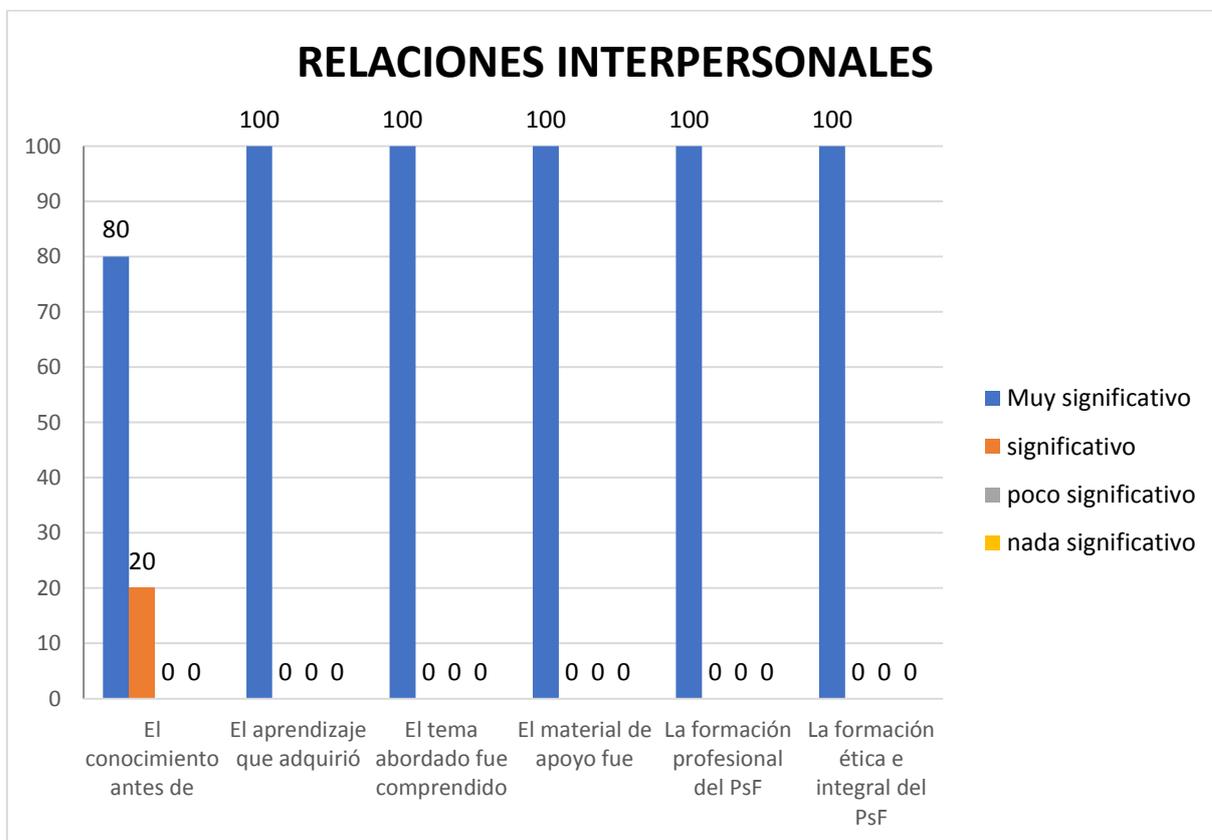
### Población:

Personal administrativo perteneciente a la Empresa Empopamplona S.A.

### Número de réplicas:

5

### Gráfica y Análisis



## Grafica 1 “Relaciones interpersonales”

### Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la evaluación de impacto realizada a 12 participantes, en relación a la temática desarrollada en el respectivo escenario se evidenciaron los siguientes porcentajes: que el conocimiento anterior a la capacitación es de un 20% para significativo y 80% para muy significativo, lo que quiere decir que no toda la población tenía conocimiento del tema; seguidamente en relación con las siguientes preguntas de la evaluación respondieron que: el 100% de la población considera que fue muy significativo el aprendizaje adquirido acerca del tema; así mismo, el 100% responde que el tema abordado por el psicólogo en formación fue comprendido con claridad; el material de apoyo utilizado fue de igual forma significativo dando un 100%; finalmente, el 100% de la población manifiesta que se evidencia la formación profesional y ético del psicólogo en formación, de manera muy significativa.

Teniendo en cuenta lo anterior y la devolución de aportes realizada por los participantes, se determinó que la temática desarrollada aportó de manera significativa a la población beneficiaria, brindando herramientas prácticas para aplicar en el diario vivir de las personas presentes, dejando adecuado conocimiento al respecto y grandes expectativas de la temática.

Ya que como lo menciona La (Universidad del País Vasco, 2009) el éxito de las relaciones interpersonales es el éxito de las masas, es decir en este caso, sería el éxito de la organización, entonces puede afirmarse que; si se fortalecen las relaciones interpersonales, se beneficia la empresa y su productividad, y, por lo tanto beneficia a todos los que dependen de la misma. Una de las necesidades en estos campos de trabajo administrativo es no tener claridad de los temas que se abordan cuando se habla de “relaciones interpersonales”, suelen tomarse a la ligera y solo como “relacionarse con los demás”. Pero la teoría nos dice que las relaciones interpersonales son un campo extenso de actividades, costumbres, hábitos, educación, etc. Que deben ponerse en acción en todo contexto, como la empatía, la asertividad, comunicación, comprensión, estos como principales ejes, pero la lista es extensa y de por sí, importante en toda situación.

Tipo de Actividad: 2

Pausas activas (campana)

Tema:

Motivación In-Ex

Objetivo:

Concientizar sobre la importancia de la motivación extrínseca, a través de videos que sensibilicen frente al mejoramiento del desempeño laboral

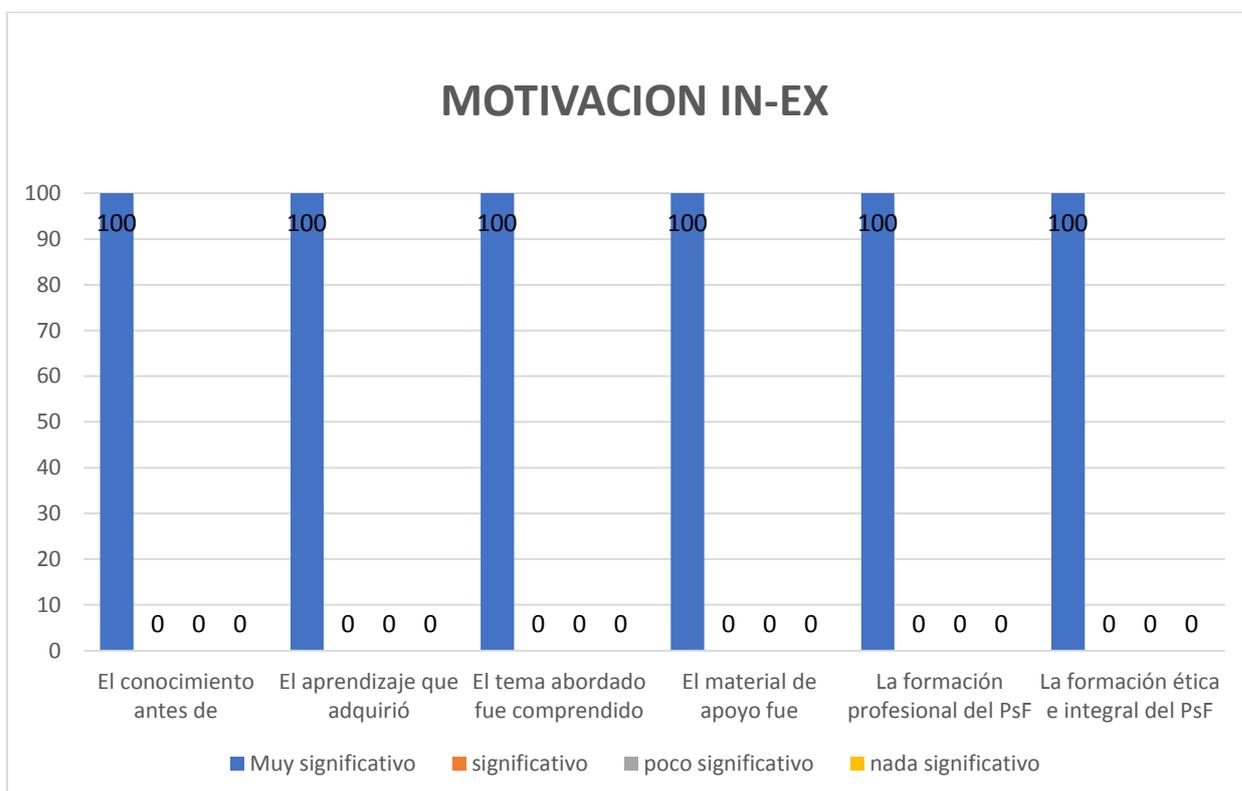
*Población:*

Personal administrativo perteneciente a la Empresa Empopamplona S.A.

Número de réplicas:

5

Gráfica y Análisis:



## Grafica 2 “motivación”

Como se puede evidenciar en la gráfica, el impacto educativo de la actividad fue muy significativo en todos los ítems, calificando en cada uno el 100% aunque también se observa, que el conocimiento antes de la actividad también fue muy significativo; de manera que, la población está al tanto con la información respecto de la motivación extrínseca, ha sido capacitada y la empresa, particularmente, tiene fortalezas a la hora de diseñar estrategias de motivación externas, que han desarrollado un avance respecto del tema motivacional. Esta ventaja aumenta el grado de productividad y bajos niveles de estrés laboral. De la misma manera permite concluir, que el personal administrativo está motivado a nivel extrínseco, bien sea por acciones particulares de la empresa, como estrategias de intervención, o, simplemente los trabajadores están capacitados para motivarse con sus propios recursos y bajo sus propios medios, dejando evidencia de su conocimiento previo y que la actividad fue un éxito que reforzó los conocimientos y aprendizaje significativo sobre otras formas de motivación extrínseca.

Tal y como lo menciona (Ramírez, 2008) la motivación extrínseca es la más fácil de reforzar ya que depende de aspectos externos, modificables y aplicables. Esto quiere decir que la motivación extrínseca es de alguna manera, la estrategia con más opciones eficaces posibles que se puede aplicar a los trabajadores.

La psicología es una ciencia metódica, experimental y comprobable, y, esta afirmación se ve reflejada en los resultados de esta evaluación, la motivación extrínseca en este caso es la más viable y fácil de manejar, los incentivos que aquí se manejan son parte del combustible que genera producción, las recompensas están haciendo su trabajo, moviendo a los trabajadores a hacer las cosas mejor, en menos tiempo y con buena actitud. Entonces la teoría que se utilizó como base para esta actividad fue comprobada y reafirmada, ya que nos demostró una vez más, que las disciplinas psicológicas son de orden científico

Cabe mencionar que los participantes suelen rellenar o responder las encuestas de evaluación sin tener en cuenta las especificaciones, sino que, a la mayor brevedad, lo resuelven, respondiendo a la ligera sesgando notablemente la realidad y objetividad de los resultados que aquí se analizan y describen.

