

Universidad de Pamplona
Facultad de Salud
Departamento de Psicología



APOYO A LOS PROCESOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN CLIMA Y
RIESGO PSICOSOCIAL

Dayanna Alejandra Bustos Suárez

Psicóloga en Formación

Cúcuta, Colombia

2015

Universidad de Pamplona
Facultad de Salud
Departamento de Psicología



APOYO A LOS PROCESOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN CLIMA Y
RIESGO PSICOSOCIAL

Ps. Esp. Claudia Cecilia Aparicio Suárez

Docente Asesora de Practicas

Cúcuta, Colombia

2015

Tabla de Contenido

	Pág.
Contextualización de la Institución	6-9
Evaluación de Necesidades	9-10
Descripción Problemática	10-11
Plan de Trabajo	11
Titulo	11
Justificación	11-12
Objetivo General	12-13
Objetivos Específicos	13
Referente Conceptual	14-25
Referente Empírico	26-27
Referente Legal	27-31
Metodología	31
Población	31
Instrumentos	32
Procedimiento	33-34
Actividades realizadas tanto a nivel individual como grupal	35
Estrategias de Intervención del Plan de Trabajo que han sido abordadas	39
Instructivo N ^o 1: Encuesta Clima Laboral Año 2015	40-42
Instructivo N ^o 2: Relaciones Interpersonales	43-46

Estrategias Actividades Educativas	
Actividad N ^o 1: Tips Saludables	47-49
Presentación Parcial de Resultados	50- 53
Actividades Educativas	54
Actividades Administrativas	55
Evaluación parcial del plan de trabajo	56- 57
Referente Bibliográfico	58
Apéndice	59-61

Lista de Tablas

Tabla N ^o 1: Centros de Atención Cámara de Comercio	2
Tabla N ^o 2: Identificación de Necesidades	4
Tabla N ^o 3: Estrategias e Implementación del plan de trabajo	30
Tabla N ^o 4: Actividades Individuales y Grupales	33

Lista de Gráficos

Gráfico: N ^o 1. Organigrama Cámara de Comercio	3
Gráfico: N ^o 2. Clima laboral	44
Gráfico: N ^o 3. Relaciones Interpersonales	
Gráfico: N ^o 4. Toma de Decisiones	
Gráfico: N ^o 5. Reconocimiento	
Gráfico: N ^o 6. Semana de la Salud	54
Gráfico: N ^o 7. Evaluación Parcial del Plan de Trabajo	50
Gráfico: N ^o 8. Evaluación Parcial Fase III: Implementación	57
Gráfico: N ^o 9. Impacto Global	

Introducción

El siguiente informe contiene la estructura teórica y metodológica del plan de trabajo realizado desde el área de la Psicología Organizacional por parte de la psicóloga pasante, titulada: “Apoyo a los Procesos del Área de Talento Humano en Clima y Riesgo Psicosocial”. El proyecto incorpora diversas estrategias que pretenden dar respuesta a las necesidades de mayor relevancia identificadas en la Cámara de Comercio de Cúcuta, así mismo evidencia la información detallada del plan de trabajo que ha estado orientado a abordar dos temas importantes como lo es la Reestructuración de la evaluación, aplicación, análisis de resultados y plan de mejoramiento en cuanto al clima laboral año 2015, dirigida a los colaboradores de la Cámara de Comercio y en cuanto al otro tema encaminado a la realización de intervenciones psicoeducativas para la prevención de los Factores de riesgo Intralaboral, allí se trabajan temas Control y Autonomía en el trabajo, (Relaciones Interpersonales), Demandas del Trabajo,(Carga Mental), Recompensas, (Reconocimiento).

Con base a lo anterior, el informe cuenta con una estructura específica que engloba los aspectos relevantes como el referente conceptual y metodológico de cada una de las estrategias que fueron formuladas a partir de una revisión bibliográfica, donde se hace un abordaje científico en distintas perspectivas intentando ofrecer información completa que contribuya a generar espacios de orientación, reeducación y fortalecimiento en la Cámara de Comercio manteniendo una relación recíproca entre los colaboradores y organización, por otro lado el referente empírico y legal ofrecen una información detallada en cuanto a otras investigaciones que soportan los temas abordados científicamente y así algunas leyes que amparan tanto el ejercicio de la bio-ético del psicólogo y el beneficio de responsabilidad social que protegen a los trabajadores.

También, contiene la descripción de los espacios generados para el desarrollo y cumplimiento del plan de trabajo, donde se encuentran las distintas estrategias e intervenciones a nivel asistencial, educativo y administrativo realizadas con los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta. El informe cuenta con un apartado estadístico; el cual comprende gráficas y un análisis cuantitativo y cualitativo que evidencia el cumplimiento de las estrategias implementadas mencionadas anteriormente a lo largo de la pasantía. Además da una clara explicación de la finalidad e impacto en cada uno de los

espacios, de esta manera se culmina, con el análisis cuantitativo y cualitativo de cada estrategia aplicada y la realización del análisis respectivo junto con el plan de mejoramiento haciendo denotar las estrategias a seguir el próximo semestre para abarcar y abordar toda la población; seguidamente se encuentran las conclusiones generales del trabajo realizado, y el apartado que contiene algunas sugerencias o recomendaciones para futuros practicantes; por último se muestra los apéndices que soportan y validan el trabajo realizado en la Cámara de Comercio de Cúcuta, Norte de Santander.

Contextualización de la Institución

La Cámara de Comercio de Cúcuta fue fundada el 25 de Noviembre de 1915, luego que el entonces Gobernador de Norte de Santander Luis Febres Cordero, solicitó al Gobierno del Presidente José Vicente Concha, la creación de ésta institución, en la cual también participó el General Benjamín Herrera, quien era Ministro de Agricultura; a través de todos éstos años, han participado como directivos y ejecutivos de ésta entidad, personalidades ilustres de la región, comerciantes, hombres de empresa, políticos y profesionales quienes han aportado todas sus capacidades intelectuales, y esencialmente su voluntad cívica de servicio a la comunidad.

Para la creación de la institución, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1807 de 1915, mediante el cual se crearon las Cámaras de Comercio de Cúcuta, Cartagena, Cali y Bucaramanga. Entre las funciones que le asignaron en esa época a la Cámara de Comercio fueron servir de órgano oficial del comercio y el empresariado ante el Gobierno Nacional y como tal presentar iniciativas de desarrollo regional y servir de cuerpo consultivo del Gobierno. Actualmente el director general de la Cámara de Comercio de la ciudad de Cúcuta es José Miguel Gonzales Ocampo quien es el presidente ejecutivo.

En cuanto a las metas propuestas por la institución durante este año ha desarrollado una labor infatigable en la búsqueda de soluciones para los principales problemas de Norte de Santander; se promovió la actividad comercial por el Puerto de Maracaibo; se defendieron los intereses del ferrocarril de Cúcuta y de las grandes casas importadoras y

exportadoras de la época, que fueron verdadera pioneras del comercio internacional del país; se gestaron importantes proyectos e iniciativas tendientes a la integración fronteriza con Venezuela y al desarrollo de nuestras vías de comunicación y demás actividades económicas del departamento.

La función primordial es ser depositaria de la confianza pública, correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios de la región. La Cámara de Comercio de Cúcuta es una entidad autónoma, sin ánimo de lucro, integrada por las personas que ejercen el comercio (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, etc.), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública, correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios en forma que resulte factor eficaz y positivo de organización de la actividad mercantil; se encuentra ubicada en la Calle 10 No 4-38 - 1er Piso Torre B Aéreo: 633 PBX 57-7-5829527, 57-7-5829528 Fax: 57-7-5829527 Ext. 4 y el correo E-mail: cindoccc@cccucuta.org.co, - Sitio Web: <http://www.cccucuta.org.co>.

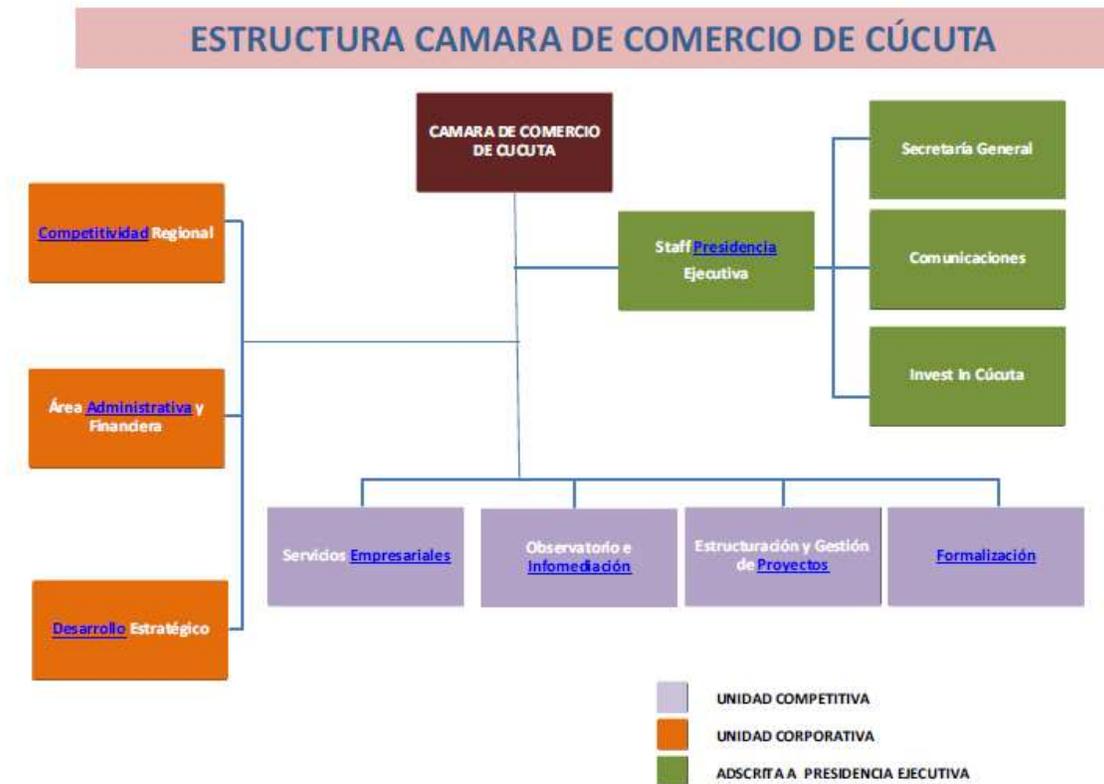
De acuerdo

Mercantil y certifican sobre los actos y documentos en él escritos, c) Dan noticia en sus boletines y órganos de publicidad de las inscripciones hechas en el Registro Mercantil y de toda modificación, cancelación o alteración que se haga de dichas inscripciones, d) Recopilan las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certifican sobre la existencia de las recopiladas entre otras más funciones. Por otra parte el jefe inmediato a supervisar las prácticas empresariales en la Cámara de Comercio es la Ingeniera Andrea Robayo Vanegas.

Tabla N#: 1. Centros de Atención

Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario	Tibú
Avenida 0 No. 10-76	Avenida 10 No. 29-29	Autop. San Antonio Casa La Bagatela	Carrera 5 No. 5-06 Barrio Miraflores
PBX (7)5829527 Ext. 250 y 251	Centro Comercial Ágora (7)5829527 260	Frente al Templo Histórico PBX (7)5829527 Ext. 270	Horario de Atención en el Municipio de Tibú: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Gráfico: N. 1: Organigrama de la Cámara de Comercio de Cúcuta



Evaluación de Necesidades

En primer lugar para la detección de aspectos relevantes a abordar desde al área de psicología se obtiene información al momento de la inducción y conversatorio con la jefe inmediato, se realiza una rigurosa revisión documental y se utiliza el instrumento de la entrevista semiestructurada para detectar las necesidades psicológicas.

Tabla N°2: *Identificación de Necesidades*

Necesidad Detectada	Criterio de Validación
Falta de procesos de evaluación de clima laboral	Revisión documental, entrevista
Altos niveles en los riesgos psicosociales	semiestructurada e inducción.

Descripción Problemática

La temática a abordar se identificó por medio de entrevista semiestructurada, revisión documental y observación no participante; se conoce que hoy día las organizaciones juegan un papel importante dentro de la vida laboral del ser humano; ya que estas no solo satisfacen necesidades fisiológicas, psicológicas y de autorrealización de la sociedad en general, también marcan las pautas del desarrollo tecnológico y económico de los países por tal razón, el trabajo es un componente específico y fundamental en la relación del hombre con su medio ambiente socio-económico y cultural, así mismo se entiende como una actividad motivada intrínseca o extrínseca, la cual impulsa y dirige la actividad laboral.

Sin embargo los trabajadores reflejan objetos indicadores de satisfacción de las necesidades, todo individuo actúa de determinadas maneras, experimentan deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos; por tal razón es el hecho de encontrar condiciones adecuadas en la actividad laboral que lleven a cumplir metas fijadas y obtener un grado de satisfacción por haber realizado un buen trabajo acorde a las funciones

desempeñadas a lo largo del contexto laboral. Por otro lado, en algunas ocasiones el trabajador tiende a disminuir su eficiencia en cada una de las funciones fijadas debido al ambiente laboral en el que se encuentra, las diferencias personales y así mismo, los riesgos psicosociales generado debido al estrés y a las condiciones intralaborales y extralaborales que afectan las áreas de ajuste de salud, emocional, social y familiar.

Por tal razón es importante abarcar estas dos temáticas en la Cámara de comercio de Cúcuta, ya que la finalidad de este trabajo es apoyar al área de Talento Humano en los procesos de evaluación de clima laboral e implementación de estrategias de mejoramiento de Riesgo Psicosocial, mediante el abordaje desde la psicología organizacional, fortaleciendo los niveles de bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

TÍTULO

Apoyo a los Procesos del Área de Talento Humano en Clima y Riesgo Psicosocial.

Justificación

Hoy día las organizaciones juegan un papel importante dentro de la vida laboral del ser humano; ya que estas no solo satisfacen necesidades fisiológicas, psicológicas y de autorrealización de la sociedad en general, también marcan las pautas del desarrollo tecnológico y económico de los países por tal razón, el trabajo es un componente específico y fundamental en la relación del hombre con su medio ambiente socio-económico y cultural, así mismo se entiende como una actividad motivada intrínseca o extrínseca, la cual impulsa y dirige la actividad laboral. Ya que como trabajadores, en la vida cotidiana, reflejan objetos indicadores de satisfacción de las necesidades, todo individuo actúa de determinadas maneras, experimentan deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos; por tal razón es el hecho de encontrar condiciones adecuadas en la actividad laboral que lleven a cumplir metas fijadas y obtener un grado de satisfacción por haber

realizado un buen trabajo acorde a las funciones desempeñadas a lo largo del contexto laboral.

En palabras de Chiavenato,(2006), menciona que las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes; dando lugar a una variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización. Ahora bien, toda empresa u organización sea pública o privada se complementa de sus empleadores, quienes son la base fundamental y aportan al crecimiento competitivo del mercado y en los servicios que ofrece al consumidor y demás personas; también es importantes resaltar se conoce que en ellas se crea un ambiente laboral, de situaciones, experiencias y vivencias emocionales que fortalecen las relaciones interpersonales, el liderazgo, la motivación, la comunicación asertiva entre otras aspectos; lo cual permite que se genere un potencial humano en el desarrollo organizacional mejorando y priorizando en la productividad, eficiencia e identificación y cumplimiento de los cargos.

De lo anteriormente, mencionado Chiavenato (2006), refiere que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por ende tiende a generarse en los colaboradores una adaptación, afiliación, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad y logro de resultados dentro de la empresa, mientras que en otras los factores estructurales y sociales no ofrecen un estabilidad laboral logrando que en los empleados exista inadaptación, ausentismo y actitudes desafiantes entre otros aspectos que afecten la productividad y sobre todo que queden expuestos a presentar riesgos psicolaborales, Según el Ministerio de Protección Social puntúa en la resolución 002646 de 2008 y en su

artículo 2 del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo. Como se evidencia, es prioritario diseñar y ejecutar este plan de trabajo el cual tiene como finalidad apoyar al área de talento humano en los procesos de evaluación de clima laboral e implementación de estrategias de mejoramiento del riesgo psicosocial, mediante el abordaje desde la psicología organizacional, fortaleciendo los niveles de bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la Cámara de comercio de Cúcuta.

Es importante resaltar que para contribuir en pro al cumplimiento de este objetivo, se tienen como base los siguientes aspectos: a) fortalecer el proceso de clima laboral, mediante el diseño de la evaluación, aplicación y análisis de resultados; generando así un plan de mejoramiento ante la dinámica laboral y relacional de los colaboradores, b) generar estrategias de mejoramiento hacia el personal de la Cámara de Comercio de Cúcuta que se encuentran según la batería en niveles alto y muy alto de riesgo Psicolaboral, a través de estrategias psicoeducativas, que promuevan la prevención de los mismos, favoreciendo así mismo el bienestar y la calidad de vida laboral, y por último evaluar el impacto psicológico y metodológico del plan de trabajo implementado, por medio de instrumentos cualitativos y/o cuantitativos evidenciando los resultados obtenidos en la práctica empresarial en la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Para concluir, la implementación del plan de trabajo por parte de la psicóloga pasante dirigido a la Cámara de Comercio de Cúcuta, también le aportara, experiencia laboral, afianzamiento de nuevos conocimientos, fortalecimiento de habilidades competitivas. En cuanto a al aporte a la psicología este plan de trabajo permite ampliar el marco científico al contribuir con nuevas investigaciones desde el área organizacional.

