

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, SALUD
OCUPACIONAL Y BIENESTAR LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA
EMPOPAMPLONA S.A E.S.P

Presentado por:

Mirelvis Andrea Padilla Suárez

Psicóloga en formación

Asesora:

Ps. Eliana Ibáñez Casadiegos

Pamplona, Colombia

2015



Tabla de contenido



Contextualización de la Institución	7
Misión	7
Visión	8
Política de Calidad	8
Organigrama	9
Evaluación de necesidades	10
Descripción del problema	11
Formulación de problema	13
Plan de trabajo	14
Titulo	14
Justificación	14
Objetivo General	15
Objetivo Especifico	16
Referente conceptual	16
Referente Empírico	27
Referente Legal	30
Metodología	33
Población	33
Procedimiento	33
Fase I	33
Fase II	34
Fase III	35
Fase IV	35
Instrumentos	35
Alcances del proyecto	37



Actividades a realizar tanto a nivel individual como grupal	38
Estrategias de Intervención del plan de trabajo que han sido abordadas	39
Estrés Laboral	39
Control de Emociones	44
Comunicación Asertiva	48
Trabajo en Equipo	53
Resolución de Conflictos	58
Estrategias de habilidades educativas	65
Presentación parcial de resultados	66
Actividades Asistenciales	66
Actividades Administrativas	77
Evaluación del plan de trabajo	78
Lectura Analítica	80
Conclusiones	81
Sugerencias y Recomendaciones	82
Cronograma de Actividades	83
Referente bibliográfico	85



Lista de Tablas

Tabla 1. Identificación de necesidades	10
Tabla 2. Actividades Individuales y grupales	38

Tabla de Gráficas

Gráfica N° 1 Estrés Laboral	67
Gráfica N° 2 Control de Emociones	69
Gráfica N° 3 Comunicación Asertiva	71
Gráfica N° 4 Trabajo en Equipo	73
Gráfica N° 5 Resolución de Conflictos	75
Gráfica N° 6 Evaluación Parcial del Plan de Trabajo	78
Gráfica N° 7 Subdivisión de Categorías del Plan de Trabajo	79

Tabla de Apéndices

Apéndice N° 1. Evaluación Cualitativa y Cuantitativa	92
Apéndice N° 2 Entrevista Semiestructurada	95
Apéndice N° 3 Registro Fotográfico de las Actividades	97



Introducción



El presente informe pretende dar a conocer el trabajo realizado en el segundo semestre académico del 2015 en la Práctica Empresarial que estuvo a cargo de la Psicóloga en Formación Mirelvis Andrea Padilla Suárez en el área organizacional, el cual se llevó a cabo mediante la implementación del plan de trabajo titulado Fortalecimiento del Clima Organizacional, Salud Ocupacional y Bienestar Laboral dentro de la empresa Empopamplona S.A E.S.P. Por tal motivo este trabajo se fundamenta en las tres líneas de acción que se mencionan anteriormente y que fueron planteadas de acuerdo a las necesidades que se hallaron durante el proceso de observación y aplicación de la entrevista semiestructurada, que se le realizó a la jefe inmediata; dentro de las cuales se puede encontrar las siguientes temáticas: Estrés Laboral, Control de Emociones, Comunicación Asertiva, Trabajo en Equipo, Resolución de Conflictos y Cuidado personal.

Por otro lado, se resalta que las estrategias psicoeducativas que fueron utilizadas y planteadas dentro del plan de trabajo se basaron en la aplicación de encuentros psicoeducativos y campañas, cumpliendo con los objetivos propuestos y generando nuevas estrategias para intervenir en las principales problemáticas presentes en la población, además, se resalta que los resultados que se obtuvieron en el transcurso del práctica empresarial fueron satisfactorias, pues se tenía en cuenta las características de la población y los cambios positivos que se manifestaban dentro del entorno laboral por parte de los funcionarios, es por ello que se hace referencia al aprendizaje logrado y generado con las estrategias utilizadas pues estas lograron generar nuevas habilidades para afrontar futuras problemáticas en este ámbito y la relevancia del papel del psicólogo en formación en el área de administrativa y operativa de la organización.