Tipo de Actividad: 3

Encuentro psico-educativo (conferencia por: Albert J. Cruz)

Tema:

Liderazgo y coaching

Objetivo:

Capacitar a los empleados administrativos sobre las habilidades de un emprendedor a través de una conferencia dictada por el Psicólogo en formación Albert J. Cruz invitado especial.

*Población:*

Personal administrativo perteneciente a la Empresa Empopamplona S.A.

Número de réplicas:

1

Gráfica y Análisis:



### Grafica 3 “Liderazgo y coaching”

Como se puede observar en la gráfica, el ítem más interesante es el del conocimiento antes de la capacitación que realizo sobre el tema de liderazgo y coaching, en esta ocasión el 20% afirma estar en un nivel poco significativo, es decir, que el conocimiento estaba por debajo de lo regular, o no existía claridad conceptual sobre la temática, para el nivel significativo, la población aplico en un 45%, es decir casi la mitad de la población no tiene ideas claras sobre el liderazgo y coaching. Y menos de la mitad de la población tiene idea sobre la temática, estamos hablando de un 35%, por lo que la temática es nueva y considerablemente importante para la población. Por otro lado la parte positiva de la gráfica refleja que las personas que asistieron a la capacitación, aprendieron, obtuvieron conocimientos aplicables ya que el tema fue exitosamente comprendido por medio del capacitador que manejaba bien el tema y utilizo materiales adecuados que dejo como consecuencia que todo ósea el 100% obtuviera un aprendizaje muy significativo respecto del tema.

Las asociaciones son una actividad mental en la mayoría de los casos involuntaria, es un proceso complejo donde el cerebro deja brillar todo su esplendor, según (Cremades, 2013) hace referencia a la necesidad del hombre a relacionarse, pero lo enfoca en la necesidad de relacionar cosas, es decir, hacer asociaciones entre cosas del entorno e ideas interiores, de allí se desprende el emprendimiento. El espíritu emprendedor de despierta y como se pudo observar en la gráfica, el espíritu emprendedor estaba dormido, y fue con la capacitación que la población se dio cuenta de su potencial y las oportunidades que existen al día de hoy en su entorno laboral, social y familiar, el éxito de la conferencia descansa en el espíritu emprendedor y el aprendizaje que dejo el encuentro, en base a las expectativas de oportunidad frente a la innovación y la incursión en los mercados, el interés de atreverse a entrar en la competencia; arriesgar, invertir y emprender nuevos rumbos, o caminos simultáneos que generan nuevos ingresos económicos y experiencia laboral en los negocios.

Tipo de Actividad: 4

Campana deportiva

Tema:

## Trabajo en equipo (campeonato de futbol sala)

### Objetivo:

Promover las relaciones entre compañeros de trabajo, la distribución equitativa de cargas y el apoyo entre colegas, con el fin de mejorar el clima laboral y la productividad a través del deporte.

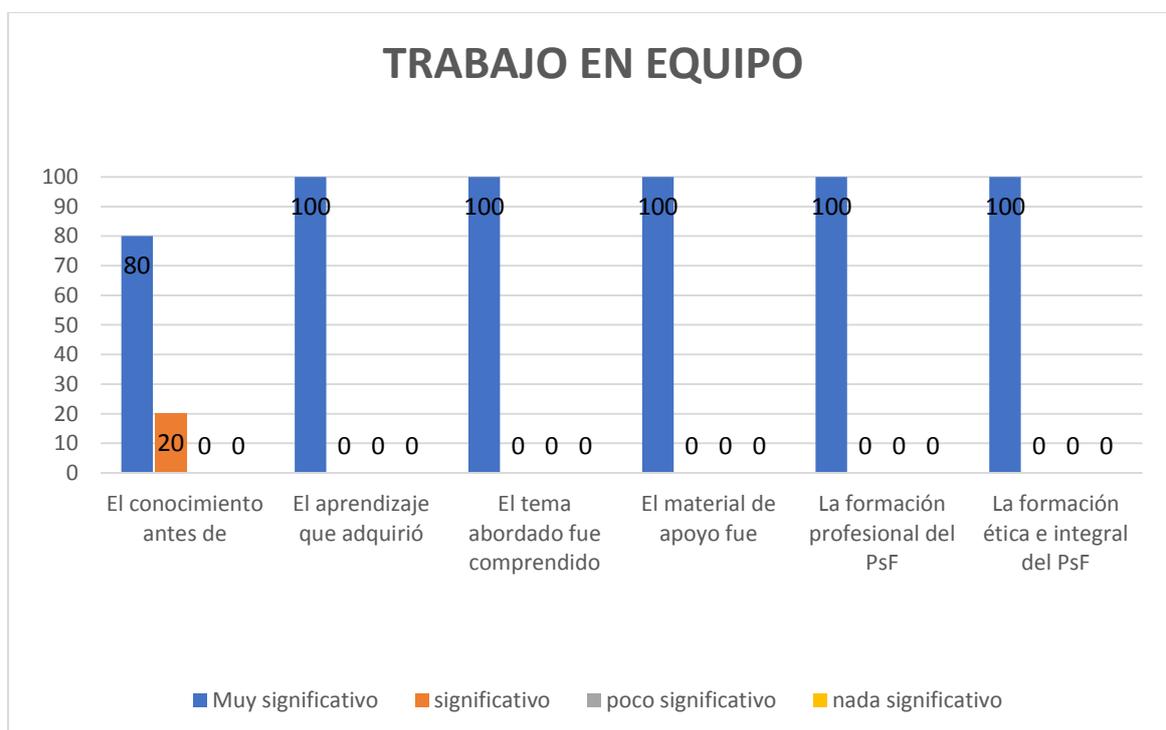
### Población:

Personal administrativo perteneciente a la Empresa Empopamplona S.A.

### Número de réplicas:

4

### Gráfica y análisis:



Grafica 4 “Trabajo en equipo”

Como se puede evidenciar en la gráfica, el 20% de los participantes aplico que no tenían ideas claras sobre el trabajo en equipo y los beneficios que genera fortalecer dichos vínculos y estilos de trabajo, mientras que el 80% de la población es consciente del

tema y tiene ideas sólidas, que se han visto reflejadas en la participación en las actividades que se plantearon para este tema. El trabajo en equipo es una habilidad que está en constante transformación, las capacitaciones y trabajos que se han realizado respecto del temas, han dejado excelentes resultados en el trabajo en equipo, es importante mencionar que hacía varios años no se realizaba una campaña deportiva de orden mixto y los participantes manifestaron agradecimiento y lo agradable de la actividad esto se ve reflejado en la puntuación de 100% en el material de apoyo y el aprendizaje adquirido, por lo que se puede decir que la actividad fue un indiscutible éxito, que a su vez, reforzó el trabajo en equipo y la integración grupal entre las diferentes dependencias y géneros.

La teoría es bastante clara al mencionar que el deporte, es una gran oportunidad para desarrollar habilidades de trabajo en equipo, en el deporte se ven inmiscuidas las relaciones interpersonales, la comunicación, la tolerancia, el apoyo y el optimismo; así como también se observó en la motivación grupal y el esfuerzo de todos los integrantes. Es por eso que las relaciones se fortalecen cuando los integrantes de cada equipo, distribuyen cargas equitativamente, eligen un capitán, entre todos colocan el nombre del equipo, las opiniones son escuchadas y se genera una uniformidad, que desencadena el sentimiento de pertenencia necesario para éxito del equipo, por otra parte se vio reforzada la cohesión grupal y la colaboración, mientras se desarrollaban las actividades se iban integrando y solidificando más las relaciones, la camaradería, el sentimiento de pertenecer a un grupo, a ser importante y tener una familia laboral. La teoría en este caso, fue comprobada y se reflejó en los resultados obtenidos después de la capacitación.

Tipo de Actividad: 5

Encuentro psicoeducativo

Tema:

Manejo del estrés (mobbing)

Objetivo:

Sensibilizar a los participantes sobre las causas y consecuencias del acoso laboral, y cómo actuar frente a este tema, esto se realizara mediante encuentros-psico-educativos tipo conversatorios, con el fin de disminuir el acoso y el entres laboral.

*Población:*

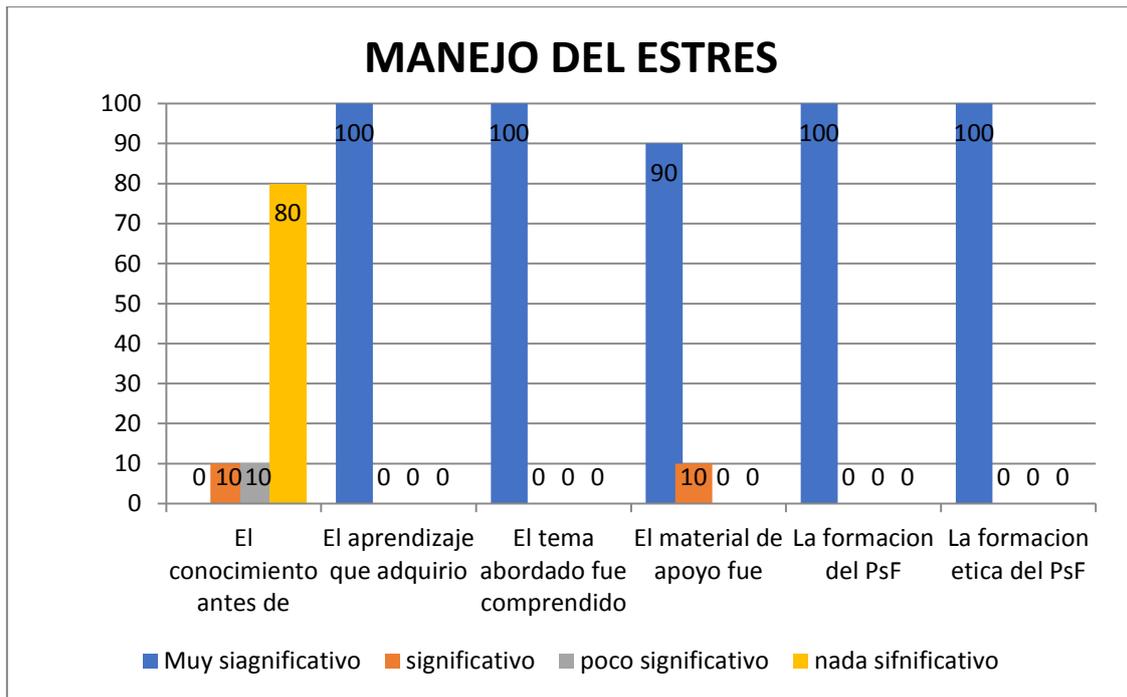
Personal administrativo perteneciente a la Empresa Empopamplona S.A.

Estudiantes de Psicología Organizacional

Número de réplicas:

3

Gráfica y Análisis:



Grafica 5 “Manejo del estrés”

La grafica permite observar que un 80% de la población no tenía conocimiento del tema “cómo manejar el estrés” y un 10%, no tenía claro el tema, entonces podría decirse que no había un conocimiento previo, ni herramientas psicológicas para afrontar de manera

adecuada el estrés laboral. Pero, de la misma manera se puede observar como el aprendizaje adquirido por los administrativos fue de un 100% en el siguiente ítem, esto lo que nos dice es que, la población estuvo receptiva con el tema, que hubo aprendizaje significativo y que la profundización del tema “manejo del estrés” era un indicador necesario para favorecer el clima laboral de la empresa, por eso la gráfica arroja resultados positivos para los siguientes ítem como la comprensión del tema, el material de apoyo y la formación ética y profesional del Psicólogo en Formación, concluyendo que la estrategia con la que se abordó y desarrollo el tema fue adecuada y significativa para los empleados de la empresa.