OBJETIVOS

Objetivo General

Apoyar al área de Talento Humano en los procesos de evaluación de clima laboral e implementación de estrategias de mejoramiento de Riesgo Psicosocial, mediante el abordaje desde la psicología organizacional, fortaleciendo los niveles de bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Objetivos Específicos

Fortalecer el proceso de clima laboral, mediante el diseño de la evaluación, aplicación y análisis de resultados; generando así un plan de mejoramiento ante la dinámica laboral y relacional de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Generar estrategias de mejoramiento en los factores intralaborales hacia el personal de la Cámara de Comercio de Cúcuta que se encuentran según la batería en niveles alto y muy alto de riesgo psicosocial, a través de estrategias psicoeducativas, que promuevan la prevención de los mismos.

Evaluar el impacto psicológico y metodológico del plan de trabajo implementado, por medio de instrumentos cualitativos y/o cuantitativos evidenciando los resultados obtenidos en la práctica empresarial en la Cámara de Comercio de Cúcuta.

REFERENTE CONCEPTUAL

En este apartado se observan las principales temáticas a trabajar con los colaboradores de la Cámara de Comercio, respaldando teóricamente cada una de las estrategias a implementar. También se trabaja desde el área de la psicología organizacional y subtemas sobre gestión de calidad, allí se abarcan temas como clima laboral y riesgos psicosociales intralaborales; por lo tanto se divide este apartado por medio de un abordaje general de psicología organizacional, gestión humana y posteriormente los capítulos I: clima laboral, capítulo II: Riesgos psicosociales e intralaborales.

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Historia

Gómez, (2011); citado por Moreno, (2012) menciona que la psicología organizacional fue fundada formalmente a principios del siglo XX. Es difícil precisar el origen y el fundador de una disciplina, pero muchos autores coinciden en atribuir el origen de la psicología industrial al profesor Walter Dill Scott quien en estudio con Wunt en 1900 publicó el primer libro sobre psicología de la publicidad. Entre 1910 y 1911 apareció un segundo libro titulado *The Psychology of Industrial Efficiency* escrito por Hugo Münsterberg un psicólogo alemán que enseñaba en la Universidad de Harvard. Los dos libros despertaron poco interés: Fue la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la segunda guerra mundial la que marco el nacimiento de la psicología organizacional como una disciplina de suma importancia y utilidad. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a millones de reclutas, el ejército comisionó a un grupo de psicólogos para que idearan un test de inteligencia general con el cual identificar a los que tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar.

El éxito de ambos indujo de inmediato a desarrollar otros destinados a la selección de los candidatos oficiales y a recibir adiestramiento de pilotos, así como para otras clasificaciones militares en que se requerían habilidades especiales. Esta experiencia militar sentó las bases de una dinámica proliferación de las actividades de la psicología

organizacional, una vez terminada la guerra. El público, los negocios, los sistemas escolares y otros organismos que utilizaban métodos de clasificación y selección se dieron cuenta de la utilidad de los tests y de inmediato solicitaron técnicas más variadas y perfectas para realizarlas.

Los tests que el ejército estadounidense había utilizado fueron adaptados al uso, esto dio inicio así un amplio e intenso programa de tests psicológicos en las escuelas públicas, en la industria y en la milicia, muchos de los cuales siguen aplicándose en forma sistemática. Así pues las aportaciones de los primeros psicólogos organizacionales fueron centrándose en torno a lo que conocemos hoy con el nombre de psicología del personal, la cual versa sobre la selección y asignación de la persona adecuada a un puesto determinado.

Psicología Organizacional

Arcila y García, (2012) describen que la psicología industrial y organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial y organizacional debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana, así mismo el psicólogo organizacional cuenta con unas funciones específicas que le permiten velar por el bienestar individual y organizacional de una entidad sea pública o privada.

Funciones del psicólogo organizacional

La labor del psicólogo organizacional es muy importante ya que uno de sus principales objetivos es encargarse de velar por el bienestar del capital humano de la organización, estando siempre atento al comportamiento y actitudes de las personas, a partir de esto el psicólogo analiza cual es la cultura organizacional, es decir, los valores, las costumbres, y las reglas que conforman la mentalidad que tiene la organización y que la

hace ser diferente de las demás, con sus propias características y políticas sobre las cuales se rige, esta es de carácter implícito. Según Chiavenato (2013).

Así mismo, cumple otras funciones en la organización, una de ellas es investigando el recurso humano disponible en el mercado laboral que desee y pueda eventualmente incorporarse como personal de una empresa, también se encarga de las siguientes tareas, y funciones como lo plantea: Peña, Carroño & Zuleyma en el libro “Una instrucción a la psicología” (2006): a) “analizar cargos y tareas que deben cumplir los recursos humanos para alcanzar metas de la unidad y de la organización. b) atraer el personal a la organización (reclutamiento), c) determinar las personas más adecuadas (selección).

Gestión Humana

La gestión humana es un nuevo sistema de aprendizaje, desarrollo tecnológico y político de la gerencia moderna para dirigir y potenciar el desarrollo de competencias de las personas a través del trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejoramiento del conocimiento. La inteligencia corporativa depende en gran medida de las políticas de gestión humana que se ejercen en cada organización. Según Castro, (2011) refiere sobre el tema de Gestión Humana, como gestión o actuación, como entidad organizacional y como disciplina científica, y las características de los métodos para su abordaje, como modelo teórico consecuente con los enfoques gerenciales de Gestión del Conocimiento, del Capital Intelectual y del Aprendizaje Organizacional dentro de los cuales el factor humano ocupa un lugar central y protagónico, lo cual los diferencia de etapas anteriores del pensamiento organizativo y relativo al factor humano en las organizaciones y su dirección.

CÁPITULO I

Clima Organizacional

Brunet, (2011); citado por Moreno, (2012) manifiesta que el clima es un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc., considerando que son relativamente estables en el tiempo y que en cierta medida influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la organización. Por lo tanto, el clima organizacional no solo compete de su estructura si no de su gestión humana brindándole una atmósfera de organización adecuada en factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros que son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

Chiavenato, (2011); citado por Moreno, (2012) afirma que “el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Sin embargo este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades.

Factores que Repercuten en el Clima Organizacional

Para generar un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, es siempre una ventaja competitiva para las empresas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de

los trabajadores, una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor. Por tal razón el clima organizacional guarda una relación directa en la determinación de la cultura organizacional de la empresa, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por sus miembros, según Wilian, (2011).

Las percepciones y respuestas que abarca el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.), y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas, apoyo social, etc.) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

CAPÍTULO II

Riesgo Psicosocial

Los factores psicosociales provenientes del trabajo se pueden definir como “aquellas características de las condiciones de trabajo, de la organización y factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos fisiológicos y psicológico”. López, (2007), en cuanto a lo que refiere el autor también se conocen algunas condiciones de trabajo en las encuentra inmerso los colaboradores; estas condiciones se clasifican según la norma de resolución 2646/2008 del Ministerio de la Protección Social, la cual divide los factores de riesgo psicosociales en intralaborales, extralaborales e individuales.

Riesgos Intralaborales

Cerquera, (2012); menciona que los riesgos intralaborales es el conjunto de condiciones del ambiente físico que puedan ser percibidas por el trabajador como peligrosas ya que pueden causarle accidentes o enfermedades (iluminación, ruido, vibración, temperatura, ventilación, contenido de la tarea, característica de la organización, características del grupo social de trabajo). Dentro de los riesgos intralaborales se destacan tres importantes cuya finalidad es minimizar los niveles alto y muy alto según el análisis de

resultados de la batería realizada por la compañía de seguros Positiva en el año 2015, en la cámara de comercio de Cúcuta hacia sus colaboradores.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, es decir las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.

Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.

Demandas del trabajo: se refiere a las exigencias que el trabajo impone sobre al individuo, el riesgo a neutralizar en los colaboradores es la carga mental que reciben a través de sus sobrecargas laborales.

En este apartado se evidencia algunos de los aspectos importantes a trabajar en cuanto a los riesgos psicosociales intralaborales dirigidos a la población de colaboradores de la cámara de comercio, a continuación se observa la generalidad de las temáticas definición y aspectos relacionados a los riesgos laborales intralaborales.

Relaciones Interpersonales

Las habilidades de relación interpersonal son un repertorio de comportamientos que adquiere una persona para interactuar y relacionarse con sus iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. El ser humano es esencialmente un sujeto social que vive y se desarrolla en un proceso de aprendizaje social y el aprendizaje social ocurre inmediatamente después del nacimiento. Por tanto, el autor Rivas, (S.F); afirma que la familia es la primera unidad social donde el niño se desarrolla y donde tienen lugar las primeras experiencias sociales. Para que la interacción posterior sea adecuada, es necesario que el sujeto haya desarrollado con anterioridad la seguridad que proporciona una correcta relación con la figura de apego.

Además de las características que se les pueda asignar a las relaciones que se dan entre dos o más personas, cada persona tendrá cierta actitud ante la relación. Según Velazco, (2010) menciona que el saber entender a los demás, el saber ‘decir que no’, la manifestación de la discrepancia, son cuestiones que pueden aparecer o no, y que determinan qué estilo de relación interpersonal se dará en la comunicación. Para esto existen estilos como el pasivo y el manipulador son los estilos que no expresan realmente cuáles son sus opiniones: el primero porque acepta las de los demás (cuando en el fondo acumula rencor), mientras que el segundo porque rápidamente se disfraza de una aceptación para llevar a los demás hacia una idea. El asertivo sabe decir que no, pero lo hace explicando su posición y escuchando la de los otros, sujeto a ser convencido y a pedir aclaraciones. El agresivo también sabe decir que no, pero lo hace de otro modo, mediante la amenaza y la acusación, para contrarrestar las opiniones ajenas.

Comunicación

Según Lomonosov, (2007), refiere que la comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupales; la comunicación es indispensable en el ser humano ya que le permite relacionarse con las personas encontradas a su alrededor pero en ocasiones esta comunicación no es practicada de manera asertiva debido a las incongruencias u opiniones diferentes, para esto existen diferentes tipos de comunicación.

Comunicación Asertiva

Según Riso (2000) citados por Naranjo (2008) explica que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales, por ejemplo decir no, expresando sus opiniones contrarias o desacuerdo manifestando sentimientos negativos sin permitir que lo manipulen como lo hace la persona pasiva y sin violar los derechos de otras como lo hace la persona agresiva. Así mismo refiere que las personas que son asertivas son más seguras de sí mismas, más transparentes y fluidas en *su comunicación*.''

Comunicación Pasiva

Según Guell y Muños (2002) citado por Naranjo (2008) comenta que las personas de estilo pasivo se encuentran directamente relacionadas con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo baja autoestima, expresa que las personas pasivas siempre tiene temor de molestar a los demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad.

Comunicación Agresiva

Según Troyano y Carrasco (2006) en este estilo es frecuente que las personas usen una comunicación unidireccional, pues consideran que tiene que defender sus derechos a cualquier precio, sin escuchar a los demás. Suelen faltar al respeto a los demás por que se consideran la única persona importante y con opinión independientemente del contexto.

Toma de Decisiones

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). Stoner, (2010) Refiere que la toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente) y para esto se debe llevar un proceso que genere una buena toma de decisiones en cualquier situación que se requiera ya sea en el contexto relacional.

Restrepo, (2013) menciona que para que el ser humano tenga la capacidad de tomar decisiones, debe tener en cuenta varios aspectos importantes favoreciendo cada una de las alternativas que pueda tomar para que haya en realidad un proceso seguro y no inseguro para resolver dichas situaciones.

Definir el Problema: tomar una decisión es básico definir perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con las situaciones colaterales.

Analizar El Problema: Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.

Evaluar las Alternativas: Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar ventajas y desventajas que implican, así como la factibilidad de su implementación, y los recursos necesarios para llevar acabo de acuerdo con el marco específico de la organización.

Modelo clásico conductista de toma de decisiones Restrepo, (2013).

Según el autor el modelo conductita menciona que al momento de llevar a la práctica tres pasos fundamentales para la toma de decisiones el ser humano dentro del contexto donde se encuentra y a la situación expuesta puede llegar a lograr un procesamiento que logre identificar el problema, establecer criterios, desarrollar alternativas, evaluar alternativas cada uno de estos pasos permiten la ejecución y control de una buena toma de decisiones.

Reconocimiento Laboral

Es un conjunto de prácticas diseñadas para premiar y felicitar públicamente a sus colaboradores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa, orientadas a incrementar la productividad. Ruiz, (2010). Para esto se menciona la teoría de la motivación – higiene de Herzberg, en la cual menciona que existen teorías que explican la satisfacción laboral como es el caso de la teoría de los dos factores.

Teoría de la motivación – higiene de Herzberg

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48); citado por Ruiz, (2010). Refiere que esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

En cuanto a los factores higiénicos, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Satisfacción Laboral

Muñoz Adánez, (1990); citado por Rodríguez, (2002) refiere que la satisfacción laboral “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Por otra parte, también Rodríguez, (2002) define la insatisfacción laboral como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. Debido a que estos factores influyan negativamente en el rendimiento eficiencia laboral de cada uno de los colaboradores que se ven afectador por la insatisfacción laboral.

REFERENTE EMPÍRICO

En cuanto a la búsqueda de antecedentes encontrados estos se relacionan con la temática central del plan de trabajo a abordar en la Cámara de Comercio; como por ejemplo ejes centrales direccionados a clima laboral y riesgos psicosociales.

Tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.

Autores: Quintero, Africano y Faria, (2008)

Este trabajo es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

En cuanto a esta investigación se puede observar que el trabajo a realizar en la cámara de comercio de Cúcuta va dirigido a los colaboradores cuya finalidad es rediseñar la encuesta para medir los factores relacionados al clima laboral, se pretende aplicar la encuesta a las 8 gerencia que existen este análisis se va hacer de manera cuantitativa y cualitativa, cada uno de los factores a evaluar.

Título: Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica.

Autores: García y Rojas, (2011)

La presente investigación es de carácter cualitativo, este permite puntualizar la posibles causas por las cuales los colaboradores de la empresa farmacéutica perciben de una manera u otra cada uno de los factores incidentes en el clima organizacional. Se les aplico a 71 empleados, el instrumento lo conformaron inicialmente 79 preguntas, los cuales después de la validez de contenido quedaron en 53, abarcando 3 dimensiones, 10 factores y 22 sub factores, cada uno de ellos teóricamente definido.

De lo anteriormente descrito se evidencia que la investigación; la cual sirve de apoyo para la medición que se va a realizar en la cámara de comercio en cuanto al clima laboral. Así mismo cuenta con una amplia muestra para la aplicación de la encuesta.

Título: Factores de Riesgo Psicosociales Asociados al Cargo de Teleoperador

Autores: Neisa y Colorado, (2010)

El objetivo de este estudio fue evaluar, identificar y clasificar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en el cargo de teleoperador de una empresa que presta servicios de atención al cliente de la ciudad de Bogotá. Para llevar a cabo el estudio se realizó una aproximación de tipo descriptivo. En lo que respecta a la muestra, ésta estuvo constituida por 106 teleoperadores de una empresa que presta servicios de atención al cliente de la ciudad de Bogotá; la población se seleccionó a partir de un muestreo no probabilístico de tipo intencional. El instrumento utilizado para la evaluación fue el Cuestionario para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Cabe resaltar que la finalidad a trabajar el tema de los riesgos psicosociales en la cámara de comercio de Cúcuta, es prevenir y minimizar algunos riesgos extralaborales e intralaborales presentados según el análisis realizado por la aseguradora positiva.

Título: "Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Venezuela.

Autores: Sandra Milena Peláez Arcila y Susana Cuellar García, (2014).

La presente investigación apunta a la identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, a los que se exponen los trabajadores de la fundación Sofía de la ciudad de Venezuela y cuenta con la participación de dos estudiantes de la especialización en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales. Después de esta identificación y con base en los resultados, esta investigación implica mejoras en el diseño, organización y gestión del ambiente psicosocial de trabajo; el proceso involucra asesores y miembros de la empresa (representantes de la dirección y colaboradores), implicados de manera conjunta en todos y cada uno de los aspectos de la intervención: detectar necesidades de asesoramiento, establecer objetivos el cambio, información y retroalimentación sobre el proceso, planificación, intervención y evaluación de los resultados. Se hará una propuesta de intervención basadas principalmente en ampliar las capacidades y la participación de los colaboradores; los principios básicos serían optimizar las exigencias, aumentar el control del trabajador sobre sus condiciones de trabajo, potenciar la participación activa, mejorar el desarrollo de capacidades y el aprendizaje.

De lo anteriormente descrito en la investigación se infiere que esta puede servir de aporte para realizar intervenciones más precisas de los temas abordar en la Cámara de Comercio de Cúcuta con los colaboradores, logrando una intervención adecuada que minimice los riesgos que se generan en el terno laboral.