Por consiguiente, cabe señalar que en este trabajo y dentro de su contenido se encuentra plasmado aspectos que corresponde a: la información de la entidad donde se implementó el plan de trabajo, el abordaje teórico y principales autores que fue utilizado para la ejecución de este plan de trabajo, también se referencia el marco legal que



estipula las consideraciones en relación a las líneas de acción, específicamente las leyes: Ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, Ley 142 de 1994 que se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, entre otros, el Decreto 1443 DE 2014 refiriéndose a la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST. Por último, en la presente masa documental se encuentran consignados aspectos como: la metodología implementada y su respectivo procedimiento, las estrategias planteadas tales como encuentros psicoeducativos y campañas con las que se realizó el abordaje y que permitieron alcanzar los respectivos objetivos, el análisis de resultados de carácter cualitativo y cuantitativo que proporcionaron información de los cambios logrados y el nivel de satisfacción en la población y de esta manera realizar las conclusiones y sugerencias pertinentes que se encuentran dentro de este documento.



Contextualización de la Institución



La empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P, es una entidad de carácter público que abre sus puertas en 1963, actualmente tiene como representante legal y Gerente general al Dr. Mario Augusto Contreras Medina, la cual brinda sus servicios en la ciudad de Pamplona Norte de Santander, teniendo como firme objetivo la “prestación de servicios públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y aseo en la ciudad”, su sede principal se encuentra ubicada en la Carrera 6 # 4 – 65 Barrio Centro con números de teléfono 568 2780 – 568 4200 – 568 3991, además de ello, esta entidad también cuenta con dos instalaciones dentro de las cuales se encuentra la planta de tratamiento ubicada en el Barrio Cariongo con número de teléfono 568 2997 y la Planta de Relleno Sanitario que se encuentra por la vía Chichira

Esta empresa se rige bajo los lineamientos que están establecidos en los decretos y normas reglamentarias: ley 142 de 1994, hoy en día esta entidad cuenta con más de 50 años, buscando elevar el nivel y la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, asegurando la prestación de los servicios públicos básicos por medio de la calidad, eficiencia y eficacia.

Misión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos Domiciliarios de acueducto, Alcantarillado, aseo y demás actividades complementarias, comprometidos en la sofisticación de nuestros clientes, generando desarrollo empresarial y económico con el fin de asegurar su crecimiento, aportando progreso y bienestar a la comunidad con los más altos estándares de calidad.



Visión



Consolidarnos en el año 2015 como empresa líder en el manejo integral del agua y saneamiento básico que nos permita convertirnos en un modelo de gestión empresarial y social en el oriente colombiano, con vocación para el desarrollo de nuevos negocios complementarios en el marco de los servicios públicos.

Política de calidad

La alta Dirección de la Empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. Manifiesta que su política de calidad es:

“Implementar, mantener y mejorar un programa de gestión de calidad, acorde con los lineamientos de la norma NTC GP 1000, que garantice la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo conforme con la normatividad vigente, que satisfaga los requisitos de nuestros clientes con sostenibilidad financiera y ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las poblaciones atendidas por EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P