Tal y como lo afirma la teoría de (Fernandez & Nava, 2010) ciertos temas que las empresas deberían tener claros, no lo están, y esto se presenta porque, si bien los directivos mayores si tienen claro algunos temas, no les conviene hacerlos públicos ya con eso, se verían afectados por el orden que ya de por si maneja la empresa. Uno de estos temas que no son convenientes para los directivos es el tema de acoso laboral, en la medida que los administrativos están informados sobre sus deberes, pero también de sus derechos cómo empleados, tienen más facultades para defenderse en este caso del acoso laboral.

El acoso laboral e un tema de gran importancia, sobre todo para la población subordinada, si dicha población no es informada adecuadamente, no tienen acceso a sus derechos y por lo tanto, son sometidos a regímenes extremos de trabajo, o, simplemente viven un “infierno” cada vez que están en el trabajo por parte ya sea de sus jefes o compañeros de trabajo. Es por eso que este tema fue relevante para esta población que, como se notó en la gráfica, no sabía sobre sus derechos respecto del acoso laboral ni cómo actuar en caso de “mobbing”. ¿Por qué no le convienen a los directivos este tipo de información? Pues muy fácil, si lo empleados saben que pueden defenderse legalmente sobre regímenes de trabajo extremos, como horarios, sobre carga de funciones, maltrato, etc. Si están bien informados sobre esto, pueden hacer sus respectivas demandas en contra de la empresa y esto, acarrearía dificultades para los directivos de la empresa quienes son los que responden ante este tipo de situaciones.

En conclusión, lo resultados evidenciaron que la actividad género impacto psicológico, aprendizaje y herramientas de ayuda para un futuro, teniendo en cuenta lo anterior se puede mencionar que fue un éxito la aplicación y resultados de la actividad realizada.

Tipo de Actividad: 6

Pausa Activa (campana)

Tema:

Comunicación asertiva

Objetivo:

Fortalecer la buena comunicación y promoción de la asertividad entre colegas de trabajo, mediante campañas y pausas activas alusivas al tema mencionado, esto, con el fin de disminuir los conflictos y las problemáticas interpersonales.

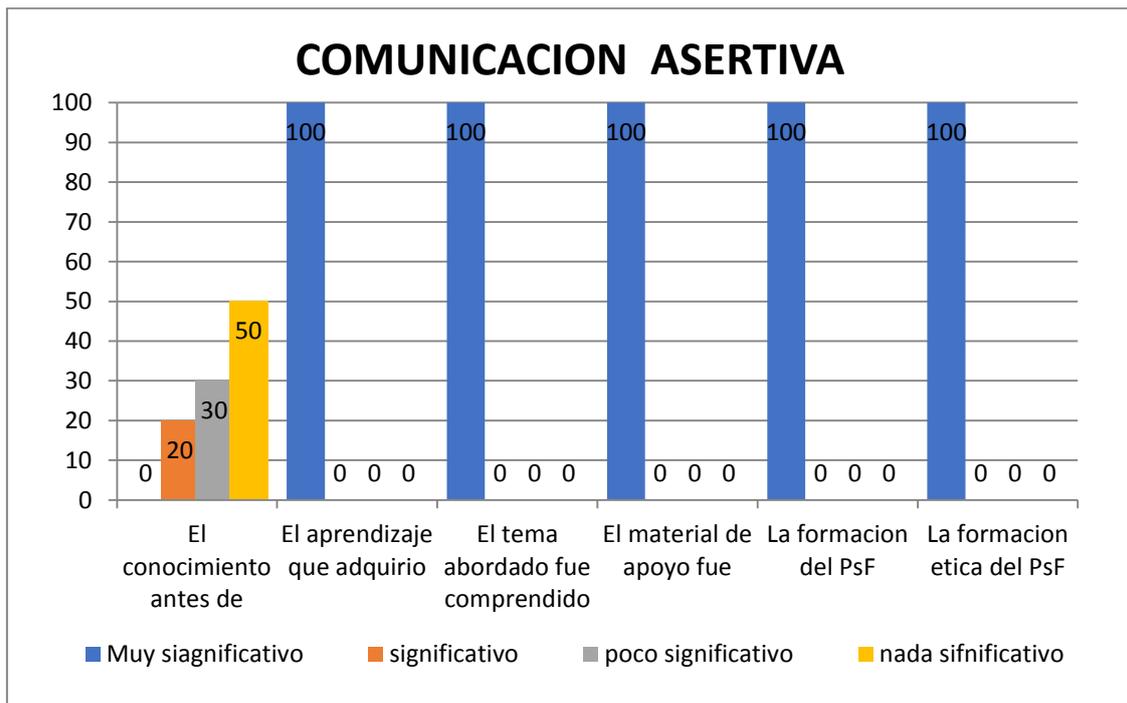
*Población:*

Personal administrativo perteneciente a la Empresa Empopamplona S.A.

Número de réplicas:

4

Gráfica y Análisis:



## Grafica 6 “Comunicación asertiva”

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, para el ítem 1 el conocimiento antes de la capacitación, los resultados arrojan un nivel de 50% de nada significativo y el otro 50% distribuido entre poco significativo y significativo, en este caso los resultados son positivos para el éxito de la actividad, que los porcentajes se desarrollen en estas opciones de respuesta, quiere decir que la actividad fue acertada, que era una necesidad abordar estos temas, que los conocimientos sobre la comunicación asertiva en su mayoría no existían y para algunos pocos no estaban claros los conceptos relacionados al tema. Siguiendo el orden de los ítems, para el número 2, se puede mencionar que, si para el ítem 1; antes del tema no había conocimiento o claridad sobre comunicación asertiva, para este ítem (2) nos permite observar que finalizada la actividad, el conocimiento es del 100% significativo, es decir, que el encuentro generó expectativas, conocimiento aplicable y aprendizaje significativo, lo que permite resaltar el éxito del 100% en la actividad, al igual que el material utilizado y la formación profesional y ética del psicólogo en formación.

La comunicación asertiva es un tema de abordaje psicológico con una larga lista de supuestos y argumentos teóricos, esto debido a su nivel de importancia para la rama de la salud mental en el contexto social, como lo menciona (Vivas, Gallego, & González, 2007) la comunicación es un canal de expresión de ideas, inconformidades, sentimientos etc. Sin embargo estas expresiones pueden ser adecuadas o inadecuadas, es por eso que se toma el concepto de asertividad ligado a la comunicación, esto con el fin de realizar una comunicación con expresión adecuada de sentimientos, ideas, inconformidades o puntos de vista. En el ámbito laboral la comunicación asertiva es de vital importancia, ya que en todo momento se están dando y recibiendo ordenes, intercambiando información entre compañeros, entre otras acciones de comunicación como digital etc. Es por eso que la comunicación asertiva es un tema que se debe abordar y reforzar en todas las ocasiones posibles.

Una buena comunicación posibilita una buena transmisión de información, buena actitud tanto al ordenar como al ser ordenado, más productividad y clima-cultura organizacional agradable para todos los que integran la gran familia empresarial, hacer saber a los demás de sus defectos o debilidades es una ventaja, en algunas ocasiones se

hacen este tipo de correcciones pero de la manera inadecuada, lo que genera mala actitud, emociones negativas y roces entre compañeros, es por eso que, la psicología organizacional busca disminuir los índices de violencia verbal entre las organizaciones con el fin de mejorar la estructura de comunicación, expresión y producción.

### **Actividades Educativas**

Tipo de actividad:

Campaña

Tema:

Celebración del día de la mujer

Objetivo:

Realizar un evento conmemorativo al día internacional de la mujer con el fin de no pasar por alto una fecha tan importante.

Población abordada:

Mujeres pertenecientes a la empresa Empopamplona S.A.

Numero de réplicas:

1

Tipo de actividad:

Campaña

Tema:

Celebración del día del amigo

Objetivo:

Celebrar el día del amigo a través de mensajes y dedicatorias con el fin de fortalecer los lazos de amistad.

Población abordada:

Personal administrativo de Empopamplona S.A.

Numero de réplicas: 1

Tipo de actividad:

Evaluación del clima laboral

Tema:

Apoyo en la Aplicación de batería de riesgo psicosocial

Objetivo:

A poyar a la ARL en la aplicación de las encuestas de la batería de riesgos psicosociales con el fin de cumplir el indicador de política empresarial y determinar el grado de riesgos.

Población abordada:

Personal administrativo de Empopamplona S.A.

Numero de réplicas:

1

Tipo de actividad:

Tarde juegos tradicionales

Tema:

Tarde deportiva

Objetivo:

Integrar a los administrativos en encuentros deportivos o de juegos de meza que incluyan a todos.

Población abordada:

Personal administrativo de Empopamplona S.A.

Numero de réplicas:

3

Tipo de actividad:

Campana

Tema:

Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.

Objetivo:

Apoyar las actividades desde el stand de logística.

Población abordada:

Población estudiantil de los colegios de Pamplona

Numero de réplicas:

1

Tipo de actividad:

Marcha

Tema:

Recuperación de la Clínica Pamplona

Objetivo:

Apoyar la marcha por la salud, en pro de la Clínica Pamplona y las EPS.

Población abordada:

Habitantes de pamplona que participaron.

Numero de réplicas:

1

Tipo de actividad:

Campaña

Tema:

Oferta académica de la Universidad de Pamplona.

Objetivo:

Apoyar la actividad de oferta académica desde la facultad de salud en el programa de psicología y orientación vocacional.

Población abordada:

Estudiantes de 11 de los colegios de Pamplona

Numero de réplicas:

1

Tipo de actividad:

Campaña

Tema:

Día del niño

Objetivo:

Apoyo en la celebración del día del niño desarrollando actividades, decoración, asistencia con los detalles y refrigerio, con el fin de integrar a los niños y destacar su importancia en la sociedad.

Población abordada:

Niños y niñas familiares de empleados de la Alcandía de Pamplona y Empopamplona S.A.

Numero de réplicas:

1

Tipo de actividad:

Campaña

Tema:

Día de las Madres

Objetivo:

Apoyar la celebración del día de las madres con el fin de fortalecer la autoestima de las madres que pertenecen a la empresa y reconocer su esforzada labor.

Población abordada:

Mujeres Madres de la Empresa Empopamplona.

Numero de réplicas:

1

## **Actividad Investigativa**

La actividad investigativa que se plantea en este apartado, está inmersa en el proceso de prácticas empresariales, esto quiere decir que; los apartados que generalmente componen una investigación, se encuentran incluidos en el informe final de prácticas, de esta manera en el informe podemos encontrar apartados como lo son: el título de la investigación, la formulación del problema, la justificación, marco teórico e instrumento de medición. Teniendo en cuenta lo anterior y para no repetir la información que ya está planteada anteriormente, para este apartado, solo se verán reflejados la descripción y los resultados que se obtuvieron de la investigación.