Título: Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora México.
Autor: Pilar Ortiz Serrano y Lirios Cruz García (2013)

Participaron en este estudio 30 trabajadores de la empresa Comercial Mexicana, de los cuales 14 son de sexo femenino y 16 del sexo masculino, oscilan en una edad aproximada de los 25 a los 35 años de edad; la muestra se hizo de manera aleatoria, pero haciendo hincapié a los departamentos de la empresa que tenían más rotación (panadería, carnes, recibo y abarrotes), para lo cual se acudió a la oficina de Recursos Humanos y se pidió acceso a dicha información, el instrumento utilizado para dicha investigación fue compuesto por 47 ítems, los cuales miden factores como; sentirse parte de la empresa, la relación entre trabajador y jefe, conocimiento del área de trabajo, satisfacción con el área

de trabajo, satisfacción con el trabajo que desempeña, trabajo en equipo, si cuenta con la información necesaria sobre su área de trabajo, etc.

REFERENTE LEGAL

Bajo los parámetros y normativas nacionales correspondientes a las leyes que rigen al individuo, diversos lineamientos contribuyen a la construcción y ejecución de un plan de vida garante del bienestar para cada individuo, posibilitando una articulación de beneficios para el sujeto visto como integrante de una cultura y una sociedad. A continuación se evidencia algunas leyes que protegen al ser humano en determinado contexto.

Acuerdo 30 de agosto 2011

Reglamento de prácticas de la Facultad de Salud

El siguiente reglamento va dirigido aprobar el ejercicio de la práctica para los programas de la facultad de salud, en el que refiere algunas atribuciones legales tales como formar profesionales integrales agentes generadores de cambio y promotores de paz etc.; teniendo como objetivo establecer buenas disposiciones relacionados con los procesos de planeación, formación vigilancia y control del ejercicio a desempeñar cada estudiante el cual conforma la facultad de salud en los programas acreditados y certificados.

Acuerdo 30 de octubre 2007

Reglamento de prácticas de Psicología

Este reglamento dirigido al cumplimiento de las prácticas, considera que el departamento de psicología debe encontrarse vigente para la realización de la práctica profesional por campos de manera profesional e integral para el complemento del aprendizaje académico del estudiante; para ellos se contemplan ciertos objetivos de tipo general y específicos de la práctica, allí se precisa la promoción de procesos de diseño, planeación, ejecución y aplicación a través conocimientos teóricos y prácticos adquiridos

en la carrera; los específicos van dirigidos a demostrar y generar competencias profesionales y personales promoviendo aptitudes, habilidades y destrezas en el psicólogo en formación.

Ley, 1090 de 2006 código deontológico - ético del psicólogo, por la cual se reglamenta

El ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones haciendo énfasis en el segundo artículo, el cual refiere: a) los principios generales: Los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia se regirán por los siguientes principios universales cumpliendo la responsabilidad al momento de ofrecer sus servicios manteniendo altos estándares de su profesión, b) la Competencia: es el mantenimiento de altos estándares de competencia será una responsabilidad compartida por todos los psicólogos interesados en el bienestar social y en la profesión como un todo.

También está la confidencialidad en donde los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos y velar por el bienestar del usuario respetando la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan.

Artículo 1: la psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional, y social del ser humano, desde la perspectiva del paradigma de complejidad, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: la educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de vida.

Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable a favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al

bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida.

Artículo 4: el psicólogo podrá ejercer su actividad en forma individual o integrando equipos interdisciplinarios, en instituciones o privadamente. En ambos casos podrá hacerlo a requerimiento de especialistas de otras disciplinas o de personas o instituciones que por propia voluntad soliciten asistencia o asesoramiento profesional, este ejercicio profesional, se desarrollara en los ámbitos individual, grupal, institucional, o comunitario.

A su vez la capacidad de quien asume el rol le permite ser quien diseñe, ejecute e implemente las estrategias adecuadas para la formación individual o grupal y es una intención de la propuesta de investigación que busca que el ser humano geste comportamientos de competencia a lo largo de su ciclo vital desde el área de psicología que este en facultades de aplicar en este caso el trabajo psico educativo.

Ley 1610 de (2003): Capítulo I- Inspecciones de Trabajo

Artículo 1. Competencia general. Los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social ejercerán sus funciones de inspección, vigilancia y control en todo el territorio nacional y conocerán de los asuntos individuales y colectivos en el sector privado y de derecho colectivo del trabajo del sector público.

Artículo 2. Principios orientadores. Las Inspecciones del Trabajo y Seguridad Social en el desempeño de sus funciones y competencias se regirán por los principios contenidos en la Constitución Política de Colombia, los Convenios Internacionales, en especial los de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por Colombia y demás normas sobre inspección del trabajo y del ejercicio de la función administrativa.

Artículo 3. Funciones Principales. Las Inspecciones del Trabajo y Seguridad Social tendrán las siguientes funciones principales:

Función Preventiva: Que propende porque todas las normas de carácter socio laboral se cumplan a cabalidad, adoptando medidas que garanticen los derechos del trabajo y eviten posibles conflictos entre empleadores y trabajadores.

Función de mejoramiento de la normatividad laboral: Mediante la implementación de iniciativas que permitan superar los vacíos y las deficiencias procedimentales que se presentan en la aplicación de las disposiciones legales vigentes.

Ley 2646 del (2008): Ministerio de Protección Social.

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

Artículo 3°. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

a) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o

conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

b) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

c) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

d) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

e) Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

f) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

h) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

i) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

j) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

k) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

l) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el aporte de los Procesos del Área de Talento Humano en Clima y Riesgo Psicosocial?

METODOLOGÍA

Población

Personal de la Cámara de Comercio, caracterizados en el género masculino y femenino, según el desarrollo del ciclo vital se encuentran en edades comprendidas entre adultez joven hasta adultez tardía.

Recursos

Recursos humanos

Personal de la Cámara de Comercio, Psicólogas en formación, docente asesora de prácticas, jefe inmediato.

Recursos materiales

Computadores, dispositivos de USB, medios audiovisuales y cd.

Recursos técnicos

Material de apoyo frente a las intervenciones, Planes de trabajo, formatos de la práctica empresarial, otros elementos que se utilizaran según se requieran.

INSTRUMENTOS

Entrevista Semiestructurada

Según Aragón (2002) define la entrevista como una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupala (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. Teniendo en cuenta lo anterior se elabora este instrumento de recolección de información, aplicado al jefe inmediato Andrea Robayo Vanegas durante la reunión en compañía de la docente asesora Ps. Esp. Claudia Aparicio Suárez, fue diseñada con el fin de identificar las necesidades psicológicas relevantes en la Cámara de comercio de Cúcuta.

Revisión Documental

Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas, según Rodríguez, (2009) La revisión documental permite hacerse

una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado. Por tal razón se adquieren archivos y documentos propios de la cámara de comercio de Cúcuta, para conocer los procesos que ha realizado la misma en cuanto a los temas referentes a: clima y riesgo laboral que se pretenden abarcar desde la perspectiva de la psicología organizacional.

PROCEDIMIENTO

Fase I: Evaluación de las Necesidades

Para la detección de aspectos relevantes a abordar desde el área de psicología Organizacional, se realiza una reunión con la jefe inmediata Andrea Robayo Vanegas y de la docente asesora Ps. Esp. Claudía Aparicio en compañía de las estudiantes de psicología para conocer los temas que se van a trabajar durante el proceso de la pasantía en la Cámara de Comercio; los cuales son: actualización y descripción de perfiles de cargo, clima laboral y riesgos psicosocial. Así mismo, se realiza una revisión documental detallada de cada uno de los procesos que ha venido desarrollando la Cámara de Comercio con sus colaboradores.

Fase II: Diseño y Estrategias del Plan de Trabajo

Esta fase consolida cada una de las problemáticas o necesidades psicológicas que se evidenciaron por medio de los instrumento de recolección de información aplicado en la reunión con la jefe que favorecen la construcción de estrategias favoreciendo el bienestar y la calidad de vida laboral de cada uno de los colaboradores haciendo énfasis en la prevención de los riesgos psicoloaborales.

Tabla N°3: Estrategias a implementar en el Plan de Trabajo.

ÁREA	LÍNEAS DE ACCIÓN	EJES TEMÁTICOS	POBLACIÓN	ESTRATEGIAS
	Clima Laboral	Reestructuración de la evaluación, aplicación, análisis de resultados y plan de mejoramiento	Personal de la Cámara de Comercio de Cúcuta.	-Evaluación de clima laboral -Diseño de informes y plan de mejoramiento.
Psicología Organizacional	Riesgo Psicosocial	<p><i>FACTORES INTRALABORALES</i></p> <p>Control sobre el Trabajo</p> <p><i>-Control y Autonomía en el trabajo</i></p> <p>Liderazgo</p> <p><i>-Relaciones Interpersonales</i></p> <p>Demandas del Trabajo</p> <p>Recompensas</p> <p><i>-Reconocimiento</i></p>	Personal con indicadores alto y muy alto según los resultados de la batería de Riesgo Psicosocial de la Cámara de Comercio de Cúcuta.	-Encuentros psicoeducativos -Campañas -Cine foros

Fase III: Implementación de Estrategias

Las diferentes estrategias que se diseñaron para el desarrollo de esta fase se ejecutarán por medio de: encuentros psicoeducativos, Capacitaciones, campañas entre otros que permiten dar cumplimiento a los objetivos propuestos. Durante esta fase de ejecución e

implementación de estrategias, se realiza un despliegue de las habilidades, conocimientos, destrezas adquiridas por la psicóloga en formación, de igual forma, las actividades que se llevan a cabo corresponden netamente al área de la psicología organizacional y con la finalidad última degenerar un impacto positivo en la población de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Capacitación:

En palabras de García, (2010) capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Encuentro Psicoeducativo:

La psicoeducación hace referencia a la educación o información que se ofrece a las personas que sufren de un trastorno psicológico, aunque este tipo de intervenciones psicológicas también incluyen el apoyo emocional, la resolución de problemas y otras técnicas. A menudo, el entrenamiento psicoeducativo involucra a los pacientes con esquizofrenia, depresión, ansiedad, psicosis, desórdenes alimenticios y trastornos de personalidad según Velazco, (2006). Así mismo, incluye cursos de entrenamiento para el paciente dentro del contexto del tratamiento de su enfermedad física. También están incluidos los miembros de la familia. Por tal razón la meta es que el paciente, la persona o el grupo entienda y sea capaz de manejar la dicha situación presentada. De igual manera, se refuerzan las fortalezas, los recursos y las habilidades propias del paciente para hacerle frente a su enfermedad, para así evitar una recaída y contribuir con su propia salud y bienestar, con un fundamento a largo plazo.

Cineforo:

Machuca, (2012) mencionan que el cineforo es una herramienta metodológica que facilita y enriquece el diálogo entre el espectador y una obra audiovisual; ya que, la orientación del foro puede a punta a variedad de temáticas, que deberán ser propuestas por quien lo conduzca o a partir de las expectativas del público. Cabe resaltar que el cineforo

es un recurso al que se recurre por su gran potencial formativo en ámbitos de cultura, ciencias, artes, moral, psicología, filosofía, ideologías, etc.

Campana:

Según Daza, (2009) una campaña es el conjunto de actos que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo. Estas se pueden desarrollar desde la sociedad civil (a través de organizaciones no gubernamentales, asociaciones de ciudadanos, etc.) o a través de partidos políticos. Así mismo, es una herramienta que le permite a todas las personas una participación activa, involucrarse para satisfacer las necesidades requieran.

Fase IV: Evaluación de Impacto

Se lleva a cabo la evaluación de impacto generado en las intervenciones realizadas por la psicóloga en formación dirigido al personal de la Cámara de Comercio, mediante formatos de evaluación a nivel cuantitativo y cualitativo que evidencia el cumplimiento del plan de trabajo realizado durante el proceso de práctica empresarial del periodo II del 2015 en las instalaciones de la de la Cámara de Comercio Ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

ALCANCES DEL PROYECTO

Según el código ético y deontológico 1090 del (2006), la profesionalidad del Psicólogo debe ser interdisciplinar, dentro de las facultades como profesional en formación matriculada en el proceso académico de práctica empresarial de Psicología perteneciente a la Universidad de Pamplona; asignada al área de la psicología organizacional; principalmente se pretende generar impacto en el personal de en la Cámara de Comercio de Cúcuta Apoyando al área de Talento Humano en los procesos de evaluación de clima laboral e implementación de estrategias de mejoramiento de Riesgo Psicosocial, mediante el abordaje desde la psicología organizacional, fortaleciendo los niveles de bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta, donde se abordan temas en relación a los riesgos psicosociales intralaborales y clima laboral, resaltando la importancia de trabajar en esta temática durante un periodo largo para evidenciar a gran escala el impacto generado.

ACTIVIDADES A REALIZAR A NIVEL INDIVIDUAL Y GRUPAL

La psicóloga en formación apoya en organización, ejecución y a la conmemoración de fechas significativas de los meses correspondientes a septiembre, octubre, noviembre y diciembre; así mismo participan de forma activa en las actividades establecidas por el escenario de prácticas, realización de diligenciamiento de formatos específicos del programa de psicología, formatos de evaluación de impacto a nivel cuantitativo y cualitativo, realización de informes y archivo histórico institucional, Construcción de la AZ institucional de la Cámara de Comercio de Cúcuta y formatos propios de la misma.

Tabla N°4: Tabla de Actividades Individuales y Grupales: Registro de las actividades que se realizan en el proceso de práctica.

TIPO DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES INDIVIDUALES	ACTIVIDADES GRUPALES
Asistenciales	<p><i>Clima Laboral:</i></p> <p>Reestructuración de la evaluación, aplicación, análisis de resultados y plan de mejoramiento.</p> <p><i>Factores Intralaborales:</i></p> <p>Control y Autonomía en el trabajo Relaciones Interpersonales Toma de decisiones Reconocimiento</p>	<p>Evaluación de clima laboral, Diseño de informes y plan de mejoramiento.</p> <p>Encuentros psicoeducativos Campañas</p> <p>Cine foros.</p>
Administrativas	Diligenciamiento de carpetas, formatos de prácticas e informes.	Encuentro semanal con la Jefe inmediato.
Académicas	Asesoría individual con la Docente	Día del amor y la amistad Día del niño.

Educativas

Semana de la salud.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ABORDADAS

Actividades Asistenciales

Línea de Acción I: Instructivo Clima Laboral

Título: Diseño, Aplicación y Análisis

Tema: Clima Laboral

Objetivo General

Fortalecer el proceso de clima laboral mediante el diseño de la evaluación, aplicación y análisis de resultados; generando así un plan de mejoramiento ante la dinámica laboral y relacional de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones marcan las pautas del desarrollo tecnológico y económico de los países por tal razón, el trabajo es un componente específico y fundamental en la relación del hombre con su medio ambiente socio-económico y cultural, así mismo se entiende como una actividad motivada intrínseca o extrínseca, la cual impulsa y dirige la actividad laboral. Ya que como trabajadores, en la vida cotidiana, reflejan objetos indicadores de satisfacción de las necesidades, todo individuo actúa de determinadas maneras, experimentan deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos; por tal razón es el hecho de encontrar condiciones adecuadas en la actividad laboral que lleven a cumplir

metas fijadas y obtener un grado de satisfacción por haber realizado un buen trabajo acorde a las funciones desempeñadas a lo largo del contexto laboral.

Ahora bien, toda empresa u organización sea pública o privada se complementa de sus empleadores, quienes son la base fundamental y aportan al crecimiento competitivo del mercado y en los servicios que ofrece al consumidor y demás personas; también es importantes resaltar se conoce que en ellas se crea un ambiente laboral, de situaciones, experiencias y vivencias emocionales que fortalecen las relaciones interpersonales, el liderazgo, la motivación, la comunicación asertiva entre otras aspectos; lo cual permite que se genere un potencial humano en el desarrollo organizacional mejorando y priorizando en la productividad, eficiencia e identificación y cumplimiento de los cargos.

De lo anteriormente, mencionado Chiavenato (2009), refiere que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por tal razón, este eje central cuenta con una ficha técnica y demás aspectos determinantes del clima laboral esta encuesta va dirigida a los colaboradores de la Cámara de comercio de Cúcuta, es fortalecer el proceso de clima laboral, mediante el diseño de la evaluación, aplicación y análisis de resultados; generando así un plan de mejoramiento ante la dinámica laboral y relacional de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

METODOLÓGIA

Población

Colaboradores de la Cámara de Comercio

Recursos:

Recursos humano: Personal de la Cámara de Comercio y psicólogas en formación

Recursos materiales: hojas, lapiceros.

Recursos técnicos: Encuesta clima laboral 2015

Recursos tecnológicos: Pc, USB, software e –encuesta.

Encuadre

La Psicóloga en Formación realiza su presentación de saludo de bienvenida y apertura frente al encuentro de aplicación de la encuesta de clima laboral 2015; Así mismo da a conocer el objetivo principal y propicia la importancia de la participación de responder con sinceridad ya que esto genera un mejoramiento en cuanto al ambiente organizacional reciproco en colaboradores.

Construcción Inicial:

Se realiza la campaña de sensibilización llamada “porque es importante evaluar el clima laboral en la organización”, esta consiste en dar a conocer los beneficios de medir el clima laboral y las consecuencias que atrae el no medir el clima laboral, esta campaña se realiza al momento de empezar la aplicación de la encuesta quien va dirigida a los colaboradores de la Cámara de comercio.; por tanto se pretende sensibilizar la población para que participen activamente en cada una de ellas. Para el proceso de esta actividad se utiliza un boletín y afiche informativo ver (Apéndice F).