Teniendo en cuenta lo que menciona el inicio del párrafo anterior, es necesario aclarar que el proceso de prácticas empresariales se llevó a cabo simultáneamente con la investigación, es decir, la investigación se realizó en el escenario de prácticas sin interrumpir el proceso normal de práctica, ni las actividades que se plantearon en el plan de trabajo, es por eso que la investigación hace parte del plan de trabajo como eje central del proceso, todo esto con el fin de generar un impacto significativo a nivel general y de plasmar en escenario una buena imagen del programa de psicología de la Universidad de Pamplona.

### **Descripción**

La investigación lleva por título “Factores motivacionales presentes en el personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A E.S.P.” esta investigación se realizó mediante un test (ver Anexo C), diseñado bajo la teoría bifactorial de Herzberg, el test busca medir el grado de satisfacción laboral a nivel intrínseco y extrínseco.

El test se aplicó a todo el personal administrativo de la sede central de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A. que son exactamente 27 personas las cuales pertenecen a 12 dependencias que son: talento humano, atención al cliente, bienes y servicios, comercial, tesorería, gerencia, control interno, facturación, presupuesto y contabilidad, obras, planeación y archivo. Es importante aclarar que la

población Empopamplona es más extensa si contamos las sedes y plantas adicionales y además las personas que trabajan para las diferentes dependencias pero a nivel operativo. Por este motivo solo se seleccionó personal administrativo para el desarrollo de la investigación.

El “TEST E&I” fue diseñado para extraer información extra de la población que no está relacionada con la motivación pero son datos que vale la pena mencionar, como lo son: la población masculina es más numerosa apuntando un 65% de la totalidad de los empleados, lo que quiere decir que la población femenina es de 35%. Así mismo la edad promedio de la población total está en un promedio de 35 años, lo que permite deducir que es una población en adultez media. Teniendo en cuenta la edad y la información del test el 50% poseen vivienda propia, este anterior pertenece a los empleados nombrados (de planta) y de mayor edad, frente al 50% restante que poseen vivienda en alquiler y en general la población promedia un estrato socio-económico de nivel 3. Por último el test arrojó la siguiente información relacionada con el ámbito familiar; el 88% de la población total tienen hijos y en promedio conviven entre 3 y 4 personas por vivienda de cada empleado.

Se puede concluir que el personal administrativo de la Empresa Empopamplona es de edad avanzada, con poca mano de obra joven, que tienen obligaciones financieras, familiares, con estrato socio-económico promedio y que la motivación puede verse afectada por factores como los antes mencionados, sin embargo veremos los resultados del test a continuación.

## Resultados de la Investigación

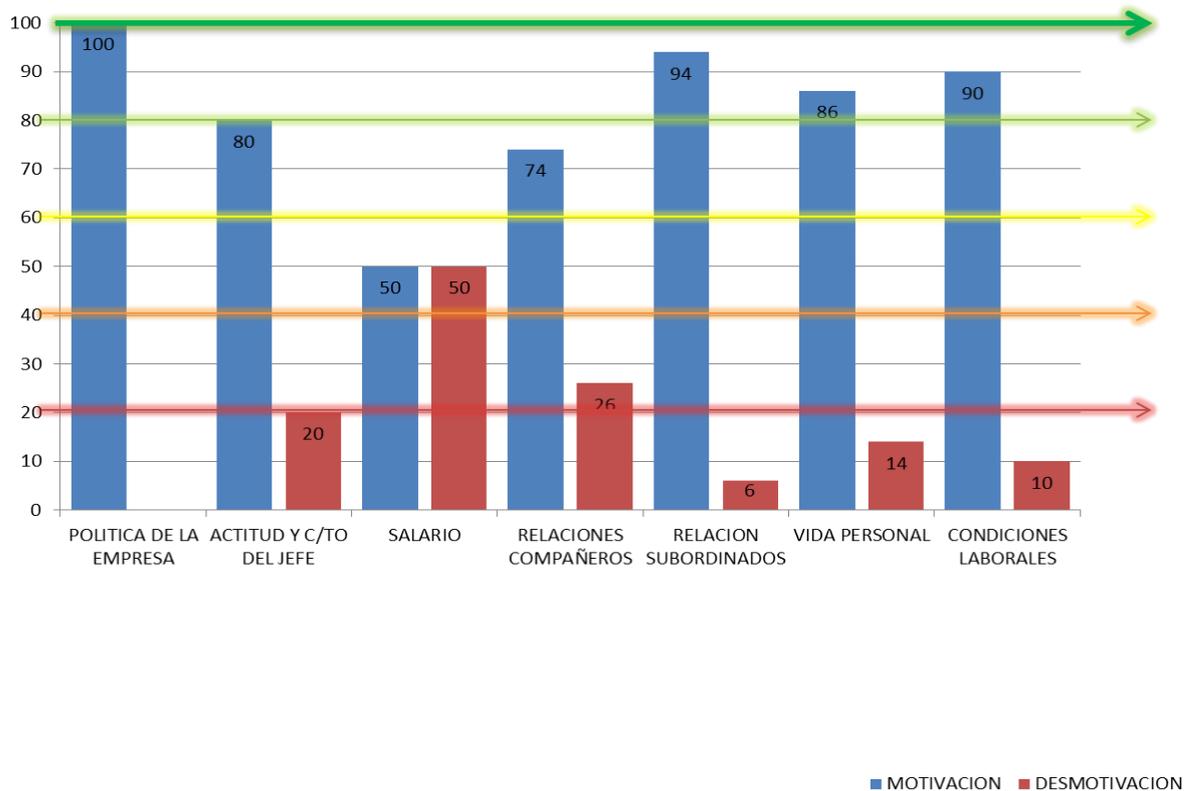
Para entender los resultados debemos tener en cuenta la siguiente tabla de valores, en esta se ven reflejados los rangos; alto, medio alto, medio, medio bajo y bajo, lo que permite visualizar el comportamiento motivacional de forma general, por factores y por sub-factores.

TABLA DE VALORES		
N°	INDICADOR	RANGO
1	ALTO	DE 81% A 100%
2	MEDIO ALTO	DE 61% A 80%
3	MEDIO	DE 41% A 60%
4	MADIO BAJO	DE 21% A 40%
5	BAJO	DE 0% A 20%

Tabla 4 “Tabla de valores”

La anterior tabla se debe tener en cuenta para entender las gráficas que se presentan a continuación, ya que en dicha tabla se demuestra los rangos para los juicios de valor que se aplicó en las gráficas, cada rango de porcentaje, representa un concepto de calificación. Entonces, las barras se posicionarán en un rango de porcentaje lo que significa que se ubicarán en un concepto como lo muestra la tabla anterior y las gráficas siguientes.

# FACTORES HIGIENICOS



Grafica 7 “factores higiénicos”

Los factores higiénicos se clasifican en los ítems que se observan en la parte inferior de la gráfica anterior. La grafica permite observar el porcentaje al que puntuó cada factor, la ubicación en el rango y por lo tanto al concepto que pertenece. De esta manera el primer factor “política de la empresa” califico un 100% en motivación lo que lo ubica en un nivel: Alto. El segundo factor, “actitud y comportamiento del jefe” califico un 80% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Medio Alto y el 20% restante, califica para un nivel: Bajo, en desmotivación. El tercer factor, “salario” califico un 50% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Medio y con un 50% restante; califica para un nivel: Medio, en desmotivación. El cuarto factor, “relaciones con los compañeros” califico un 74% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Medio Alto y con un 26% restante; califica para un nivel: Medio Bajo, en desmotivación. El quinto factor, “relación con los subordinados” califico un 94% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto y con un 6% restante; califica para un nivel: Bajo, en desmotivación. El sexto factor, “vida personal” califico un 86% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto y con un 14% restante; califica para un nivel: Bajo, en desmotivación. El séptimo

factor, “condiciones laborales” califico un 90% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto y con un 10% restante; califica para un nivel: Bajo.

Según Frederick Herzberg los factores de higiene, son los que debe manipular la organización en beneficio de los empleados, impulsando dichos factores la motivación extrínseca se vería reforzada y por lo tanto la producción aumentaría y se vería reflejado en los resultados globales de la organización. Según (Ramírez, 2008) los factores higiénicos obedecen a impulsos indirectos del ambiente o refuerzos que recompensen los esfuerzos de los trabajadores, teniendo en cuenta la gráfica y párrafo anterior se puede observar que el primer factor “política de la empresa” está muy bien trabajado, la población afirma que las políticas de la empresa son adecuadas, que las normas son equitativas y que los directivos manifiestan en las políticas empresariales, la uniformidad en la distribución de funciones en los cargos, la política de la empresa está en un nivel alto, motivado lo que refuerza la productividad de la empresa.

El segundo factor “actitud y comportamiento del jefe” según la población, es medio alto, esto quiere decir que los jefes, aunque no están desempeñándose a la perfección, están realizando esfuerzos por tratar de ejecutar su trabajo de manera excelente, los jefes son uno de los factores de motivación extrínseca más importante ya que estos refuerzan y recompensan a los trabajadores por su desempeño laboral e interpersonal dentro de la empresa. La desmotivación por el comportamiento del jefe es baja, aunque es el mínimo nivel, hay que tener en cuenta que se están presentando dificultades con actitudes y comportamientos de los jefes que están desmotivando los subordinados.

El tercer factor “salario”, es el refuerzo principal del trabajo de los empleados, este es el motivador extrínseco que genera más o menos productividad, que es la recompensa directa de los esfuerzos laborales, la población menciona que la motivación por factor salario es de nivel medio, es decir no cumple las expectativas de las empleados respecto de sus obligaciones laborales, de la misma manera la población afirma que siente desmotivación a un nivel medio, lo que explica que el factor salario es un agente regular de desmotivación para los empleados de la empresa por lo que hay poner especial atención a esta actividad.

El cuarto factor “relaciones con los compañeros” las relaciones interpersonales son uno de los temas que son esenciales para el correcto funcionamiento de una organización, ya que de esta se desprende la producción de la dependencias o grupos de trabajo y

desempeño general de la empresa a nivel competitivo laboral. Es necesario reforzar las habilidades interpersonales continuamente, por lo que es de vital importancia fortalecer los lazos de compañerismo y tolerancia permanentemente, programar actividades que permitan que el clima laboral sea adecuado y positivo para todos.

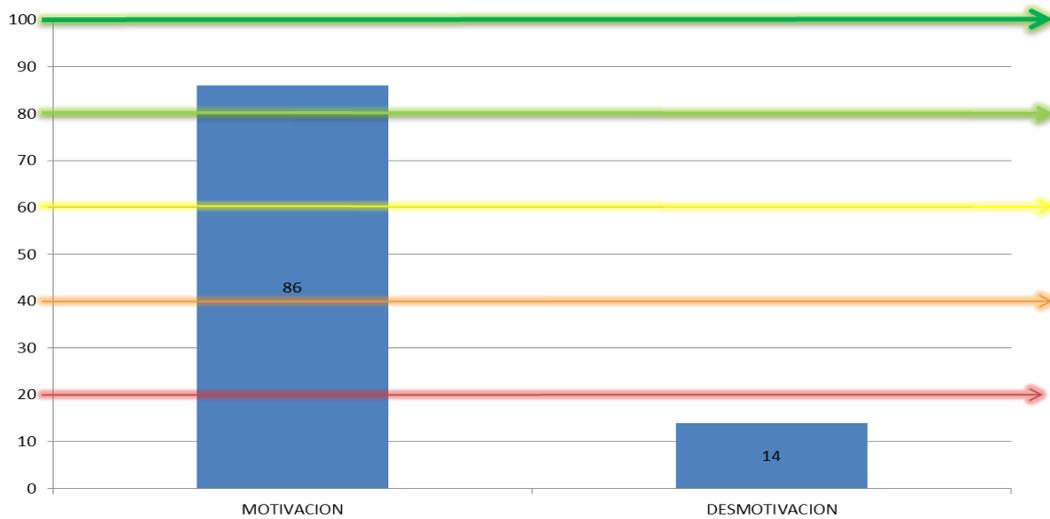
El quinto factor “relaciones con los subordinados” es una de las fortalezas de la empresa, los subordinados afirman que sus jefes realizan de manera adecuada las órdenes y tareas a ejecutar, la relación entre jefes y subordinados es positiva lo que permite deducir que la capacitación y entrenamiento de los jefes en cuanto a liderazgo, comunicación y asertividad son sobresalientes.

El sexto factor “vida personal” es uno de los factores más importantes a nivel higiénico, ya que las circunstancias que se presentan en la cotidianidad, son inevitables y es la capacidad de afrontar dichas situaciones inesperadas, lo que hace que los trabajadores sean profesionales y acertados con las emociones y sentimientos que son ajenos a la empresa, controlar los impulsos y manejar el estrés laboral con el estrés emocional.

El séptimo y último factor “condiciones laborales” a nivel higiénico relaciones condiciones a nivel ambiental y estructural de la empresa, según lo que se puede apreciar, los empleados afirman que las condiciones son formidables ara el óptimo desarrollo de las actividades laborales, es decir, el desempeño laboral puede estar frustrado por otros motivos, pero, a nivel ambiental, es adecuado por lo que puntúa alto, deduciendo que; la infraestructura y recursos necesarios les son proporcionados a los trabajadores para el correcto funcionamiento de sus cargos.

Para concluir el factor higiénico se tendrá en cuenta la siguiente gráfica:

## FACTORES HIGIENICOS



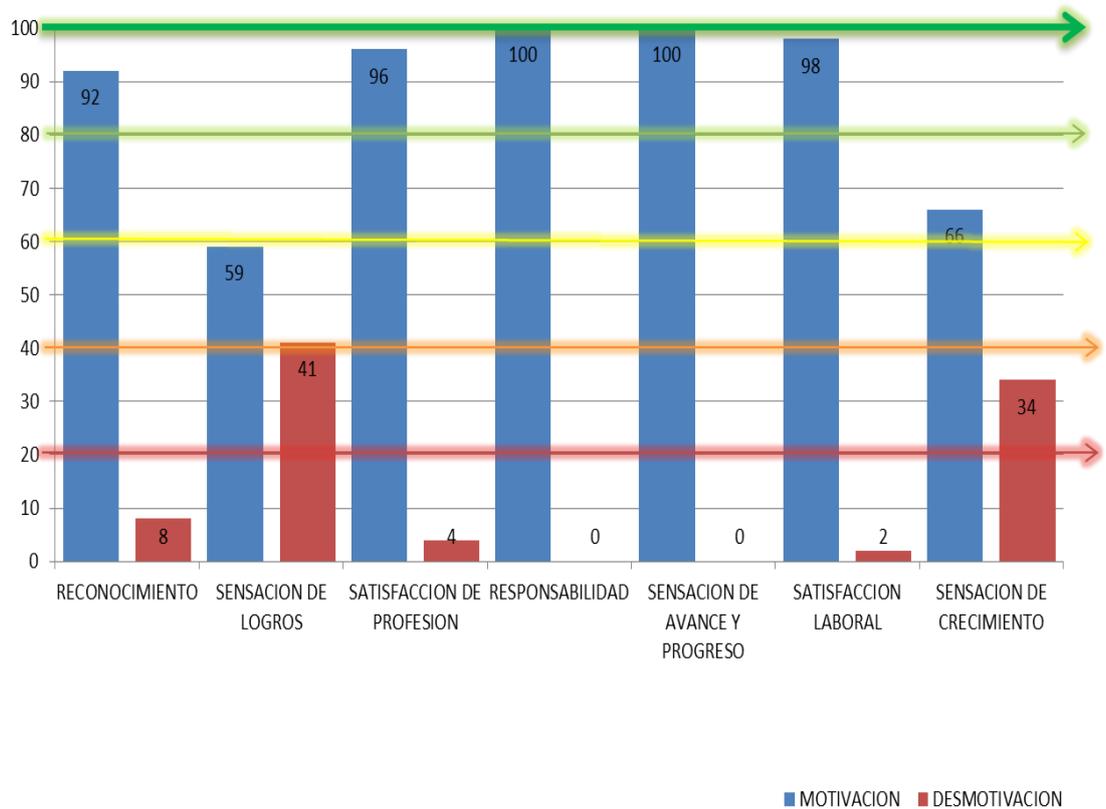
**GRADO DE MOTIVACION:**  
**ALTO**

Grafica 8 “General higiene”

De manera global, el grado de satisfacción para el factor higiénico puntúa un nivel alto, por lo que se puede decir que, la población administrativa de la empresa se encuentra motivada extrínsecamente, los empleados han encontrado estrategias para aumentar y mantener su motivación extrínseca y dejar en alto el grado de satisfacción a pesar de los factores bajos; como salario y relaciones interpersonales, que serían los factores desmotivadores que se ven en la anterior gráfica.

Aunque el grado de motivación para el factor higiene es alto, se debe trabajar en ese 14% que esta desmotivado para dicho factor, lo que se busca es trabajar en los subfactores que puntuaron bajo, con el fin de mejorar y conseguir un 100% en motivación para el factor higiénico que le corresponde al entorno laboral.

## FACTORES DE MOTIVACION



Grafica 9 “Factor motivación”

Los factores de motivación se clasifican en los ítems que se observan en la parte inferior de la gráfica anterior. La grafica permite observar el porcentaje al que puntuó cada factor, la ubicación en el rango y por lo tanto al concepto que pertenece. De esta manera el primer factor “reconocimiento” califico un 92% en motivación lo que lo ubica en un nivel: Alto y el 8% restante; califica para un nivel: Bajo en desmotivación. El segundo factor, “sensación de logros” califico un 59% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Medio y el 41% restante, califica para un nivel: Medio, en desmotivación. El tercer factor, “satisfacción con la profesión” califico un 96% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto y con un 4% restante; califica para un nivel: Bajo, en desmotivación. El cuarto factor, “responsabilidad” califico un 100% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto. El quinto factor, “sensación de avance y progreso” califico un 100% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto. El sexto factor, “satisfacción laboral” califico un 92% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Alto y con un 8% restante; califica para un nivel: Bajo, en desmotivación. El séptimo factor,

“sensación de crecimiento” califico un 66% en motivación; lo que lo ubica en un nivel: Medio Alto y con un 34% restante; califica para un nivel: Medio Bajo.

De la misma manera que el factor anterior, Frederick Herzberg afirmo en sus estudios que los factores de motivación o intrínsecos, son iguales de importantes a los factores higiene y que a su vez, tenían que estar en perfecto equilibrio de manera que no se reforzaran un solo factor y sus sub-factores y descuidara el otro factor y sus sub-factores. La teoría menciona según (Ramírez, 2008) que los factores intrínsecos son la base de la motivación para el logro de las metas propuestas a nivel personal, dichos factores son el combustible que moviliza a las personas a esforzarse y trabajar por conseguir sus objetivos. Los sub-factores que componen el factor son los siguientes; El factor número uno corresponde a “reconocimiento”, este factor hace referencia al debido reconocimiento que se les brinda a los trabajadores respecto de su desempeño laboral, la satisfacción se genera cuando los empleados reciben por parte de sus jefes, compañeros y subordinados, la respectiva gratificación o felicitación por su excelente desempeño laboral, esto, con el fin de reforzar las conductas positivas de esfuerzo y dedicación por su cargo y el sentido de pertenencia por la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados de dicho reconocimiento se verán reflejados en el rendimiento y productividad de los empleados que se les reconozca su sobresaliente labor, respecto de los que no se les reconoce nada positivo.

El segundo factor “sensación de logros” es la recompensa a nivel interior que el ser humano se autogenera con el fin de auto reconocerse los logros. Es por eso que la sensación de logros se puede ver limitada si no se percibe crecimiento ni reconocimiento sobre su desempeño laboral y profesional, la población administrativa sostiene que la sensación de logros respecto de la empresa se ha visto pausada y poco reforzada, ya que no existen cultura organizacional de reconocimiento ni refuerzo de las actitudes y comportamientos adecuados, entonces los esfuerzos que se realizan desde cada uno de los cargos no tienen una recompensa ni siquiera a nivel verbal, lo que genera que los empleados se desmotiven, y, por lo tanto rindan de manera regular en el desarrollo de sus funciones laborales.

El tercer factor “satisfacción de profesión” hace referencia a la motivación que se genera al desarrollar las actividades, que se relacionan con la carrera o profesión para la cual se capacito anteriormente, y la satisfacción que acarrea desempeñarse en la

profesión u ocupación para la cual se formó durante un lapso prolongado de tiempo, es lo que mantiene a los funcionarios motivados y productivos desde sus puestos de trabajo como lo reflejaron en las encuestas.

El cuarto factor “responsabilidad”, en este apartado de motivación, los trabajadores afirman ser y sentirse responsables con sus funciones y obligaciones con la empresa. La responsabilidad en el ámbito laboral es fundamental ya que permite que todos los elementos trabajen como engranajes coordinados, agilizando los procesos aumentando positivamente los resultados de la organización.