Escenario I:

Diseño de la Encuesta Clima Laboral 2015 (Apéndice: E)

Procedimiento:

Este escenario consiste en la búsqueda de revisión teórica para la construcción de la encuesta de clima laboral 2015; la cual va dirigida a medir permitiendo analizar aquellos factores que influyen en el deterioro del clima laboral entre organización y colaboradores

de la Cámara de Comercio. La encuesta cuenta con una ficha técnica que evidencia cada aspecto importante que se va a tener en cuenta a la hora de aplicar; así mismo consta de la descripción del nivel de calificación con su determinado criterio y la valoración que refiere al nivel y puntajes obtenidos a partir de la medición de las dimensiones de clima laboral estos se definen en: unidad de puntaje, puntaje de calificación y por último la unidad porcentual. También se resalta la importancia de la descripción de las 12 dimensiones determinantes del clima laboral donde se toman las categorías y siendo 56 ítems con tres opciones de respuesta siempre, algunas veces y nunca. Luego se valida la encuesta de clima laboral 2015 y se incluye en un software llamado e- encuesta para optimizar recursos y tiempo.

Socialización:

Seguidamente la psicóloga en formación retroalimenta sustenta el diseño de la encuesta de clima laboral al jefe inmediato; así mismo se realiza la estrategia para dar a comunicar la importancia de medir el clima laboral en la organización por medio de boletín y cartelera informativa, los cuales se visualizarán en puntos estratégicos de la Cámara de Comercio principal, y demás sedes para el día de la aplicación de la misma.

Escenario II:

Aplicación y Análisis de la Encuesta Clima Laboral 2015.

Procedimiento:

En esta fase se cuenta con la participación de 116 colaboradores pertenecientes a la Principal, Avenida Cero, Los Patios y Villa de rosario (Bagatela) de la Cámara de Comercio. La aplicación se realiza en las 8 gerencias con la que cuenta la organización, esta se aplica a través de un software llamado e- encuesta para abarcar toda la población se requiere de desplazamiento y acompañamiento del jefe inmediato, seguidamente se empieza a desarrollar el análisis cuantitativo y cualitativo respectivo, este se hará de la siguiente forma un análisis global, análisis por gerencias; lo cual cuenta con el respaldo teórico y metodológico.

Socialización:

Después de analizada la encuesta de clima laboral se realiza la sustentación y presentación parcial de resultados obtenidos de la aplicación con la docente asesora, jefe inmediato para dar a conocer el plan de mejoramiento que se debe llevar a cabo dentro de la organización y las estrategias a trabajar para el siguiente semestre.

Devolución de Aportes

La psicóloga en formación solicita al personal de la Cámara de Comercio dar su aporte constructivo, de acuerdo a cada una de las actividades realizada por la psicóloga en formación. Posteriormente, la psicóloga en formación hace la retroalimentación, y aclara dudas según sea pertinente respaldada por la teoría.

Línea de Acción II: Riesgos Psicosociales

Instructivo II

Tema: Liderazgo y Relaciones Interpersonales

Título: ¡Líder Yo! ¿Cómo?

Tema: Liderazgo: Relaciones Interpersonales

Tiempo: 20 – 30 Minutos por Gerencia

Objetivo General

Promover el liderazgo en los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta, por medio de estrategias psicoeducativas, para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en pro del mejoramiento del bienestar laboral.

JUSTIFICACIÓN

Los riesgos psicosociales se han convertido en foco central de análisis y prevención por parte del estado y de los profesionales de la salud, al intentar minimizar y controlar los impactos negativos que tienen tanto en los trabajadores como en la organización en sí; éste fenómeno de identificación de riesgos se ha marcado debido a las nuevas formas y tendencias de organización flexible del trabajo caracterizadas por cambios en los modos de empleo, el trabajo temporal o la prestación de servicios y el aumento de la flexibilidad laboral, lo que genera desequilibrios en la vida personal, familiar, social, físico y laboral

Lo anteriormente mencionado se puede reafirmar con lo señalado por Peiró, (2004), quién expresa que “todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos” (p. 183); de lo anteriormente descrito, en la Cámara de Comercio de Cúcuta se está realizando la prevención para mitigar y favorecer el bienestar laboral y relacional. Según los resultados obtenidos en la batería realizada a los colaboradores se detectaron factores de riesgos psicosociales intralaborales de alto y muy alto entre estos están: a) adaptación al trabajo, b) control y autonomía, c) carga mental y recompensas.

Por tal razón, se ve la necesidad de abordar cada uno de los factores de riesgo psicosocial, por medio de estrategias de intervención y/o psicoeducación de manera dinámica; debido a que desde un aprendizaje significativo se puede llegar a lograr una transformación favorable en los colaboradores de la Cámara de comercio de Cúcuta, la finalidad de este encuentro psicoeducativo es generar estrategias de mejoramiento en los factores intralaborales hacia el personal de la Cámara de Comercio de Cúcuta que se encuentran según la batería en niveles alto y muy alto de riesgo psicosocial, a través de estrategias psicoeducativas, que promuevan la prevención de los mismos.

METODOLÓGIA

Población

Colaboradores de la Cámara de Comercio

Recursos:

Recursos humano: Personal de la Cámara de Comercio y psicólogas en formación

Recursos materiales: cartón paja, marcadores

Recursos técnicos: instructivos diseñados

Encuadre

La Psicóloga en Formación realiza su presentación de saludo de bienvenida y apertura frente al encuentro psicoeducativo llamado *¡Líder Yo! ¿Cómo?* Así mismo da a conocer el objetivo del encuentro y propicia la importancia de la participación activa para el aprendizaje significativo.

Construcción Inicial:

Se realiza la campaña de sensibilización llamada “Conoce mi trabajo”, esta consiste en que se pasa por cada uno de los puestos de los colaboradores de la Cámara de comercio, socializando las estrategias a desarrollar en relación a los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales; lo cual busca sensibilizar la población para que participen activamente en cada una de ellas. Para el proceso de esta actividad se utiliza pancarta informativa ver (apéndice B).

Escenario I: Relaciones Interpersonales: ver (apéndice C).

Procedimiento:

Este escenario consiste en la realización de la actividad denominada *¡así soy yo!* la cual se basa en mostrarle a cada uno de los colaboradores los estilos de relación interpersonal y comunicación por medio de fichas ilustrativas con su determinado nombre, la cual ellos deben escoger una ficha identificándose con el estilo de relación y estilo de

comunicación que manejan al momento de relacionarse con los demás ya sean colaboradores, público y familiares.

Socialización:

Seguidamente la psicóloga en formación retroalimenta teóricamente y dependiendo de la manera en como los colaboradores respondan a la actividad, la psicóloga organiza asertivamente la forma en que las personas se deben relacionar y comunicar haciendo énfasis en la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales; debido a que favorece la comunicación, la confianza el trabajo en equipo y hace que el ambiente laboral sea el más adecuado.

Devolución de Aportes

La psicóloga en formación solicita al personal de la Cámara de Comercio dar su aporte constructivo, de acuerdo a cada una de las actividades realizadas por las psicólogas en formación, como se sintieron con la realización de la actividad, como les pareció la metodología, la temática del liderazgo, con respecto al trabajo en equipo y toma de decisiones qué fue lo que más les gusto o si hubo dudas del tema. Posteriormente, la psicóloga en formación hace la retroalimentación, y aclara dudas según sea pertinente respaldada por la teoría.

Línea de Acción II: Riesgos Psicosociales

Instructivo III

Tema: *control y autonomía*: toma de decisiones

Título: Pienso para actuar

Tema: *control y autonomía*: toma de decisiones

Tiempo: 20 – 30 Minutos

Objetivo:

Fortalecer la toma de decisiones en los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta, por medio de un encuentro psicoeducativo mejorando la cohesión y el trabajo en equipo dentro y fuera del contexto laboral.

METODOLÓGIA

Población

Colaboradores de la Cámara de Comercio

Recursos:

Recursos humano: Personal de la Cámara de Comercio y psicólogas en formación

Recursos materiales: palos de madera, cinta, puntilla, temperas, bases de plástico, cartón paja, marcadores y hoja de papel.

Recursos técnicos: balanza y a fiche.

Encuadre

La Psicóloga en Formación realiza su presentación de saludo de bienvenida y apertura frente al encuentro psicoeducativo llamado “Pienso para actuar” Así mismo da a conocer el objetivo del encuentro y propicia la importancia de la participación activa para el aprendizaje significativo.

Construcción Inicial:

Se realiza la retroalimentación sobre la campaña llamada “Conoce mi trabajo”, esta consiste en que se pasa por cada uno de los puestos de los colaboradores de la Cámara de comercio, socializando las estrategias a desarrollar en relación a los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales; lo cual busca sensibilizar la población para que participen activamente en cada una de ellas. Para el proceso de esta actividad se utiliza pancarta informativa ver (apéndice B).

Escenario I: Toma de decisiones

Procedimiento:

La psicóloga en formación da a conocer la temática toma de decisiones través de la actividad “midiendo mis decisiones”, esta actividad se realiza por medio de una balanza; a medida que se vaya pasando por los lugares de trabajo de los colaboradores se les hace entrega de tres objetos tubulares los cuales tiene un peso diferente y se les muestra representando los tres pasos que se deben tener en cuenta para tomar la mejor decisión en cualquier situación presentada. Seguidamente los colaboradores deben colocar en la balanza el objeto u objetos de mayor importancia dependiendo de cómo ellos toman sus decisiones.

Socialización:

Posteriormente la psicóloga les muestra el modelo clásico conductista de las decisiones, resaltando la importancia de llevar a cabo este proceso para la toma de decisiones, luego evalúa según el objeto u objetos que le dieron más importancia, por medio de la retroalimentación teórica dando a conocer que si se lleva a la práctica los tres procesos de toma de decisiones fortalecen las debilidades que les van a permitir ser más seguros de sí mismo, abiertos, sociables con carácter de liderazgo, trabajo en equipo y cohesión. Si no de lo contrario va a genera inseguridad para resolver dichas situaciones.

Devolución de Aportes

La psicóloga en formación solicita al personal de la Cámara de Comercio dar su aporte constructivo, de acuerdo a cada una de las actividades realizadas por las psicólogas en formación, como se sintieron con la realización de la actividad, como les pareció la metodología, la temática toma de decisiones, con respecto al trabajo en equipo y toma de decisiones qué fue lo que más les gusto o si hubo dudas del tema. Posteriormente, la psicóloga en formación hace la retroalimentación, y aclara dudas según sea pertinente respaldada por la teoría.

Línea de Acción III: Recompensas

Instructivo III

Tema: *Reconocimiento:*

Título: Dando y recibiendo

Objetivo:

Fortalecer conductas adecuadas en el entorno la laboral y relacional por medio del reconocimiento de habilidades y destrezas de los colaboradores de la cámara de comercio generando sentido de pertenecía y actitud laboral.

METODOLÓGIA

Población

Colaboradores de la Cámara de Comercio

Recursos:

Recursos humano: Personal de la Cámara de Comercio y psicólogas en formación

Recursos materiales, cinta, puntilla, temperas, cartón paja, marcadores y hoja de papel.

Recursos técnicos: diploma.

Encuadre

La Psicóloga en Formación realiza su presentación de saludo de bienvenida y apertura frente al encuentro psicoeducativo llamado “Pienso para actuar” Así mismo da a conocer el objetivo del encuentro y propicia la importancia de la participación activa para el aprendizaje significativo.

Procedimiento:

La psicóloga en formación en primera instancia da a conocer el tema a trabajar a los colaboradores, enseguida les muestra la actividad “dando y recibiendo”, esta actividad se desarrolla a través; un panfleto el cual lleva el título de la actividad. Esta estrategia psicoeducativa consiste en el reconocimiento e alguna habilidad o destreza evidenciada por algún colaborador, para esto se elige en conjunto un líder de cada gerencia para que identifique a la persona; las habilidades y cualidades serán: comunicación asertiva, escucha activa, participación, compañerista, amable y puntual.

Socialización:

Posteriormente la psicóloga retroalimenta cada uno de los aspectos a resaltar respecto a la temática abordada teóricamente y así mismo resalta la importancia de reconocerse a sí mismos y a los demás compañeros de trabajo por sus habilidades y cualidades debido a que es un aspecto que motiva el trabajo en equipo y a mantener buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Devolución de Aportes

La psicóloga en formación solicita al personal de la Cámara de Comercio dar su aporte constructivo, de acuerdo a cada una de las actividades realizadas por las psicólogas en formación, como se sintieron con la realización de la actividad, como les pareció la metodología, la temática del liderazgo, con respecto al trabajo en equipo y toma de decisiones qué fue lo que más les gustó o si hubo dudas del tema. Posteriormente, la psicóloga en formación hace la retroalimentación, y aclara dudas según sea pertinente respaldada por la teoría.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS

SEMANA DE LA SALUD

Título: Tips saludables

Tema: Semana de la Salud

Tiempo: 1 semana

Objetivo General

Fortalecer el autocuidado en los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta, a través de estrategias psicoeducativas contribuyendo al mejoramiento de los estilos de hábitos saludables.

METODOLÓGIA

Población:

Colaboradores de la Cámara de Comercio

Recursos:

Recursos humano: Personal de la Cámara de Comercio y psicólogas en formación

Recursos materiales: foami, papel crepe, canasta plástica, colbon, grapadora, marcadores, cinta, papel carton, marcadores, papel azúcar.

Recursos técnicos: Pecera tips saludables, logo de psicología y pancartas.

Recursos tecnológicos: no aplica.

Encuadre

La Psicóloga en Formación realiza su presentación de saludo de bienvenida y apertura frente al encuentro psicoeducativo tips; Así mismo da a conocer el objetivo principal y propicia la importancia de llevar a la práctica algunos consejos que se pueden aplicar para el diario vivir; lo cual fortalece y estimula la mente, el cuerpo y la actitud y disposición a la hora de realizar una tarea resaltando el interés mismo para cambiar o minimizar aquellos factores que deterioran la salud física y mental, con el fin de aumentar hábitos de vida saludables en los trabajadores de la Cámara de Comercio. Ver (Apéndice D).

Escenario I: *Tips saludables.*

Procedimiento:

Esta estrategia consiste invitar a los colaboradores de la principal y demás sedes de la Cámara de Comercio a que sean partícipes de la estrategia, la cual tiene como finalidad que cada uno de los colaboradores pesquen ya sea una estrella, corazón o un pez que al interior de estas figuras encontraran tips relacionados a los hábitos y estilos de vida saludable.

Socialización:

Seguidamente las psicólogas pasantes al momento de que los colaboradores lean y opinen acerca del tips, las psicólogas pasantes realizan una autoevaluación y sensibilización

para tomar conciencia y lograr así una movilización al cambio de mejorar el estado de salud física y mental previniendo también los riesgos intralaborales y extralaborales que se pueden generar en el contexto laboral y familiar.

Devolución de Aportes

La psicóloga en formación solicita al personal de la Cámara de Comercio dar su aporte constructivo, de acuerdo a cada una de las actividades realizadas por las psicólogas en formación, como se sintieron con la realización de la actividad, como les pareció la metodología, la temática del liderazgo, con respecto al trabajo en equipo y toma de decisiones qué fue lo que más les gusto o si hubo dudas del tema. Posteriormente, la psicóloga en formación hace la retroalimentación, y aclara dudas según sea pertinente respaldada por la teoría.

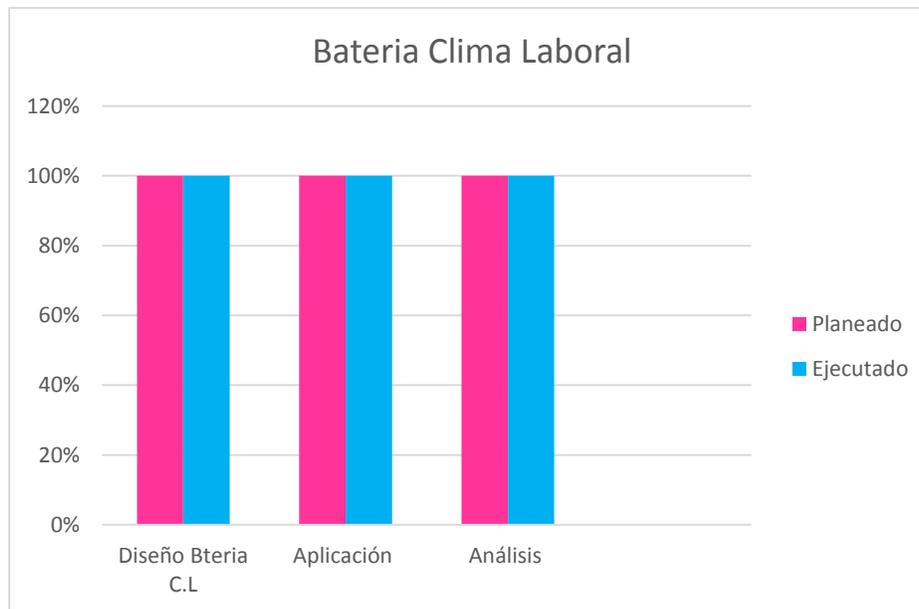
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Actividades Asistenciales

Línea de Acción I: Clima Laboral

En la siguiente grafica se evidencia el trabajo rediseño y construcción de la encuesta de clima laboral 2015 en la organización de la Cámara de Comercio de Cúcuta. (Ver apéndice E).

Gráfica: N^o 2. Clima Laboral



Análisis Cuantitativo

Esta gráfica muestra tres criterios importantes para la realización y cumplimiento de la primera línea de acción del plan de trabajo, en cuanto a la construcción y diseño de la batería de clima laboral se ha planeado un 100%, la cual posee 12 dimensiones que permiten evaluar el clima laboral del año 2015 en la Cámara de Comercio de la ciudad de Cúcuta, cuyas dimensiones poseen entre 4 a 6 ítems contando con tres criterios de respuesta como lo son Siempre, Algunas Veces y Nunca. Por otro lado en cuanto a la aplicación fue dirigida a los 116 colaboradores por medio de un software siendo esta respondida con un total de 87 personas entre ellas gerentes y colaboradores; lo cual se obtuvo un 100%, a su vez el análisis de resultados se representa con un 100%, ya que se ejecutó el análisis global por dimensiones, por gerencias y gerentes de modo que se pueda generar y plantear el plan de mejoramiento cuyas estrategias se desarrollaran en al año siguiente con los colaboradores de la Cámara de Comercio.

Análisis cualitativo

En la gráfica se evidencia la construcción de la batería de clima laboral, la cual fue contestado por 87 colaboradores entre gerencias, gerentes y colaboradores de la Cámara de Comercio, esta encuesta fue incluida en un software e- encuesta.com para facilitar y

optimizar tiempo a la hora de ser contestada. Para ello se realiza el siguiente procedimiento se toma el link de la página para enviarla por medio del correo institucional personalizado de todos los colaboradores, así mismo se les enviaba afiches para sensibilizar y lograr un pacto importante en la participación activa, se llevó a cabo mediante dos semanas y media para el cierre total de la aplicación; cuyos resultados fueron de la siguiente manera 87 colaboradores pertenecientes a las ocho gerencias establecidas dentro de la Cámara de Comercio, debido a que se presentaron dificultades para el cumplimiento total de las 116 encuesta puesto que algunos se encontraban de vacaciones, incapacidad u otros factores extraordinarios; cabe resaltar que se cumplió con el objetivo propuesto al inicio del plan de trabajo en esta entidad.

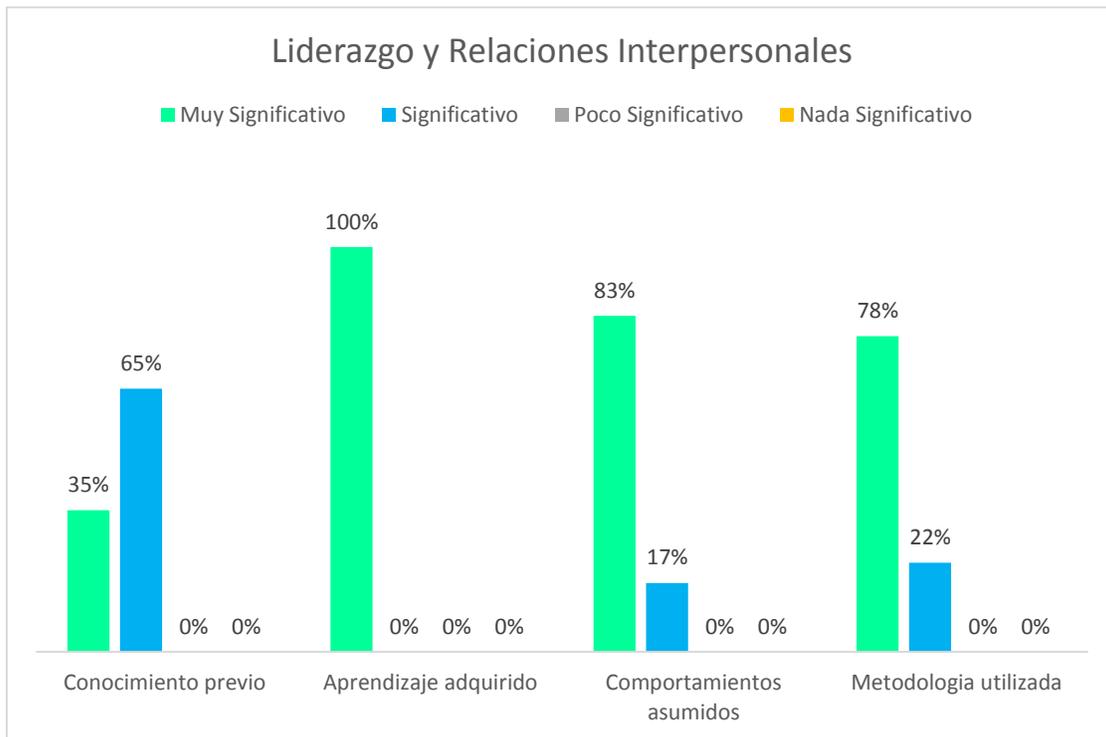
Línea de Acción II: Riesgos Psicolaborales

Tema: Liderazgo y Relaciones Interpersonales

La aplicación del siguiente instructivo denominado Relaciones Interpersonales cuenta con la participación de 70 personas entre las diferentes gerencias ubicados en la principal, comprendidas según el ciclo del desarrollo en edades entre adolescencia media, tardía y adultez media hasta la adultez tardía, estas intervenciones psicoeducativas llevaron a cabo temas como los estilos de comunicación para enriquecer las relaciones interpersonales. Cabe resaltar que este instructivo se aplicó en 5 réplicas al finalizar cada encuentro se evaluó el impacto generado a través de los formatos cuantitativo y cualitativo conociendo el aprendizaje dado.

Dentro del encuentro psicoeducativo titulado “*Líder Yo*” se emplea un formato de evaluación (Apéndice G) que es aplicado al personal de la Cámara de Comercio donde se abordó la temática (Apéndice C), se indaga por el impacto generado por medio de una evaluación, de la cual los resultados se muestran a continuación desde un análisis cualitativo y cuantitativo.

Gráfico N° 3. Liderazgo y Relaciones Interpersonales.



Análisis Cuantitativo

Como se observa en la gráfica N° 1 del instructivo: “Relaciones Interpersonales”, se logró realizar en primera instancia un pre saber, sobre el conocimiento que tenía el personal en el tema, antes del abordaje realizado por la Psicólogas pasante, se evidencio que los colaboradores tiene un conocimiento previo de la temática como lo muestra la gráfica en el criterio muy significativo con un 35% en cuanto a la otra opción de respuesta significativo se obtuvo un 65%; por el contrario al segundo ítems refiere al conocimiento que adquirió acerca de la relaciones interpersonales, después del abordaje teórico y metodológico de la psicologa pasante se refleja en la gráfica que los colaboradores de la

cámara de comercio obtuvieron un aprendizaje muy significativo del 100%, mientras en el criterio significativo 0% el cual representa que la totalidad de la población abordada obtuvieron un aprendizaje después de la realización del mismo. En el tercer ítems ¿Qué comportamientos asumiría después del aprendizaje adquirido en la actividad realizada por la psicóloga en formación?, como se puede observar en la gráfica que los colaboradores refieren un 83% muy significativo, y en cuanto al criterio bastante se representa con un 17% significativo, evidenciándose que los colaboradores si asumirían comportamientos positivos al momento de mantener la relaciones interpersonales y tratar de llevar un estilo de comunicación asertiva. Por otra parte como se evidencia en la gráfica en lo correspondiente a la última pregunta que evalúa la metodología utilizada por la psicóloga en el desarrollo de las actividades en cuanto al tema y la metodología para la población fue de interés, comprensión y claridad se refieren que el 78% mencionan que es muy significativo y el 22% refieren significativo, reflejándose la metodología, el tema, el interés y la claridad al momento de ser abordada la temática relaciones interpersonales. Así mismo es de gran importancia que en los criterios poco y nada se obtuvieron porcentajes del 0% generándose un impacto totalmente significativo tanto para la población como para la psicóloga en formación.

Análisis Cualitativo

A través del encuentro psicoeducativo realizado, se logró generar el impacto deseado, fortaleciendo las relaciones interpersonales por medio de los estilos de comunicación en el personal de la Cámara de Comercio, con respecto al manejo de las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en algunas de las diferentes áreas donde se evidenciaban factores desfavorables a la hora de interactuar creando un ambiente laboral negativo y un riesgo Psicolaboral. Por otra parte luego del abordaje teórico y dinámico de la psicóloga en formación se evaluó el conocimiento previo sobre el tema donde se obtuvieron respuestas como por ejemplo: “ *la importancia de no manejar la comunicación de acuerdo*

a mi estado emocional si no tener una comunicación asertiva” , “sabía que las relaciones interpersonales y de la manera en cómo se debe hablar con los demás”, “sabía el tema porque en capacitaciones servicio al cliente se dan distintos temas de relaciones con los usuarios”; lo que evidencia que existe conocimiento significativo sobre el tema de esta manera se resalta la importancia de haber profundizado en este, pues según Muñoz (2012) refiere las habilidades de relación interpersonal son un repertorio de comportamientos que adquiere una persona para interactuar y relacionarse con sus iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. El ser humano es esencialmente un sujeto social que vive y se desarrolla en un proceso de aprendizaje social y el aprendizaje social ocurre inmediatamente después del nacimiento.

Por otro lado se observó que en cuanto al aprendizaje adquirido luego del abordaje realizado por la psicóloga este fue significativo de acuerdo a las respuestas dadas por la población en las evaluaciones por ejemplo: *“conocer los tipos de comportamientos de los seres humanos”, se adquiere una idea clara de las relaciones interpersonales y la forma de comunicarnos”, “sobre los estilos de relaciones interpersonales, saber manejar y colocar en práctica para tener un ambiente mejor y menos riesgos”* entre otras afirmaciones, en palabras de Velazco, (2010) menciona que el saber entender a los demás, el saber ‘decir que no’, la manifestación de la discrepancia, son cuestiones que pueden aparecer o no, y que determinan qué estilo de relación interpersonal se dará en la comunicación. También resaltan los comportamientos que asumirán los colaboradores después del aprendizaje abordado, algunas hacen referencia *“relacionarnos un poco más a conocer nuestros hobbies”, “tratar de ser más equilibrada en lo que digo o expreso son importar mi estado emocional”* , *“mantener relaciones interpersonales asertivas con mis compañeros de trabajo y demás”* , *“mejorar mi comportamiento y ser asertiva ara establecer buenas relaciones”* ; además este aprendizaje fue evidenciado durante la retroalimentación en cada socialización, así mismo se observó que el agrado por la metodología utilizada fue muy significativo y significativo, se evidencia en la aplicación de la evaluación donde expresaban *“excelente presentación y explicación”*. Además, cabe resaltar que durante la aplicación de la temática la población tuvo una participación activa lo que permitió evidenciar el interés por la misma y la importancia de fortalecer las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva, según Moreno (2009) es relevante el

abordaje de estos temas para lograr una comunicación efectiva resaltando que se debe conocer el proceso de la comunicación de una manera integral y así mismo establecer estrategias que garanticen que el mensaje que se quiere transmitir llegue de manera correcta al receptor y que a través de la retroalimentación y la escucha activa se pueda establecer que el mensaje fue recibido con éxito.

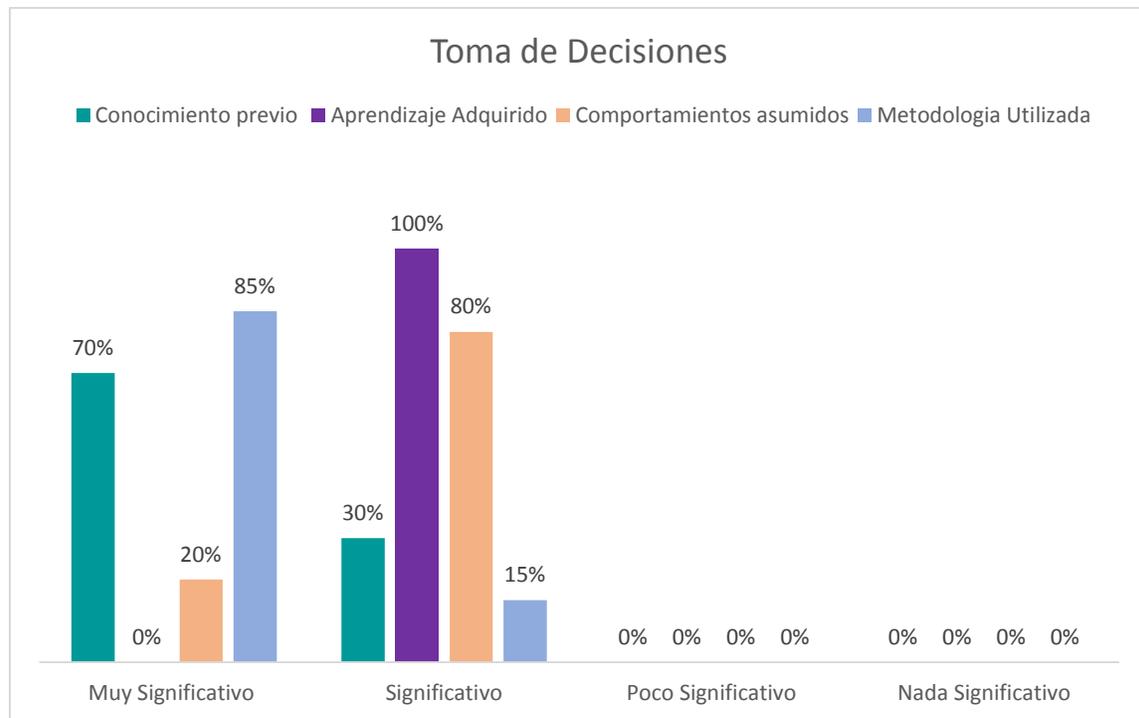
Línea de Acción III: Riesgos Psicolaborales

Tema: II: control sobre el trabajo: Toma de decisiones

La aplicación del siguiente instructivo denominado toma de decisiones cuenta con la participación de 80 personas entre las diferentes gerencias ubicados en la principal, comprendidas según el ciclo del desarrollo en edades entre adolescencia media, tardía y adultez media hasta la adultez tardía, estas intervenciones psicoeducativas llevaron a cabo temas como los estilos de comunicación para enriquecer las relaciones interpersonales. Cabe resaltar que este instructivo se aplicó en 3 réplicas al finalizar cada encuentro se evaluó el impacto generado a través de los formatos cuantitativo y cualitativo conociendo el aprendizaje dado.

Dentro del encuentro psicoeducativo titulado “*pienso para actuar*” se emplea un formato de evaluación (Apéndice G) que es aplicado al personal de la Cámara de Comercio donde se abordó la temática, se indaga por el impacto generado por medio de una evaluación, de la cual los resultados se muestran a continuación desde un análisis cualitativo y cuantitativo.

Gráfico N° 4. Control sobre el trabajo: Toma de decisiones



Análisis Cuantitativo

Como se observa en la gráfica N° 4 del instructivo Toma de decisiones , se logró realizar en primera instancia un pre saber, sobre el conocimiento que tenía el personal en el tema, antes del abordaje realizado por la Psicólogas pasante, se evidencio que los colaboradores tiene un conocimiento previo de la temática como lo muestra la gráfica en el criterio muy significativo con un 70% en cuanto a la otra opción de respuesta significativo se obtuvo un 30%; por el contrario al segundo ítems refiere al conocimiento que adquirió acerca de la toma de decisiones, después del abordaje teórico y metodológico de la psicóloga pasante se refleja en la gráfica que los colaboradores de la cámara de comercio obtuvieron un aprendizaje muy significativo del 100%, mientras en los demás criterios un 0% el cual representa que la totalidad de la población abordada obtuvieron un aprendizaje después de la realización del mismo. En el tercer ítems ¿Qué comportamientos asumiría después del aprendizaje adquirido en la actividad realizada por la psicologa en formacion?, como se evidencia en la gráfica que los colaboradores refieren un 20% muy significativo, y en cuanto al criterio significativo se representa con un 80%, representando que los colaboradores si asumirían comportamientos positivos al momento de poner en practica la

toma de decisiones al momento de determinada situación relacional entre colaboradores y demás. Por otra parte como se evidencia en la gráfica en lo correspondiente a la última pregunta que evalúa la metodología utilizada por la psicóloga en el desarrollo de las actividades en cuanto al tema y la metodología para la población fue de interés, comprensión y claridad se refieren que el 85% mencionan que es muy significativo y el 15% refieren significativo, reflejándose la metodología, el tema, el interés y la claridad al momento de ser abordada la temática relaciones interpersonales. Así mismo es de gran importancia que en los criterios poco y nada se obtuvieron porcentajes del 0% generándose un impacto totalmente significativo tanto para la población como para la psicóloga en formación.