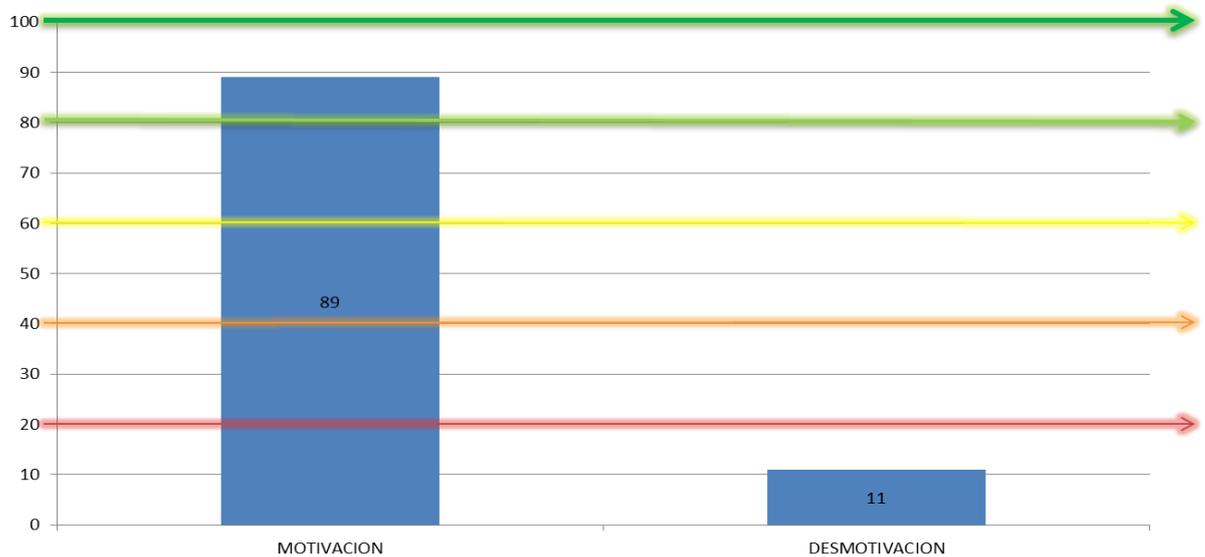
El quinto factor “sensación de avance y progreso” de la misma manera que el ítem inmediatamente anterior, los participantes apuntan que se sienten altamente satisfechos y motivados ya que perciben el avance y progreso dentro de la empresa. Los empleados deben sentir que a medida que pasa el tiempo y se desarrollan las funciones se adquiere experiencia laboral, por lo que los trabajadores perciben este avance y se auto motivan, con el fin de seguir avanzando y progresando.

El sexto factor “satisfacción laboral”, evidentemente la población coincide que, al finalizar el día, se sienten satisfechos con la labor realizada en sus puestos de trabajo y que están aportando notablemente al desarrollo y progreso de la empresa en general, si los empleados perciben que sus esfuerzos de alguna manera movilizan el éxito de la empresa, se motivan a seguir desempeñando sus cargos de manera excelente, o bueno, en la medida de lo posible.

El séptimo y último factor “sensación de crecimiento”, en este caso el sub factor se ha dividido en tres componentes; sensación de crecimiento personal, sensación de crecimiento familiar y sensación de crecimiento profesional. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se puede concluir que el personal administrativo de la empresa se encuentra en un nivel promedio de sensación de crecimiento, es decir, la desmotivación que se genera en la población por la insatisfacción de percibir el crecimiento, es considerable. Ya que el crecimiento se divide en los tres componentes, se puede deducir que no hay sensación de crecimiento a nivel personal, ni familiar ni profesional, por lo que la empresa debe diseñar estrategias que reconozcan el crecimiento de los componentes y de esta manera aumentar la motivación de sus empleados.

Para concluir el factor Motivación se tendrá en cuenta la siguiente gráfica:

## FACTORES DE MOTIVACION



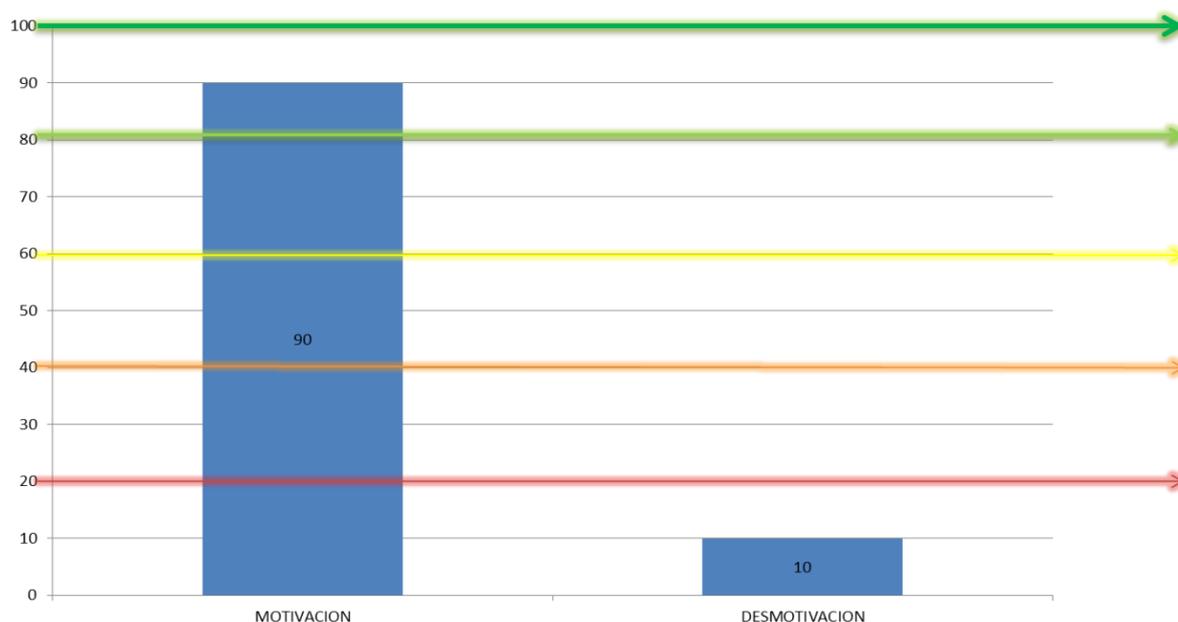
**GRADO DE MOTIVACION:**  
**ALTO**

Grafica 10 “Factores motivación general”

Al igual que la motivación por factores de higiene, el factor motivación se ubica en un grado alto de motivación, aunque no es el nivel de excelencia donde debería estar, se puede concluir que la población administrativa, se encuentra relativamente motivada, su gran mayoría apunta estar motivado a nivel intrínseco y han desarrollado habilidades para enfrentar las dificultades internas y poder desempeñarse de manera adecuada en sus puestos de trabajo.

Aunque el grado de motivación es alto, no se puede ignorar el hecho de que existe un 11% de los empleados que se siente desmotivado a nivel intrínseco. Por lo tanto, es necesario trabajar en este pequeño número de manera que se logre un 100% de población motivada y mejorar la productividad empresarial.

## MOTIVACION GENERAL



**GRADO DE MOTIVACION:**  
**ALTO**

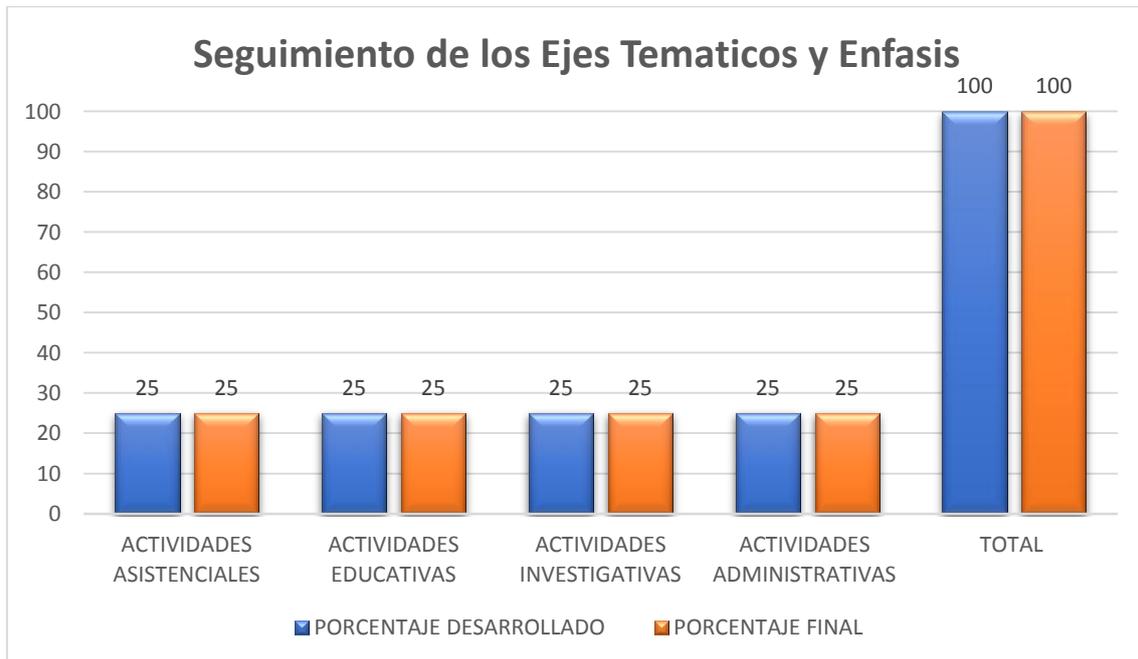
Grafica 11 "Motivación general"

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, el nivel de motivación de la empresa Empopaplona S.A. es de un 90% lo que significa un nivel; Alto, lo que implica que la población a nivel intrínseco y extrínseco está muy motivada y como lo dice la teoría, la satisfacción laboral es de alta calidad.

Es necesario trabajar en el 10% que se siente desmotivado, aunque no es una cifra mayor, no se debe ignorar esta población, es por eso que se diseñó un plan de acción (ver anexo D) con el fin de mitigar este 10% y disminuirlo hasta que toda la población esté totalmente motivada en todo sus factores.

El plan de acción se diseñó con base en los resultados que se presentaron anteriormente, pero haciendo énfasis en los sub-factores que puntuaron altos porcentajes en desmotivación, es decir, los indicadores negativos que afectaron la motivación en general. La empresa debería tener en cuenta dicho plan de acción ya que en este se plasman las posibles soluciones o posibles alternativas que se pueden llevar cabo a favor de la empresa.

## Seguimiento De Los Ejes Temáticos



Grafica 12 “Seguimiento de ejes”

La grafica permite observar que las actividades propuestas en el plan de trabajo para abordar las necesidades detectadas en la empresa Empopamplona S.A, se cumplieron a cabalidad. Mediante las actividades asistenciales, actividades educativas, actividades investigativas y actividades administrativas se desarrolló el proceso de prácticas al 100%, lo que permite deducir que la práctica empresarial fue todo un éxito en aprendizaje, tanto para la empresa como para el psicólogo en formación.

Las actividades asistenciales se cumplieron al 100% ya que todos los énfasis que conformaban los ejes temáticos del plan trabajo, se abordaron completamente en el tiempo estipulado. Las actividades educativas que se plantearon dentro del calendario académico se cumplieron al 100% incluso realizando otras actividades que no se habían propuesto ya que se dieron sobre la marcha de las practicas. La actividad investigativa que se propuso como eje principal del plan de trabajo se desarrolló y completo al 100%, lo que dejo como resultado un plan de acción para la empresa a nivel administrativo. Por ultimo las actividades administrativas que se deben realizar desde talento humano se realizaron al 100% dentro del calendario académico, apoyando de esta manera el trabajo del departamento y el éxito del mismo frente a la empresa.

## **Lectura Analítica de la Práctica**

La práctica empresarial, es un modelo de trabajo de grado el cual busca desarrollar y pulir las habilidades necesarias, en los estudiantes próximos a graduarse con el fin de proporcionar profesionales entrenados y capacitados para desenvolverse adecuadamente el campo laboral real, y, de esta manera dejar en alto el nombre del Programa de Psicología de la Universidad de Pamplona.