Análisis Cualitativo

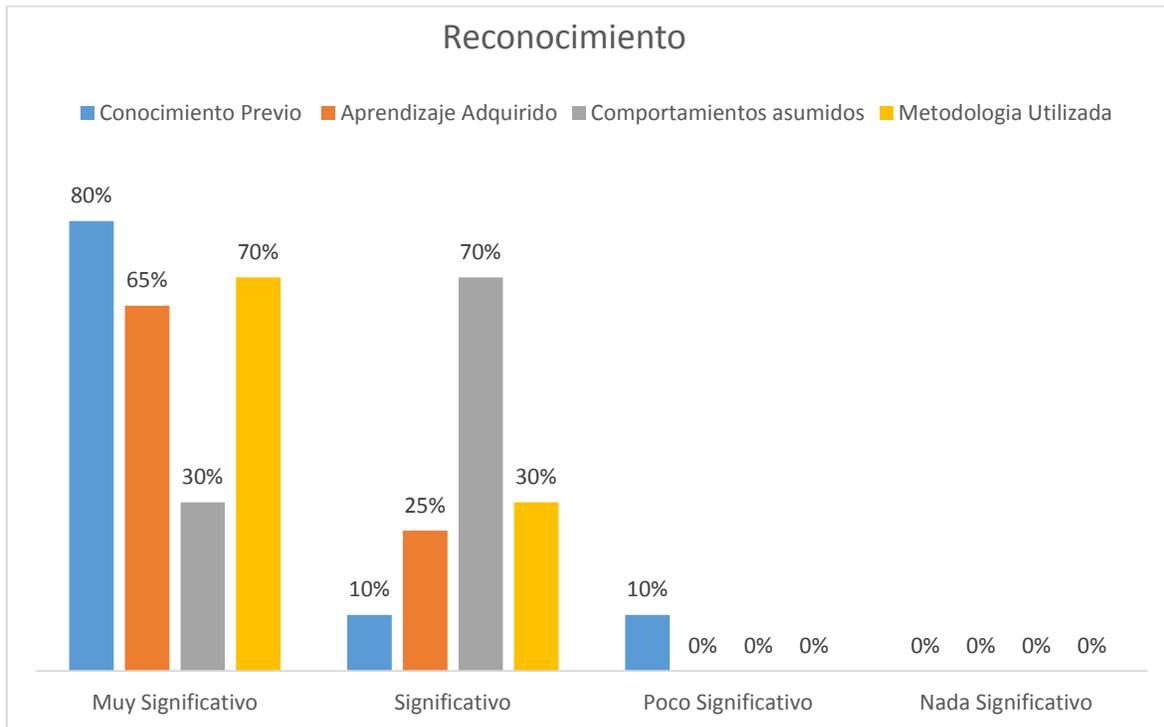
A través del encuentro psicoeducativo realizado, se logró generar el impacto deseado, promoviendo la importancia de la toma de decisiones por medio de la estrategia psicoeducativo “balanza” en el personal de la Cámara de Comercio, respecto a la temática abordada en algunas de las diferentes áreas se observa que dentro del ambiente laboral en ocasiones existen tensiones entre el equipo de trabajo, debido a la falta de práctica al momento de tomar ciertas alternativas a ciertas situaciones experimentales creando un riesgo Psicosocial intralaborales. Por otra parte luego del abordaje teórico y dinámico de la psicóloga en formación se evaluó el conocimiento previo sobre el tema donde se obtuvieron respuestas como por ejemplo: *“si tengo conocimiento de ello porque nos capacitan para la atención al cliente”*, *“sabía que para tomar ciertas decisiones podemos poner en acción varias alternativas de solución para no crear conflictos”*, *“me gusta estar a la vanguardia de muchos temas como estos para mi bienestar laboral”*; lo que evidencia que existe conocimiento significativo sobre el tema de esta manera se resalta la importancia de haber profundizado.

Por otro lado se observó que en cuanto al aprendizaje adquirido luego del abordaje realizado por la psicóloga este fue significativo de acuerdo a las respuestas dadas por la población en las evaluaciones por ejemplo: *“conocer las alternativas o los pasos para*

empezar a practicarlos”, “reaccionar de diferente manera cuando me encuentre en situaciones”, se tiene en cuenta para cualquier momento que lo necesite tomarme el tiempo pensar antes de cometer errores”. Entre otras afirmaciones, según el autor Restrepo, (2013) menciona que para que el ser humano tenga la capacidad de tomar decisiones, debe tener en cuenta varios aspectos importantes favoreciendo cada una de las alternativas que pueda tomar para que haya en realidad un proceso seguro y no inseguro para resolver dichas situaciones También resaltan los comportamientos que asumirán los colaboradores después del aprendizaje abordado, algunas hacen referencia “ *tratar de pensar lo que vamos a decirle al compañero antes de ofender”, “ tratar de ser más paciente y no estresarme cuando debo tomar una alternativa en mi trabajo”, “ corregir la forma en como tomo mis decisiones no pasando encima de los demás”* ; además este aprendizaje fue evidenciado durante la retroalimentación en cada socialización, así mismo se observó que el agrado por la metodología utilizada fue muy significativo y significativo, se evidencia en la aplicación de la evaluación donde expresaban “*el trabajo es muy bueno*”. Además, cabe resaltar que durante la aplicación de la temática la población tuvo una participación activa lo que permitió evidenciar el interés por la misma y la importancia de la toma de decisiones.

Línea de Acción III: Riesgos Psicolaborales

Tema: III: Recompensas: Reconocimiento

Gráfica: N^o 5: Recompensas- Reconocimiento

Análisis Cuantitativo

Como se observa en la gráfica N^o 5 del instructivo “Dando y Recibiendo”, se logró realizar en primera instancia un pre saber de los 65 personas, sobre el conocimiento que tenía el personal en el tema, antes del abordaje realizado por la Psicólogas pasante, se evidencio que los colaboradores tiene un conocimiento previo de la temática como lo muestra la gráfica en el criterio muy significativo con un 80% en cuanto a la otra opción de respuesta significativo se obtuvo un 10%, mientras el criterio poco significativo tiene un valor porcentual 10%; por el contrario al segundo ítems refiere al conocimiento que adquirió acerca del reconocimiento, después del abordaje teórico y metodológico de la psicóloga pasante se refleja en la gráfica que los colaboradores de la cámara de comercio obtuvieron un aprendizaje muy significativo del 65%, mientras en el criterio significativo

tiene un valor del 25% el cual representa que la totalidad de la población abordada obtuvieron un aprendizaje después de la realización del mismo. En el tercer ítem ¿Qué comportamientos asumiría después del aprendizaje adquirido en la actividad realizada por la psicóloga en formación?, como se evidencia en la gráfica que los colaboradores refieren un 30% muy significativo, y en cuanto al criterio significativo se representa con un 70%, representando que los colaboradores si asumirían comportamientos positivos al momento de poner en práctica la toma de decisiones al momento de determinada situación relacional entre colaboradores y demás. Por otra parte como se evidencia en la gráfica en lo correspondiente a la última pregunta que evalúa la metodología utilizada por la psicóloga en el desarrollo de las actividades en cuanto al tema y la metodología para la población fue de interés, comprensión y claridad se refieren que el 70% mencionan que es muy significativo y el 30% refieren significativo, reflejándose la metodología, el tema, el interés y la claridad al momento de ser abordada la temática reconocimiento. Así mismo es de gran importancia que en los criterios poco y nada se obtuvieron porcentajes del 0% generándose un impacto totalmente significativo tanto para la población como para la psicóloga en formación.

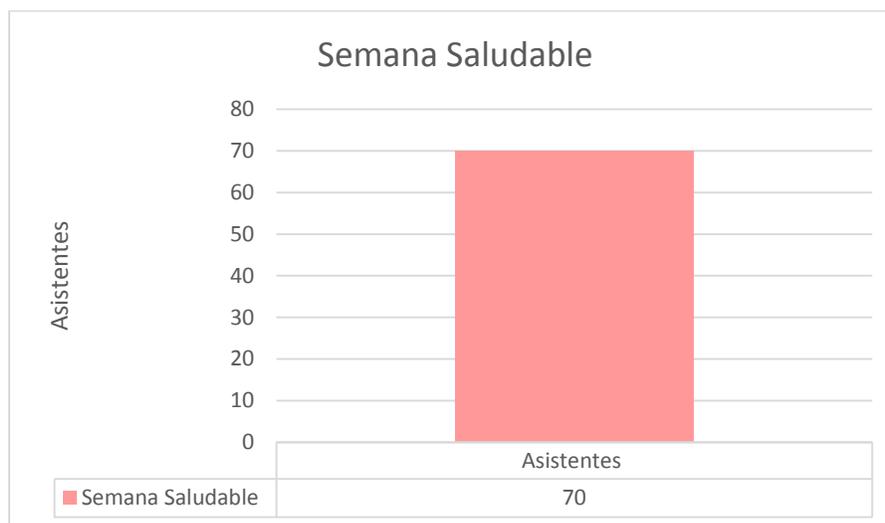
Análisis Cualitativo

Por medio del encuentro psicoeducativo realizado, se logró generar el impacto deseado, promoviendo la importancia de la toma de decisiones por medio de la estrategia psicoeducativo en el personal de la Cámara de Comercio, respecto a la temática abordada en algunas de las diferentes áreas se observa que dentro del ambiente laboral en ocasiones existen desmotivaciones y falta de interés en el trabajo debido a que la organización no fomenta actividades de estímulos que incentiven a sus colaboradores, creando un riesgo Psicosocial intralaborales. Por otra parte luego del abordaje teórico y dinámico de la psicóloga en formación se evaluó el conocimiento previo sobre el tema donde se obtuvieron respuestas como por ejemplo:” *si sé que a los colaboradores debemos tener reconocimiento laboral*; lo que evidencia que existe conocimiento significativo sobre el tema de esta manera se resalta la importancia de haber profundizado.

Por otro lado se observó que en cuanto al aprendizaje adquirido luego del abordaje realizado por la psicóloga este fue significativo de acuerdo a las respuestas dadas por la población en las evaluaciones por ejemplo: “ *la empresa debería tenernos en cuenta para aumentar crear estímulos* ” “ *crear actividades de incentivos por el trabajo realizado*. Entre otras afirmaciones, según Ruiz, (2010). Para esto se menciona la teoría de la motivación – higiene de Herzberg, en la cual menciona que existen teorías que explican la satisfacción laboral como es el caso de la teoría de los dos factores. También resaltan los comportamientos que asumirán los colaboradores después del aprendizaje abordado, no refieren los colaboradores ; además este aprendizaje fue evidenciado durante la retroalimentación en cada socialización, así mismo se observó que el agrado por la metodología utilizada fue muy significativo y significativo, se evidencia en la aplicación de la evaluación donde expresaban “ *es muy bueno que resalten este tema* ”. Además, cabe resaltar que durante la aplicación de la temática la población tuvo una participación activa lo que permitió evidenciar el interés por la misma y la importancia de la toma de decisiones.

Actividades Educativas

Gráfico N° 4. Semana de la Salud



Análisis Cuantitativo

En el siguiente grafico se refleja que en la semana de la salud; la cual fue dirigida a los colaboradores de la Cámara de Comercio y de apoyo en la organización cuenta con la participación activa de 70 asistentes de las 8 gerencias conformadas entre la avenida cero y la principal.

Análisis Cualitativo

En el grafico 4 se resalta la participación activa de los colaboradores y el impacto que evidencio durante la estrategia educativa, en donde se resalta aquellos tips saludables que se deben llevar a la práctica haciendo énfasis en prevenir los riesgos psicolaborales, promoviendo a los buenos hábitos saludables, esta actividad educativa se lleva a cabo en la sedes de la Avenida Cero y la principal Cámara de Comercio. Es de resaltar que el impacto reflejado por medio de la dinámica fue muy significativo, debido a que se cumple con el objetivo propuesto de la estrategia dejando así un aprendizaje significativo y sensibilizando a los colaboradores de la organización.

Actividades Administrativas

A continuación, se da a conocer lo implementado en cuanto a las actividades administrativas, según lo expuesto en el plan de trabajo y se diligencia el formato de la evaluación cuantitativa y cualitativa, ver (Anexo G) organización de la A-Z institucional de la Cámara de Comercio de Cúcuta, diligenciamiento de encuestas para el jefe inmediato, evaluación del entorno y evaluación de psicólogas pasantes según lo requerido con el convenio con el Programa de Psicología de la Universidad de Pamplona.

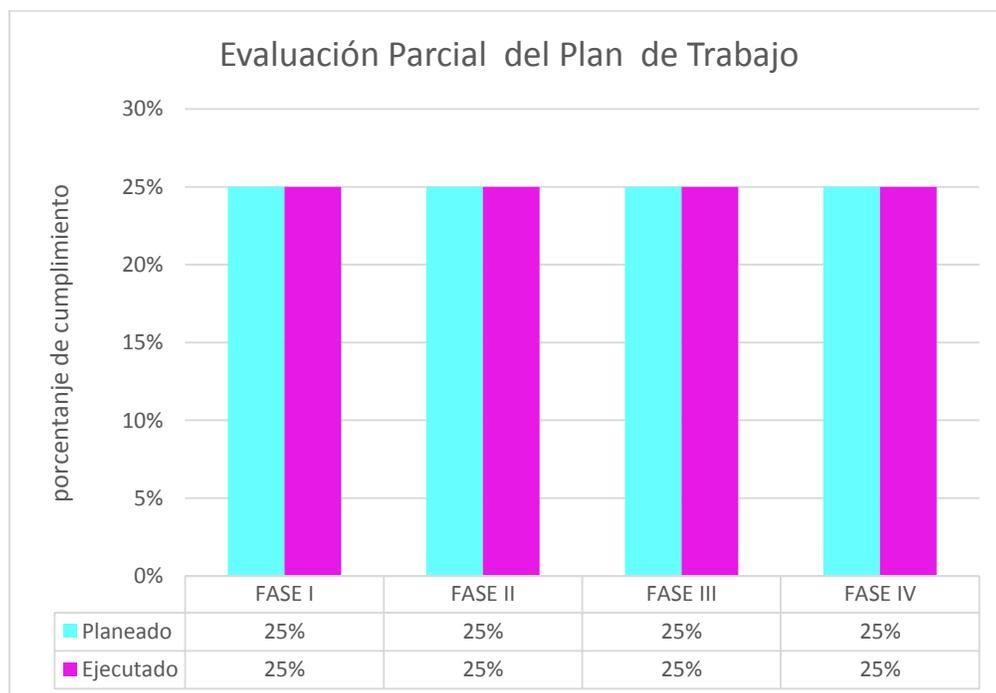
En cuanto a las actividades administrativas, hasta el momento se han desarrollado las siguientes actividades: reunión semanal con el jefe inmediato para dar a conocer el cronograma dependiendo de las actividades y estrategias planteadas en el plan de trabajo de

la psicóloga en formación del año 2015. Así mismo, se lleva a cabo el diligenciamiento de los formatos de registro diario de actividades, durante todas las semanas transcurridas hasta la fecha, así mismo, se realiza el respectivo diligenciamiento del formato de atención grupal, que corresponde, al registro de cada uno de los encuentros, tanto psicoeducativos como generales y por último, el diligenciamiento de asistencia institucional en cada uno de los encuentros psicoeducativos; también se realiza los informes llevados a cabo durante el transcurso de las prácticas formativas. Así mismo, se ejecutan las actividades educativas como: semana de la salud en las demás sucursales de la cámara de comercio que se encuentran ubicadas en la avenida cero, patios y principal.

EVALUACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

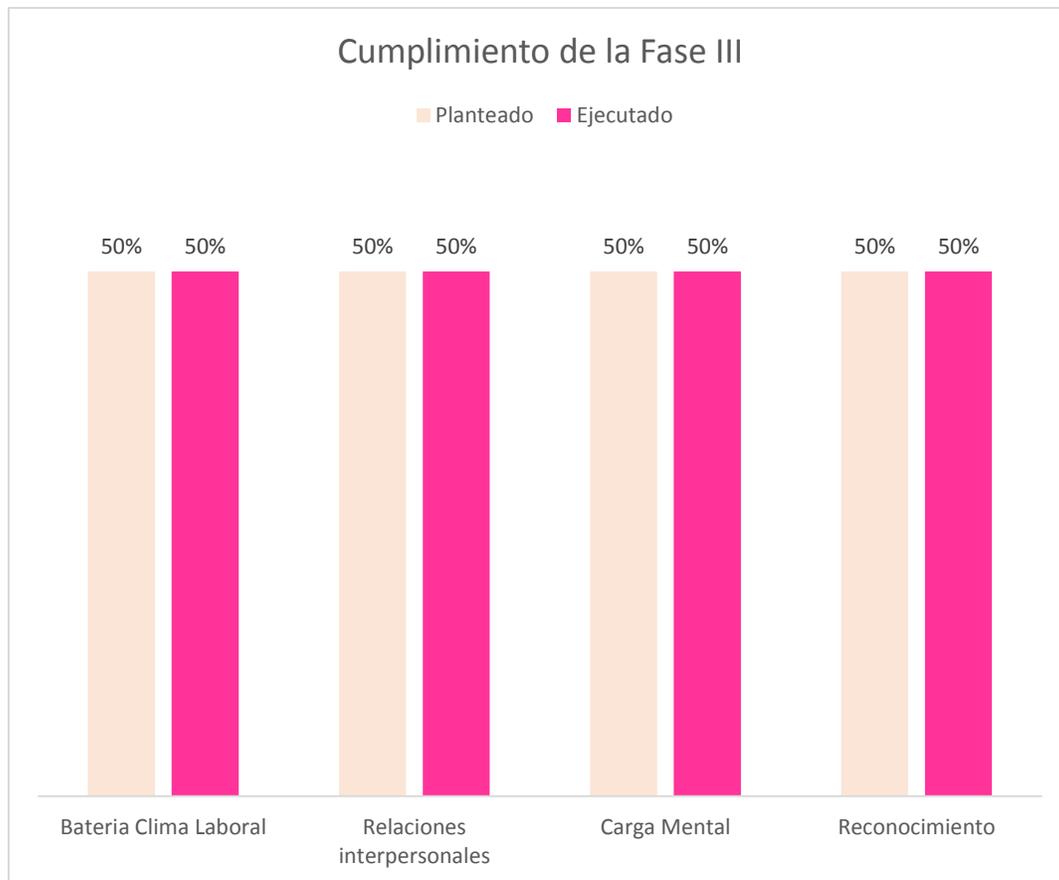
En este apartado se realiza el análisis de los resultados parciales del presente plan de trabajo, así como también se establecen las dificultades encontradas, y a su vez se incluyen las gráficas estadísticas y análisis de las mismas en relación a los logros alcanzados y las estrategias a seguir.