La práctica empresarial es una modalidad que permite un acercamiento al contexto laboral empresarial, dejando aprendizaje significativo en cuanto a los roles que debe cumplir un psicólogo organizacional, simultáneamente permite experimentar otras funciones que se deben cumplir como empleado de una organización. Durante la carrera profesional se forman estudiantes en conocimientos y conceptos, pero en las prácticas, los estudiantes se enfrentan a un campo de entrenamiento similar al real, con las necesidades reales de una institución, con los contratiempos, situaciones complejas y demás eventos que se presentan a lo largo de la vida laboral de un empleado común. Es por eso que los estudiantes pasan por las prácticas, porque es allí donde se ponen en práctica todos los conocimientos que se obtuvieron a lo largo de los 8 primeros semestres de carrera y es en esta misma situación donde se desarrolla y fortalecen habilidades que no se adquirieron durante el proceso de formación académico.

Siguiendo la idea del texto anterior, lo más agradable de las prácticas es poder enfrentarse a situaciones complejas a nivel personal y profesional, porque, es en esas situaciones donde superamos obstáculos a nivel personal y académico, es en ese preciso momento en que se desarrollan estrategias de afrontamiento. En la medida que la presión laboral ejerce su fuerza sobre los pasantes, los pasantes maduran sus conocimientos no solo teóricamente, sino que, logran trasladar los conceptos del cerebro a la vida real, son capaces de materializar las ideas y afrontar situaciones como todo un profesional.

Luego de terminar las prácticas formativas e iniciar un proceso de práctica empresarial, los estudiantes son más aterrizados en sus ideas y desempeño profesional por lo que el nivel de exigencia es mayor, ya las preocupaciones no descansan en los formatos ni en llenar listas o evidencias, los ideales ya descansan en dejar una buena

imagen, en hacer un excelente trabajo en la medida de lo posible y dejar en alto la importancia de la Psicología y el nombre de la Universidad de Pamplona.

Es impórtate resaltar el nivel de aprendizaje que aportan las prácticas empresariales, entender los contextos laborales, las exigencias de un puesto de trabajo, las funciones que debe cumplir como psicólogo, como empleado y como persona dentro de la organización. Aprender a defenderse a nivel laboral, responder con las obligaciones a tiempo y responsabilidad son unas de las habilidades que se desarrollan a lo largo de la práctica, la puntualidad, cumplir con horarios de trabajo a las horas correspondientes, la exigencia de los jefes, las situaciones que se intentan salir de control, las frustraciones y demás, son las fuentes más enriquecedoras de aprendizaje que se pueden destacar de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A

Sin dejar lado la idea de que aún no se es profesional titulado y que en la vida afuera de la Universidad, el nivel de exigencia y responsabilidad es aún mayor, las prácticas empresariales son una fuente de conocimientos y aprendizaje no solo a nivel profesional sino personal, de esos conocimientos que son para la vida, que se pueden poner en práctica en cualquier contexto y que son la base de la formación personal y profesional.

Empopamplona S.A es un escenario agradable, con grandes oportunidades de progreso y desarrollo para sus pasantes y empleados, el apoyo que le prestan a todas las ideas que buscan el beneficio colectivo de la empresa, la calidez y hospitalidad de sus empleados, la calidad profesional de los jefes y no solo profesional, en lo personal; son maravillosas personas dispuestas a ayudar y prestar un servicio de excelencia a los usuarios y personas que giran en torno a la empresa.

Personalmente me llevo grandes experiencias de la empresa, las situaciones que nos retan y las exigencias que nos confrontan, nos hacen avanzar y fortalecer las debilidades, de esta manera se forma el carácter profesional y se fomentan las habilidades adecuadas para la vida profesional en la vida real.

Sinceramente pienso que es mucho más productivo y significativo una práctica empresarial, ya que en esta se terminan de pulir y mejorar las habilidades, en este proceso se desarrollan habilidades personales, se madura y se aprende. Todo esto con el fin de enfrentar adecuadamente la vida y competencia profesional, cosa que no se aprende elaborando un trabajo de grado o monografía. Si bien el trabajo de grado

fomenta y proyecta la investigación indirectamente, las prácticas preparan a los estudiantes indirectamente para un contexto laboral real en una institución, donde quiera que se requiera el acompañamiento psicológico.

Por último, es de vital importancia resaltar el trabajo y acompañamiento de mi asesora de practica Diana Velandia, quien además de ser una excelente persona es una gran profesional, capacitada en disposición de ayudar y apoyar a sus estudiantes, desempeñándose de manera excelente a la hora de formar profesionales en psicología, pero también preocupada por formar seres humanos, por formar personas. Por lo que no se puede dejar de lado el reconocimiento y agradecimiento por su grandiosa labor.

### **Conclusiones**

Teniendo en cuenta el eje central de trabajo elaborado en la empresa Empopamplona, se puede concluir que el grado de motivación laboral es alto, esto quiere decir que, los trabajadores están motivados tanto a nivel intrínseco con sus metas y objetivos personales, como a nivel extrínseco, con la política de la empresa, los entornos laborales y la cultura organizacional. Es por eso que la cohesión grupal y la productividad de la empresa es positiva dejando en alto las relaciones interpersonales y humanidad por parte de los administrativos de la empresa.

El proceso de prácticas permitió el beneficio de la empresa y sus empleados del área administrativa mediante el trabajo psicológico realizado por el psicólogo en formación a través de las actividades y encuentros, que dejó aprendizaje significativo para ambas partes, es decir, no solo la empresa se vio beneficiada, sino que el practicante también obtuvo aprendizaje y se benefició con el apoyo, colaboración y retroalimentación de la población.

El notable mejoramiento de las relaciones interpersonales, fue clave para el progreso positivo del clima laboral, lo que quiere decir que el trabajo que se desarrolló desde la psicología para abordar las relaciones interpersonales, fue un éxito que fomentó

el cambio en la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la empatía. De esta manera se fortaleció el clima laboral de la empresa.

Las pausas educativas mostraron mayor efectividad en los empleados administrativos, mayor aprendizaje y receptividad ante los temas que la estrategia de pausas activas, que se venía trabajando con anterioridad.

Los instrumentos de medición y estrategias psicológicas que se plantearon en el plan de trabajo para identificar y abordar las necesidades de la empresa, demostraron ser adecuadas y efectivas, disminuyendo proporcionalmente los focos de atención que se detectaron al inicio, mientras se fortalecían las relaciones y la motivación.

Por último, se puede concluir que el plan de trabajo fue ejecutado al 100%, cumpliendo con los objetivos planteados y las demandas de la empresa, esto quiere decir que fue desarrollado el proceso de prácticas con éxito cumpliendo las expectativas de práctica empresarial.

### **Recomendaciones y Sugerencias**

El trabajo que se puede realizar desde la psicología no solo es solo un abordaje grupal, es por eso que se recomienda generar espacios para atención individual, no solo espacios en tiempo, también espacio en infraestructura que permita la individualidad y privacidad adecuada para las asesorías y atención personalizada sin dejar de brindar los espacios para los encuentros grupales.

Tal y como lo menciona el convenio entre la Universidad de Pamplona; Se recomienda proporcionar los recursos adecuados para el desarrollo de las prácticas, como lo son escritorio, computador, impresora, papelería, etc. Esto variara de acuerdo con la cantidad de practicantes que asignen al escenario, para mejorar el desempeño y rendimiento de los pasantes.

Personalmente recomiendo tomar en serio la psicología y el trabajo que desde allí se realiza, reconocer la importancia de las actividades y los temas que se abordan mejorara la dinámica de ejecución de los pasantes, todos los temas tienen un argumento y un porque, pero si no se toma con la debida seriedad e importancia las problemáticas continuaran a través de los años y no existirá un cambio significativo. Luego de

determinar la importancia de la psicología en la empresa poder exigir a los pasantes talento y profesionalismo.

Se recomienda reconocer el departamento de Psicología como una ciencia, de la misma manera como se reconocen las demás carreras que se encuentran en la empresa.

Los psicólogos no son recreacionistas, por lo tanto, las funciones de los psicólogos deben partir de un referente teórico, si la necesidad de la empresa gira entorno a la recreación, se puede solicitar el acompañamiento de Educadores Físicos ya que estos últimos si están capacitados para este tipo de eventos.

Por último, se recomienda diseñar un programa de responsabilidad social que cumpla con los indicadores empresariales y evitar posibles dificultades posteriormente.

### **Bibliografía**

- Bedodo Espinoza, V., & Giglio Gallardo, C. (2006). *MOTIVACION LABORAL Y COMPENSACIONES: UNA INVESTIGACION DE ORIENTACION TEORICA*. Recuperado el 2 de ABRIL de 20017, de UNIVERSIDAD DE CHILE:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1>
- Comin, e., De La Fuente, I., & Garcia, A. (05 de DICIEMBRE de 2012). *EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD*. (MAZ, Ed.) Recuperado el 12 de ABRIL de 2017, de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Cremades, A. R. (2013). El emprendedor como creador, la empresa como creacion. En A. R. Cremades, *Herramientas de creatividad aplicada a la empresa* (pág. 6). Valencia : Centro Europeo de Empresas Innovadoras de Valencia (CEEI Valencia).
- Cruz, A. (2017). *Informe Parcial*. Pamplona N.S.: Universidad de Pamplona.
- Delgado, P. (11 de 09 de 2012). *slideshare*. Recuperado el 15 de 03 de 2017, de Tipos y estilos de relaciones interpersonales: <https://es.slideshare.net/pedr1dr/tipos-y-estilos-de-relaciones-interpersonales>
- Euroresidentes. (s.f.). Recuperado el 15 de 03 de 2017, de Motivacion Extrinseca: <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-extrinseca>
- Fernandez, M., & Nava, J. (2010). *El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*. (R. D. DERECHO, Ed.) Recuperado el 12 de abril de 2017, de SCielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n33/n33a04.pdf>

- Fing. (s.f). *Teoría motivación-higiene*. Obtenido de [https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos\\_grupales\\_buceo/teoria\\_motivacion-higiene.pdf](https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf)
- Fundacion Universia. (05 de Julio de 2005). *Universia.net*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/vida-universitaria/noticia/2005/07/05/606926/no-conoce-historia-esta-condenado-repetir-errores-paul-preston.html>
- Huidobro, M. I. (23 de mayo de 2014). *isabelhuidobro.blogspot.com*. Obtenido de <http://isabelhuidobro.blogspot.com.co/2014/05/pensamiento-asociativo.html>
- Jaramillo, R. (2012). *TRABAJO EN EQUIPO*. Recuperado el 2 de abril de 2017, de Estados Unidos Mexicanos: <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- JIMÉNEZ, F. C. (2013). *ICESI*. Recuperado el 2 de abril de 2017, de EL ROL DEL PSICOLOGO ORGANIZACIONAL EN UN MERCADO GLOBALIZADO: [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/76529/1/rol\\_psicologo\\_organizacional.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76529/1/rol_psicologo_organizacional.pdf)
- Manzo, J. (2002). EL LEGADO DE FERDERICK HERZBERG. *Universidad EAFIT*(128), 79-86.
- Pelli, D. G. (2005). *?Que significa observar?* New York : New York University.
- Ramírez, A. y. (marzo de 2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Randstad. (14 de marzo de 2016). *randstad.es*. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Rodríguez, E. M. (13 de febrero de 2015). *lamenteesmaravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/como-mejorar-la-actitud/>
- UAEH. (junio de 2001). *Clima Organizacional*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima\\_Organizacional.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima_Organizacional.pdf)
- UCO. (24 de mayo de 2013). *Optimismo y Deporte: trabajar en equipo*. Recuperado el 3 de abril de 2017, de [www.uco.es](http://www.uco.es): <https://www.uco.es/activate/index.php/optimismo-y-deporte-trabajar-en-equipo/>
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN . (FEBRERO de 2013). *ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA*. Recuperado el 2 de abril de 2017, de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Universidad del Pais Vasco. (14 de septiembre de 2009). *Relaciones Interpersonales. Generalidades*. Obtenido de <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