Gráfica N^o 5. *Evaluación del Plan de Trabajo.*



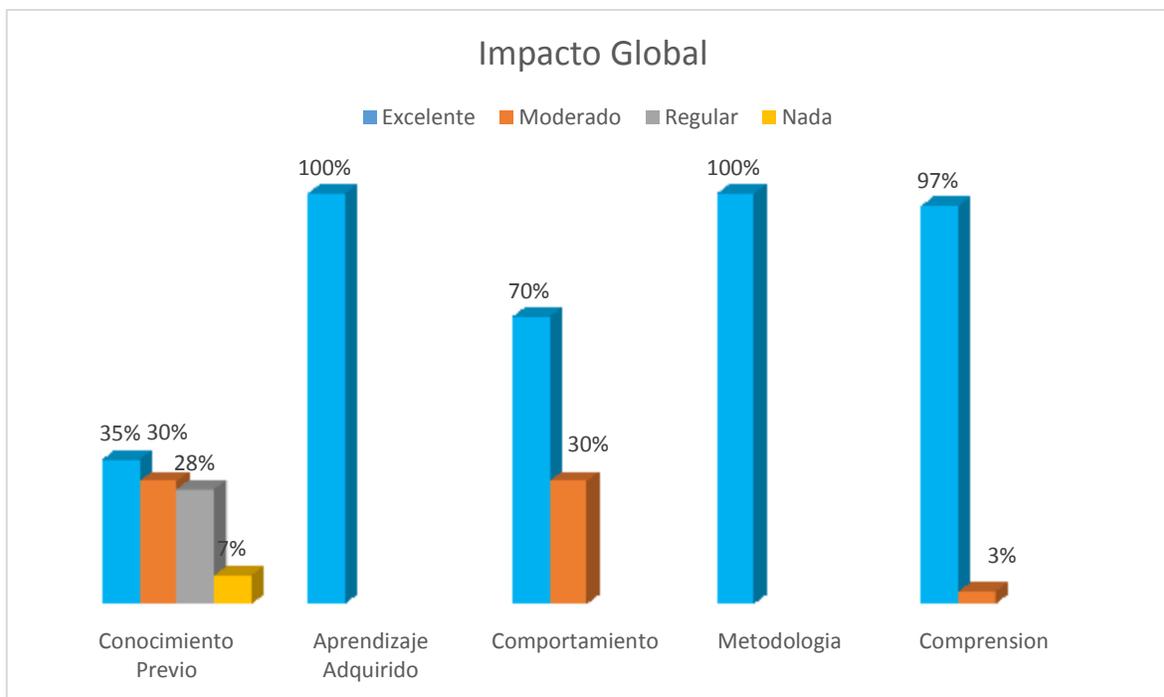
En esta grafica se evidencia la evaluacion parcial del plan de trabajo; el cual se divide en cuatro fases importantes del mismo, en primer lugar la fase I, se refiere a la deteccion de necesidades posee un valor porcentual del 25% en cuanto a lo planteado y ejecutado. Mientras que en la fase II , diseño de estrategias a implementar se ha construido o planeado un 25% y se ha a ejecutado un 25%, en cuanto a la tercera fase implementacion de estrategias se ha planeado la totalidad de estrategias con un 25%, ejecutadose un 25% . Por consiguiente en la utima fase se lleva 25% de evaluacion planada y ejecutado un 25%. Lo cual evidencia el 100% de cumplimiento total de las fase de implementacion en el plan de trabajo, cabe resaltar que para la fase III se realiza la siguiente grafica para evidenciar lo ejecutado y lo planteado.

Gráfica N^o 5. *Evaluación Parcial Fase III: Implementación*



La siguiente gráfica refleja los porcentajes correspondientes a cada una de las líneas de acción del plan de trabajo; en cuanto al porcentaje de cumplimiento en el primer eje central el cual refiere al diseño de la batería de clima laboral y se ha planeado un 50%, mientras que se ha ejecutado un 50%, refiere a la aplicación y análisis de resultados. Por otro lado el segundo eje central refiere a los factores de riesgo psicosocial se ha planteado y ejecutado un 50%, el cual representa un 100% de los ejes centrales abordados en los colaboradores de la Cámara de Comercio.

IMPACTO GLOBAL



Análisis Cuantitativo

En la gráfica anterior se puede evidenciar según la recopilación de las evaluaciones aplicadas, el impacto generado por las intervenciones donde se muestra que en cuanto al conocimiento previo de los temas abordados ya se tenía noción sobre los mismos, por otra parte se obtiene un porcentaje significativo en cuanto al aprendizaje luego del abordaje de los temas, así mismo se observa que el mayor porcentaje correspondiente a un 70% de la población pondrán en práctica las estrategias que se promovieron en las intervenciones, en cuanto a la metodología se obtiene un 100% en el ítem excelente lo que evidencia que se utilizaron estrategias innovadoras en cada uno de los encuentros y para finalizar se obtiene un 97% porcentaje significativo lo que evidencia que los temas abordados fueron comprendidos.

Lectura Analítica e Interpretativa de la Práctica

A continuación se muestra el análisis en el cual se correlaciona de forma descriptiva, como se tiene en cuenta las gráficas estadísticas y análisis de las mismas en relación a los logros alcanzados, el impacto generado, las dificultades encontradas y el plan

a seguir para la culminación de la temática establecida y aprobada para el proceso de Práctica Empresarial II-2015. Teniendo en cuenta, los encuentros psicoeducativos llevados a cabo para la realización y cumplimiento del plan de trabajo diseñado Apoyo a los Procesos del Área de Talento Humano en Clima y Riesgo Psicosocial se puede evidenciar el cumplimiento general y la adecuada recepción de la población abordada para reorientar y fortalecer los aspectos importantes que hacen parte de los instructivos planeados, generando movilizaciones a manera personal en cada una de la población abordada por la psicólogas pasante.

Durante los Encuentros Psicoeducativos se vivenciaron diversos momentos que permitieron compartir experiencias de tipo personal y profesional, cada vez aumentando la empatía, el compañerismo, la alegría, la responsabilidad, el dialogo y el respeto como grupo y el aprendizaje que se logró de las distintas situaciones presentadas a nivel emocional, personal, laboral y familiar. Así mismo, es importante considerar que para las psicólogas en formación se adquirió un aprendizaje constructivo; el cual, les permite significativamente conocer y manejar nuevas estrategias de intervención, generar retos y ampliar habilidades, competencias que feliciten asertivamente el trabajo desarrollado en cualquier ámbito profesional y personal.

En cuanto al cronograma de actividades ver apéndice A, se infiere que algunos encuentros psicoeducativos se modificaron en específico en la fecha de aplicación surgieron otras actividades planteadas anteriormente cambiando así el cronograma, permitiendo el abordaje teórico y metodológico dando cumplimiento al Plan de Trabajo antes mencionado; contando con el apoyo de la asesora de prácticas quien fue una herramienta indispensable para cada una de las formaciones integrales que se generaron durante las practicas realizadas en la Cámara de Comercio.

Conclusiones

Se logró identificar las necesidades presentes en la Cámara de Comercio, dando pie para la elaboración del plan de trabajo a implementar en la práctica empresarial.

Se implementan las estrategias psico-educativas, en las diferentes áreas de la organización en pro del fortalecimiento y la prevención de riesgos psicosociales.

Se diseñó la batería de clima laboral generando su aplicación y análisis de resultados, a nivel global, gerencias y gerentes.

Se evalúa cada una de las actividades del plan de trabajo de manera cualitativa y cuantitativa y se logra apreciar los resultados exitosos del cumplimiento del plan de trabajo.

Sugerencias

Se resalta la importancia de continuar trabajando en la temática de riesgos psicosociales intralaborales para lograr prevenir los factores que deterioran la eficacia y la disponibilidad del colaborador en la entidad.

Es indispensables que los psicólogos en formación que ingresen a este escenario tengan en cuenta el proceso realizado en el plan de mejoramiento que se ejecutó por medio del análisis de resultados de la encuesta de clima laboral año 2015 para que generen estrategias psicoeducativas que conlleven a favorecer dichas necesidades.

REFERENTE BIBLIOGRÁFICO

Aragón, (2002) La entrevista como instrumento de evaluación psicológica. Descargado el 07 de septiembre del 2015 de:
<https://books.google.com.co/books?isbn=9688606359>

Ávila, (2015). Carga mental, descargado el día 27 de septiembre de 2015 en la página web [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3524&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3524&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m)

Cerquera. T, (2012), El Ambiente Organizacional, descargado el día 24 de septiembre de 2015 en la página web: https://www.usco.edu.co/contenido/SGC-USCO/10.AP-MBU-BUN-BIENESTAR_UNIVERSITARIO/AP-MBU-SOC-PR%202002%20MANEJO%20Y%20CONTROL%20DEL%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf

Chiavenato, (2007) Clima organizacional y la importancia de sus colaboradores. Descargado el 07 de septiembre del 2015 de: http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70:clima-organizacional&catid=36:noticias-de-valor-h

Chiavenato, (2009) las organizaciones. Descargado el 07 de septiembre del 2015 de: <http://es.slideshare.net/ramonatoyo/desarrollo-organizacional-8657317>

Chiavenato, (2013). Funciones del psicólogo organizacional, descargado el día 17 de septiembre del 2015 en la página web: <file:///H:/pasantia%20CCC/Dialnet-RolDelPsicologoEnLasOrganizaciones-4863351.pdf>

Castro, (2011). Gestión humana, *funciones*. Descargado el 18 de septiembre del 2015 en la página web: http://www.grupodaviladavila.com/es/content/departamento-de-talento-humano_16.html

Daza, (2009) Conceptualización de campaña. Descargado el 08 de septiembre de 2015 de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>

García y hoyo, (2012). Determinantes de los riesgos psicosociales, descargado el día 25 de septiembre de 2015 en la página web <http://www.carm.es/web/pagina271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

García, (2010) las capacitaciones en el mundo de hoy. Descargado el 08 de septiembre del 2015 de: <http://www.cgriect.com/galeriartrrc2.htm>

Jiménez Lemus William. (2011). *9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales*. Descargado el día 25 de septiembre de 2015 en la página web: <http://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>

López, (2007), riesgo psicosocial, descargado el día 24 de septiembre de 2015 en la página web

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

Machuca, (2012) La virtud educativa del cine y del programa la escuela al cine. Descargado el 08 de septiembre del 2015 de: <http://eprints.ucm.es/16707/1/T34009.pdf>

Ministerio de protección social, (S.F) Artículo 2 del decreto 614 de 1984. Descargado el 09 de septiembre del 2015 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Moreno, (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje, descargado el día 17 del 2015 en la página web en:

<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Stoner, (2010). Toma de decisiones, descargado el día 26 de septiembre de 2015 en la página web http://www.degerencia.com/tema/toma_de_decisiones.

Peláez. A, y Cuellar. G, (2014). Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Venezuela. Descargado el 07 de septiembre del 2015 de:

[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20)

Velazco, (2009) La psicoeducación. Descargado el 09 de septiembre del 2015 de:
<http://www.cgrict.com/galeriartrrc2.htm>

Velazco, (2010), Tipos de Relaciones Interpersonales, descargado el día 26 de septiembre de 2015 en la página web <http://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones-interpersonales/#ixzz3mx8Hif1Q>

APÉNDICE

Apéndice A:

CRONOGRAMA

	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
--	------------	---------	-----------	-----------

Entrega y socialización del segundo informe. Evaluación por parte de los jurados																			
Entrega y Socialización del Informe Final.																			
Sustentación de la Pasantía Empresarial																			

ACTIVIDADES EDUCATIVAS																			
Semana de la Salud																			

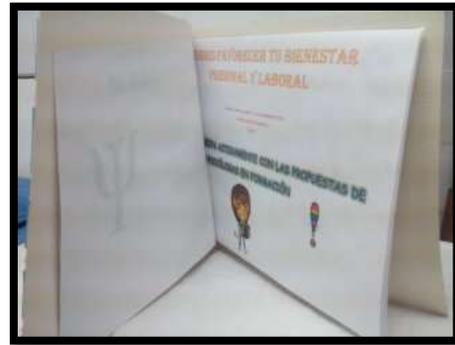
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS																			
Diligenciamiento de formatos de las prácticas.																			
Celebración día del Amor y Amistad																			
Celebración del día de los niños.																			

Psicóloga: _____

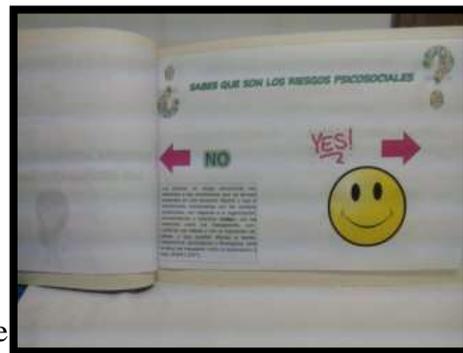
Práctica Empresarial-2015

Apéndice B:
 Campaña de Sensibilización Riesgos Psicolaborales

Para dar apertura en cuanto abordar las temáticas de riesgo psicosociales se realizó una campaña de sensibilización, con el fin de dar a conocer las propuestas de trabajo a los colaboradores de la Cámara de Comercio.



Interpersonales



Apéndice

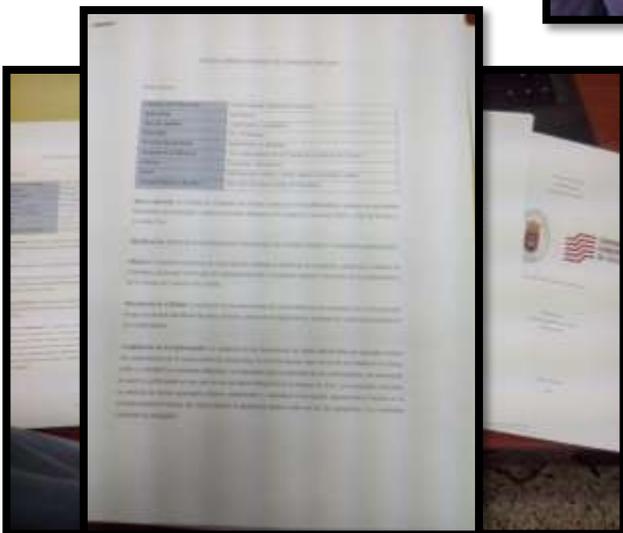
C:

Instructivo Relaciones





Apéndice D: Semana Saludable.



Nombre de la Encuesta:	Clima Laboral Cámara de Comercio.
Aplicación:	Individual.



Apéndice E: Encuesta Clima laboral

CLIMA LABORAL CÁMARA DE COMERCIO AÑO 2015.

Ficha Técnica

Tipo de Análisis:	Cuantitativo y cualitativo
Duración:	20- 30 Minutos
Nivel de Escolaridad:	Bachillerato en adelante.
Tamaño de la Muestra:	116 colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta
Género:	Femenino - Masculino.
Edad:	Adolescencia media y tardía, adultez intermedia, tardía.
Ciudad Donde se Realiza:	San José de Cúcuta Norte de Santander.

**Marc
o
maes
tral:
la
Cám
ara**

de Comercio de Cúcuta cuenta con 116 colaboradores, quienes se encuentran distribuidos en la principal y demás sucursales ubicadas en la ciudad de Cúcuta los Patios, Villa del Rosario y Avenida Cero.

Significación: Medición de las dimensiones relacionadas con el ámbito laboral y el desarrollo organizacional.

Objetivo: Fortalecer el proceso de clima laboral mediante el diseño de la evaluación, aplicación y análisis de resultados; generando así un plan de mejoramiento ante la dinámica laboral y relacional de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Descripción de Utilidad: La medición de las dimensiones de clima laboral se ha construido con el fin principal de que se permita identificar las áreas críticas o claves de la organización, teniendo en cuenta la percepción de los colaboradores.

Compilación de la Información: La medición de las dimensiones de clima laboral debe ser aplicada a todos los colaboradores de la organización sin discriminar el nivel de mando, esto con el fin de establecer de forma veraz y confiable los resultados obtenidos; es importante que la identidad de los colaboradores sea mantenida en reserva conllevando así que este no sea un factor influyente en el margen de error. Los resultados arrojados se analizan de forma cuantitativa (barras estadísticas) y cualitativa (descripción argumentativa

basada en la conceptualización teórica del clima laboral, la definición dada a cada una de las categorías y los resultados cuantitativos arrojados).

Diagnóstico: De acuerdo a los resultados obtenidos es importante generar un análisis según las siguientes características:

- a. Análisis global del índice, puntos o porcentaje de la encuesta.
- b. Análisis por Gerencias.
- c. Análisis por Gerentes / Presidente Ejecutivo de la organización.

Estrategias de Mejoramiento: A partir de los resultados arrojados por la encuesta de clima laboral, es necesario generar estrategias de mejoramiento que conlleven y permitan construir sobre las propias fortalezas y establecer donde están las oportunidades de mejoramiento favoreciendo así el lugar de trabajo. Los resultados deben ir más allá de la sola medición; el fin último y más importante de este, subyace en descubrir una amplia gama de prácticas y actitudes gerenciales que permita la optimización de los procesos y el reconocimiento de sus colaboradores proporcionando en la organización el mejor lugar para trabajar.

Descripción del nivel de calificación con su determinado criterio.

Valoración: hace referencia al nivel y puntajes obtenidos a partir de la medición de las dimensiones de clima laboral estos definen en:

UNIDAD DE PUNTAJE	CRITERIO	PUNTAJE DE CALIFICACIÓN	UNIDAD DE PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS
3	Siempre	114,4 - 147	77,6% - 100%	Unidad máxima que identifica que los factores medidos conllevan a una relación recíproca entre la organización y colaboradores.
2	Algunas Veces	81,7 – 114,3	55,1% - 77,5%	Unidad basada en el rango habitual entre los factores de relación recíproca entre la organización y colaboradores
1	Nunca	49 – 81,6	32,6 % - 55 %	Unidad en la medición de factores donde no se presenta una relación recíproca entre la organización y colaboradores

Nota: Formulas de valoración

Puntaje de Calificación

Puntaje de calificación máxima (PCMA): Total de ítems por la máxima unidad de puntaje, (Criterio Siempre).

$$PCM = 49 * 3 = 147$$

Puntaje de calificación mínima (PCMI): Total de ítems por la mínima unidad de puntaje. (Criterio Nunca)

$$PCMI = 49 * 1 = 49$$

Puntaje de calificación media (PCME): Total de ítems por la unidad de puntaje media. (Criterio Algunas Veces)

$$PCME = 49 * 2 = 98$$

La Media en los Puntajes de Calificación (MPC): Puntaje

	<p>máximo, menos puntaje mínimo, sobre las unidades de puntaje. MPC= $147 - 49 / 3 = 32,6$</p> <p>Puntajes de calificación:</p> <p>$49 + 32,6 = 81,6$ 49 a 81,6 $81,7 + 32,6 = 114,3$ 81,7 a 114,3 $114,4 + 32,6 = 147$ 114,4 a 147</p>
<p>Unidades de Porcentaje</p>	<p>Puntaje de porcentaje máxima (P%MA): puntaje de calificación máxima (Criterio Siempre). PPMA= $147 = 100\%$</p> <p>Puntaje de porcentaje mínima (P%MI): Máximo de porcentaje (100% Criterio Siempre) sobre máxima unidad de puntaje. PPMI= $100\% / 3 = 32,6$</p> <p>Puntaje de porcentaje media (P%ME): Mínima de porcentaje (33,3%) (Criterio Algunas Veces) por la media unidad de puntaje. PCME= $32,6\% * 2 = 65,2$</p> <p>La Media en los Porcentajes de Calificación (M%C): Porcentaje máximo, menos porcentaje mínimo, sobre las unidades de puntaje. M%C= $100\% - 32,6\% / 3 = 22,4$</p> <p style="text-align: center;">Porcentajes de calificación:</p> <p>$32,6\% + 22,4 = 55\%$ 32,6% - 55% $55,1\% + 22,4 = 77,5\%$ 55,1% - 77,5% $77,6\% + 22,4 = 100\%$ 77,6% - 100%</p>

Descripción de las dimensiones determinantes del clima laboral

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
AMBIENTE FÍSICO	Hace referencia al aspecto material del ambiente, el espacio físico y sus condiciones estructurales; así mismo, comprende los objetos del espacio y su organización distintos modos de distribución del mobiliario y los materiales dentro del espacio.
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Representa el medio por el cual los grupos de trabajo se orientan a sí mismos hacia la organización y mediante la cual los individuos Adquieren su propio sentido de seguridad e identidad como miembros de una organización.
CONDICIONES DEL TRABAJO	Factores que construyen el ambiente social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto hacia su trabajo.
LIDERAZGO	Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo y que influyen sobre su conducta, y así mismo posee características de autonomía e iniciativa de responsabilidades que los empleados pueden demostrar en su trabajo la cohesión y la fidelidad del grupo de trabajo.
RELACIONES INTERPERSONALES	Genera un ambiente de desarrollo genuino y hace que se fortalezcan los vínculos individuales con los demás compañeros de trabajo y a lo largo de la organización, facilita la integración de cada persona en sus equipos de trabajo lo que acelera el tiempo para el cumplimiento de metas y éxito en su trabajo.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última

	cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.
SATISFACCION LABORAL	Sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.
DISPOSICION FRENTE AL TRABAJO	Actitud que mantiene el colaborador a la hora de demostrar o evidenciar sus habilidades y competencias en cada una de las funciones a ejecutar en el entorno laboral y relaciona dependiendo de las situaciones o experiencias vividas.
COMPROMISO	Se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita en las acciones y herramientas útiles de conseguir una fuerza laboral con alto grado de rendimiento y compromiso.
PERCEPCION INDIVIDUAL	Es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el propósito de dar significado a su ambiente laboral; también implica la interpretación de objetos, símbolos y personas, a la luz de las experiencias pertinentes.
DESARROLLO PERSONAL	Son aquellos procesos, programas y actividades a través de los cuales cada organización desarrolla, aumenta y mejora las habilidades, competencias y rendimiento general de sus empleados y trabajadores.
BENEFICIOS ORGANIZACIONALES	Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

A continuación se llevará a cabo la aplicación de una encuesta que tiene como objetivo fortalecer el proceso de clima laboral mediante el diseño de la evaluación, aplicación y análisis de resultados; generando así un plan de mejoramiento ante la dinámica laboral y relacional de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

La encuesta es de carácter confidencial y su participación es muy valiosa, por lo tanto le solicitamos responder los siguientes ítems de manera sincera; los cuales deberá contestar según su criterio teniendo en cuenta la situación de su trabajo. Recuerde que su opinión es muy importante para nosotros.

Fecha: _____

Datos sociodemográfico:

Edad: _____ Género _____

Marque con una X al siguiente enunciado:

Gerencia a la que pertenece:

Desarrollo Estratégico ____

Formalización ____

Observación e Infomediación ____

Competitividad ____

Estructuración y Gestión de Proyectos ____

Administración y Financiera ____

Servicios Empresariales ____

Presidencia Ejecutiva ____

Es Gerente _____ Es presidente ejecutivo _____

Sede a la que pertenece: _____

De acuerdo con las opciones de respuesta marque X según corresponda.

N ⁰	DIMENSION	CRITERIO		
A.	AMBIENTE FÍSICO	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

1.	Los espacios para el ejercicio laboral son aptos permitiendo el óptimo desempeño.			
2.	La Cámara de Comercio cuenta con las políticas de seguridad para trabajar.			
3.	De acuerdo a las responsabilidades y funciones de su cargo, la empresa suministra los equipos y herramientas necesarios para lograr la eficiencia.			
4.	Los materiales que suministra la organización son los necesarios para desarrollar cada una de las responsabilidades diarias.			
B.	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
5.	Me siento identificado con las políticas y estrategias de la organización.			
6.	La organización manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros			
7.	Existe un compromiso propio en la participación de eventos y actividades de la organización.			
8.	Al momento de referirse a la organización se evidencia el sentido de pertenencia.			
C.	CONDICIONES DEL TRABAJO	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
9.	Evidencia factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral en su espacio o lugar de trabajo.			
10.	El grado de satisfacción de clima, disminuye el rendimiento laboral afectando el cumplimiento de las responsabilidades diarias.			
11.	Las experiencias situacionales del entorno laboral con los demás colaboradores afectan su salud, estado emocional y psíquico.			
12.	Al momento de cubrir un cargo recibe la inducción, herramientas, métodos y materiales necesarios para la ejecución eficiente del mismo.			
D.	LIDERAZGO	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
13.	El gerente tiene claridad y genera las estrategias frente al cumplimiento de la mega			

	y objetivos estratégicos de la organización.			
14.	El presidente ejecutivo tiene claridad y genera las estrategias frente al cumplimiento de la mega y objetivos estratégicos de la organización.			
15.	El gerente reconoce el esfuerzo, el compromiso y el trabajo adicional de su equipo de trabajo.			
16.	El presidente ejecutivo el esfuerzo, el compromiso y el trabajo adicional de su equipo de trabajo.			
17.	Existe imparcialidad y compromiso por parte de los líderes hacia el equipo de trabajo.			
18.	Las actitudes del gerente influyen en las labores de mi trabajo.			
19.	Las actitudes del presidente ejecutivo influyen en las labores de mi trabajo.			
E.	RELACIONES INTERPERSONALES	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
20.	Se evidencia sentido de camaradería entre los colaboradores, favoreciendo el cumplimiento de las responsabilidades de la organización.			
21.	Los colaboradores generan un ambiente de desarrollo recíproco y hacen que se fortalezcan los vínculos individuales con los demás compañeros de trabajo y a lo largo de la organización.			
22.	Se genera un ambiente de apoyo y camaradería entre los colaboradores y gerente de la organización			
23.	Se genera un ambiente de apoyo y camaradería entre los colaboradores y presidente ejecutivo de la organización			
24.	Existe respeto por las características personales de cada uno de los colaboradores de la organización permitiendo el desarrollo de las habilidades.			
F.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
25.	Se maneja una comunicación recíproca entre colaboradores y organización dependiendo de la gerencia en la que se encuentra.			
26.	Existe una comunicación eficaz y asertiva entre las diferentes gerencias de la organización logrando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.			
27.	Se cumplen las funciones de la comunicación organizacional como control, motivación,			

	expresión de emociones e información.			
28.	El gerente mantiene informados a sus colaboradores sobre asuntos o cambios importantes.			
29.	El presidente ejecutivo mantiene informados a sus colaboradores sobre asuntos o cambios importantes.			
G.	SATISFACION LABORAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
30.	Todos los colaboradores tienen la oportunidad o la posibilidad de recibir un reconocimiento debido al trabajo realizado.			
31.	Es entretenido trabajar en la organización, debido a que vela por el bienestar de los colaboradores.			
32.	El trabajo desempeñado tiene un valor especial ya sea por interés propio o profesional.			
33.	El cumplimiento de las responsabilidades produce en los colaboradores satisfacción propia.			
H	DISPOSICION FRENTE AL TRABAJO	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
34.	Para el desarrollo de las responsabilidades o funciones del cargo, muestra una actitud que favorece el cumplimiento de las responsabilidades del propio cargo y el de los demás.			
35.	Muestra nuevas habilidades y competencias según las necesidades requeridas por el cargo.			
36.	El gerente confía en el buen trabajo realizado por los colaboradores sin tener que proceder a una supervisión continua.			
37.	El presidente ejecutivo confía en el buen trabajo realizado por los colaboradores sin tener que proceder a una supervisión continua.			
38.	El gerente mantiene imparcialidad al momento de asignar a un compañero a desempeñar una tarea.			
39.	El presidente ejecutivo mantiene imparcialidad al momento de asignar a un compañero a desempeñar una tarea.			
I.	PERCEPCION INDIVIDUAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
40.	Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para desenvolverse a nivel profesional y personal.			
41.	Las ideas propuestas desde el cargo, son tomadas como referencia para la mejora del mismo y la			

	organización.			
42.	El trabajo realizado y el cumplimiento de las funciones aportan o satisfacen las necesidades de los usuarios y a la organización.			
43.	Existe satisfacción por las labores que realiza en la organización.			
J.	DESARROLLO PERSONAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
44.	Existe actualización o programas de desarrollo por parte de la organización para dar cumplimiento frente a las funciones y responsabilidades del cargo.			
45.	A la organización le interesa que los colaboradores se desarrollen profesionalmente.			
46.	La organización hace saber que valora los esfuerzos y aportaciones del trabajo ejecutado por los colaboradores.			
47.	Las ideas o propuestas de los colaboradores son tomadas en cuenta por parte del gerente para el mejoramiento del trabajo dentro de la organización.			
48.	Las ideas o propuestas de los colaboradores son tomadas en cuenta por parte del presidente ejecutivo para el mejoramiento del trabajo dentro de la organización.			
K.	COMPROMISO	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
49.	Durante la permanencia dentro de la organización, se crea un vínculo socio-afectivo que conlleva a un alto grado de rendimiento laboral.			
50.	Tiene una visión clara de hacia dónde debe ir la organización y como lograr para alcanzar la meta.			
51.	En cada uno de los procesos realizados durante la jornada laboral cumple confidencialmente con la seguridad de la información manejada.			
52.	Las responsabilidades que desarrolla las realiza por cumplir un requisito o de lo contrario las realizar por el bienestar de la organización y de los demás colaboradores.			
L.	BENEFICIOS y RECOMPENSAS LABORALES	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

53.	La organización ofrece espacios flexibles permitiéndole al colaborador disfrutar el espacio extralaboral.			
54.	La organización vela por bienestar físico y mental (psicólogo) de los colaboradores.			
55.	La organización brinda estímulos adicionales a la remuneración, sean sociales o de reconocimiento del grupo social por la eficiencia del trabajo realizado.			
56.	La remuneración dada por la organización como resultado del cumplimiento de las funciones es apropiada.			

“Gracias por su colaboración trabajamos por su bienestar y la mejora continua de esta organización Cámara de Comercio”

¡ATENCIÓN VEN ACERCATE!

ENCUESTA CLIMA LABORAL

27*

***OCTUBRE 2015**
***CAMARA DE COMERCIO Y SEDES**

TU APOORTE ES IMPORTANTE PARA EL CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONAL FAVORECIENDO TU BIENESTAR.

PSICÓLOGA PASANTE:
Alejandra Suárez Bustos

CÁMARA DE COMERCIO DE CUCUTA

PORQUÉ ES IMPORTANTE EVALUAR EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN

**** IMPORTANCIA ****

ES UN ELEMENTO INDESPENSABLE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS EMPRESAS A LA HORA DE CONOCER LOS FACTORES HUMANOS Y TÉCNICOS, ASIMISMO PERMITE MEDIR LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU EFECTIVIDAD, TAMBIÉN POSIBILITA MEDIR LA ACTITUD DE LAS PERSONAS CUANDO SE PROYECTA A DESARROLLAR CAMBIOS ORGANIZACIONALES Y DETERMINAR EN QUÉ FACTORES SE DEBE TRABAJAR PARA QUE EL CAMBIO SEA EFECTIVO.

BENEFICIOS QUE TRAE EVALUAR EL CLIMA LABORAL

- ;) Medir y evaluar la disposición del personal hacia la empresa.
- ;) Proporciona información precisa y útil.
- ;) Ideal para emprender cambios o mejoras en cuanto al Clima Laboral.
- ;) Refleja un gran interés y proactividad en los colaboradores.
- ;) Explica los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se deteriora la motivación al ejercer sus obligaciones profesionales.

CONSECUENCIAS DE NO MEDIR EL CLIMA LABORAL

- :/ Alta Rotación de personal.
- :/ Baja productividad.
- :/ Falta de actitud y disposición Proactiva
- :/ Aumento de la conflictividad interna.
- :/ Deterioro del sentido de pertenencia.
- :/ Desmotivación y desinterés al trabajar.
- :/ Disminución de iniciativa al trabajar en equipo.
- :/ Aumento de riesgo Psicolaboral generando déficit en el funcionamiento físico, mental y psicológico del colaborador.

CÁMARA DE COMERCIO DE CUCUTA

PSICÓLOGA PASANTE

Apéndice G: Formato de Evaluación cuantitativo y cualitativo

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE SALUD
PRÁCTICAS FORMATIVAS
FORMATO EVALUACION COMPONENTE METODOLOGICO
II – SEMESTRE 2015

A continuación encontrará una serie de preguntas acerca del encuentro psicoeducativo sobre la temática abordada, diligencie los espacios en blanco o marque con una X la respuesta que más se adapte a su preferencia, por favor responda con la mayor sinceridad posible, es importante tener en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas. Agradecemos su colaboración.

EVALUACION CUALITATIVA

1. ¿Qué conocimiento tenía usted acerca del tema relaciones interpersonales, antes del abordaje teórico y dinámico desarrollado por el psicólogo en formación?

2. ¿Qué conocimiento adquirió usted acerca del tema relaciones interpersonales, después del abordaje teórico y dinámico desarrollado por el psicólogo en formación?

3. ¿Qué comportamientos asumiría después del aprendizaje adquirido en la actividad realizada por el psicólogo en formación?

4. ¿Cómo evalúa la metodología utilizada por el psicólogo en formación, en el desarrollo de las actividades?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE SALUD
PRÁCTICAS FORMATIVAS
FORMATO EVALUACION COMPONENTE METODOLOGICO
II – SEMESTRE 2015
EVALUACION CUANTITATIVA

PREGUNTA	SIGNIFICATIVO	BASTANTE	POCO	NADA
¿Qué conocimiento tenía usted acerca del tema relaciones interpersonales, antes del abordaje teórico y dinámico desarrollado por el psicólogo en formación?				
¿Qué conocimiento adquirió usted acerca del tema relaciones interpersonales, después del abordaje teórico y dinámico desarrollado por el psicólogo en formación?				
¿Qué comportamientos asumiría después del aprendizaje adquirido en la actividad realizada por el psicólogo en formación?				
¿Cómo evalúa la metodología utilizada por el psicólogo en formación, en el desarrollo de las actividades?				
1. El tema abordado por el psicólogo en formación fue de su interés:				
2. ¿El tema abordado por el psicólogo en formación fue comprendido con claridad?				
3. La manera en que el psicólogo en formación llevo a cabo la dinámica de la actividad fue:				