- Universidad ICESI. (2013). *PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO: APROXIMACIÓN HISTÓRICA, CONCEPTUAL Y PRINCIPALES TENDENCIAS*. Recuperado el 15 de 03 de 2017, de repository.icesi.edu.co:  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia\\_organizacional\\_trabajo.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia_organizacional_trabajo.pdf)
- Vivas, M., Gallego, D., & González, B. (2007). *Educación de las emociones*. Recuperado el 5 de abril de 2017, de  
[http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/29662/4/libro\\_educar\\_emociones.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/29662/4/libro_educar_emociones.pdf)
- ZAPATA, D. I. (junio de 2009). *LA INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO EN COLOMBIA*. Recuperado el 2 de abril de 2017, de www.scielo.org.co:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-91552009000200014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552009000200014)
- UNAD. (S.F.). *datateca*. Recuperado el 01 de 03 de 2017, de  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90016/2013\\_2/Lecturas\\_de\\_referencia\\_Lecciones/Leccion\\_Evaluativa\\_Unidad\\_2/psicologia\\_organizacional.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90016/2013_2/Lecturas_de_referencia_Lecciones/Leccion_Evaluativa_Unidad_2/psicologia_organizacional.html)
- www.entrevistadetrabajo.org. (2002). *La Entrevista*. Recuperado el 01 de 03 de 2017, de  
<https://www.entrevistadetrabajo.org/>

## Apéndices

### Apéndice A “formato de evaluación”

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA  
PRACTICAS FORMATIVAS  
FORMATO DE EVALUACION CUANTITATIVO  
I SEMESTRE 2017



El presente formato de evaluación pretende medir el impacto psicológico y metodológico de las estrategias desarrolladas por el psicólogo en formación. Se evalúan teniendo en cuenta los siguientes componentes:

*Cognitivo* (conocimiento Pre-Post)

*Metodológico* (Teniendo en cuenta las estrategias utilizadas en el abordaje)

/

#### EJEMPLO DISEÑO EVALUACION CUANTITATIVO

 Evaluación Cuantitativa Area: Psicología <del>xxxxx</del> Tema: Pst.				
Afirmaciones: Marque con una "X" la opción que usted considere correcta.	Muy Significativo	Significativo	Poco Significativo	Nada Significativo
<b>CONOCIMIENTO</b>				
El conocimiento que tenía usted acerca del tema antes del abordaje desarrollado por el psicólogo en formación era:				
El aprendizaje que adquirió usted acerca del tema después del abordaje desarrollado por el psicólogo en formación es:				
<b>METODOLOGÍA</b>				
El tema abordado por el psicólogo en formación fue comprendido con claridad de manera:				
El material de apoyo utilizado en el desarrollo de la estrategia fue:				
Se evidencia la formación profesional a nivel conceptual del psicólogo en formación en un nivel:				
Se evidencia la formación ética e integral del psicólogo en formación a nivel:				

Sugerencias u Observaciones:

## Apéndice B

Detección de necesidades

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Entrevista (semi-estructurada) para EL JEFE INMEDIATO:

Presentación.

Para encaminar la entrevista: al iniciar un trabajo objetivo y con resultados esperados, es necesario detectar los focos de atención y/o necesidades que se están presentando actualmente, para así generar un plan de trabajo acorde a las problemáticas existentes en la institución.

- 1) ¿A través de su experiencia y trabajo en la institución, cuales son las principales problemáticas que ha observado en su entorno?
- 2) ¿En qué áreas es donde ha detectado más dificultades?
- 3) ¿Qué otras problemáticas se ha enterado a través de otras personas?
- 4) ¿Podría sugerir algunos temas principales a tratar desde la psicología? ¿Cuáles?
- 5) ¿Qué planes de acción sugeriría antes las problemáticas detectadas?
- 6) ¿De los psicólogos en formación asignados a esta institución del anterior semestre, que trabajo le gustaría se retomara?
- 7) ¿Cuáles son los espacios, recursos y población con la que se trabaja desde la práctica empresarial?
- 8) ¿Alguna recomendación extra?

De acuerdo a la información obtenida de esta entrevista que, por ser semi-estructurada permitirá el abordaje de temas que surjan durante la interacción, sumado a lo observado directamente o a través de un instrumento diferente aplicado por un compañero, se correlacionará la información y se toman como prioridad los puntos en común para iniciar el trabajo teniendo como base las instrucciones estándar del escenario.

**TEST DE MOTIVACION LABORAL  
E&I**

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_  
 GENERO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ ESTRATO: \_\_\_\_\_ VIVIENDA: Propia \_\_\_\_\_  
 Alquilada \_\_\_\_\_ Número de personas con las que convive: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará un listado de preguntas orientadas a la motivación laboral, a las cuales debe responder según Ud. Lo considere correcto: Colocando una equis (X) en el recuadro correspondiente a SI o NO de acuerdo a su respuesta.

Nº	ITEM	SI	NO
1	Esta de acuerdo con las políticas de la empresa?		
2	La relación con su jefe es buena?		
3	El comportamiento de su jefe es adecuado?		
4	Generalmente Ud. Está en desacuerdo con las órdenes que le dan?		
5	Cree Ud. Que su salario es adecuado a su cargo y/o funciones?		
6	Como es la convivencia con sus compañeros de trabajo?	BUENA	MALA
7	Como es la relación con sus subordinados?	BUENA	MALA
8	Cree Ud. Que el ambiente o condiciones de trabajo son adecuados?		
9	Existen espacios de integración y esparcimiento dentro de la empresa?		
10	Tiene dificultades para expresarse, hablar o compartir con sus compañeros de trabajo?		
11	Cuenta con el apoyo de sus compañeros a la hora de realizar actividades tediosas laboralmente?		
12	Cuando le delegan una actividad al grupo de trabajo al que Ud. pertenece, se distribuyen equitativamente las obligaciones?		
13	Actualmente se siente motivado?		
14	Las dificultades familiares influyen en su desempeño laboral?		
15	Los problemas y/o dificultades ajenos a la empresa, influyen en su desempeño laboral?		
16	Actualmente está en la posición económica que quiere o soñó estar?		
17	Ha logrado las metas que se ha propuesto?		
18	Se siente orgulloso por su labor en la empresa?		
19	Sus jefes, compañeros y subordinados le reconocen su esfuerzo y dedicación?		

20	Está satisfecho con su cargo/puesto actual?		
21	Se siente satisfecho con su profesión?		
22	Se considera Ud. Responsable?		
23	A través de sus resultados, se ve reflejada su responsabilidad?		
24	A nivel personal, siente que ha tenido avances y progreso?		
25	Aspira Ud. Avanzar y progresar?		
26	Al finalizar el día se siente satisfecho por su labor en la empresa?		
27	Participa Ud. En las actividades de integración y esparcimiento organizadas por el área de seguridad y salud en el trabajo?		
28	Actualmente tiene sensación de crecimiento a nivel:		
	Laboral.....→		
	Profesional.....→		
	Personal.....→		
	Cuál es su mayor motivación para el día a día?		

29	_____
	_____
	_____
	_____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!

<b>Apéndice D</b>		<b>PLAN ACCION</b>		
<b>N°</b>	<b>ÉNFASIS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>1.</b>	<p><b>Salarios.</b></p> <p>Es notable el nivel de insatisfacción por parte de los empleados de la empresa, deduciendo que el salario no cumple las expectativas, además, no es adecuado para los cargos y las funciones que debe cumplir laboral laboralmente.</p>	<p><b>Incentivos o aumentos.</b></p> <p>Realizar un estudio para considerar la posibilidad de aumentos en los salarios para los empleados de la empresa.</p> <p>Diseñar un programa de incentivos monetarios, como empleado de mes o lo que considere la empresa a reconocer.</p>	<p>Mediante la reestructuración del pago salarial o el diseño e implementación de programas de incentivos, fortalecer la motivación extrínseca y de esta manera aumentar la productividad y mejorar el clima laboral de la empresa.</p>	<p>Empresa De Servicios Públicos Empopamplona S.A.</p>
<b>2.</b>	<p><b>Relaciones con los compañeros.</b></p> <p>Aunque el nivel de las relaciones con los compañeros no es bajo, se debe trabajar en el fortalecimiento de las relaciones entre compañeros, para que de esta manera mejore el clima laboral en la empresa y se logre incentivar la cohesión grupal.</p>	<p><b>Integraciones y recreación educativa</b></p> <p>Programar actividades fuera de los contextos laborales de recreación e integración de la empresa en general.</p> <p>Debe tenerse en cuenta la asistencia de todos los empleados de la empresa.</p>	<p>A través de actividades de integración y recreación, fortalecer las relaciones y valores interpersonales, la cohesión grupal y los lazos de compañerismo sin dejar de tener en cuenta la educación y aprendizaje en dichos eventos.</p>	<p>Empresa De Servicios Públicos Empopamplona S.A.</p>
<b>3.</b>	<p><b>Sensación de logros</b></p> <p>Los empleados de la empresa concuerdan que la sensación de logros es regular, es decir, el avance se ha visto frustrado y el reconocimiento del trabajo ejercido, es bajo, por lo que percibir éxito en los</p>	<p><b>Reconocimientos</b></p> <p>Educar a los jefes a reforzar el excelente desempeño de sus subordinados, generar espacios de opinión y retroalimentación de las actividades que</p>	<p>Incentivar la motivación en los trabajadores, reforzando el excelente desempeño, facilitando recompensas y reconocimiento que indiquen el éxito en los logros a nivel laboral.</p>	<p>Empresa De Servicios Públicos Empopamplona S.A.</p>

	logros es complicado actualmente.	se realicen a nivel laboral.		
4.	<p><b>Sensación de crecimiento</b></p> <p>La sensación de crecimiento se ha visto frustrada a nivel familiar, personal y profesional, lo empleados coinciden en las encuestas que durante el tiempo labrando en la empresa no se percibe crecimiento en ninguna de las áreas antes mencionadas.</p>	<p><b>Espacios de crecimiento</b></p> <p>Aprobar permisos y generar espacios de crecimiento a nivel familiar, a nivel personal y a nivel profesional.</p>	<p>Fomentar el crecimiento a nivel familiar, con celebraciones y acompañamiento frecuente al hogar, a nivel personal con oportunidades de progreso, créditos, etc. y a nivel profesional, con oportunidades de preparación, capacitación y estudios.</p>	<p>Empresa De Servicios Públicos Empopamplona S.A.</p>