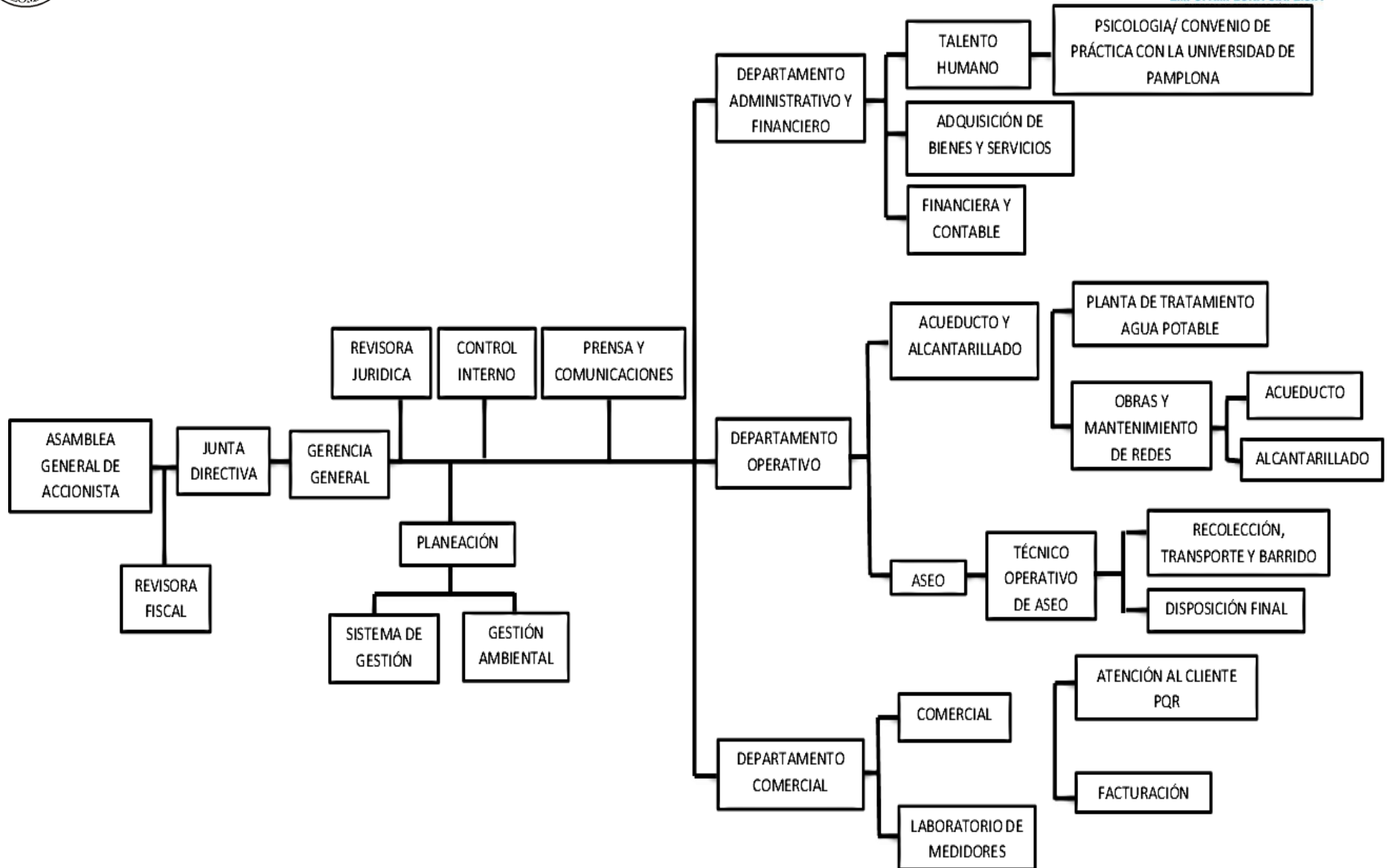
Para ello la Alta Dirección de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. se compromete a ofrecer los recursos necesarios para el sistema de gestión de Calidad, con un alto nivel de responsabilidad de sus funcionarios en el logro de los objetivos de la organización y el mejoramiento continuo de sus procesos”



Organigrama



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.





Evaluación de Necesidades



La evaluación de necesidades constituye una etapa inicial del plan de trabajo, para lo que se lleva a cabo la realización de una entrevista abierta y una estructurada (Apéndice 2) dirigida a la Jefe de Talento Humano Jodeykad Alexandra Tarazona Serrano, en base a la información recolectada y priorizando las problemáticas se eligieron las que conforman en un plan de trabajo. En la siguiente tabla se especifica las necesidades detectadas y su correspondiente criterio de validación.

Necesidad detectada	Criterio de Validación
Falencias en el Clima laboral y del área de salud ocupacional	Entrevista abierta y estructurada aplicada a la jefe inmediata.
Dificultades en el área de Bienestar laboral	Entrevista semiestructurada y observación participante.
Manejo de estrés y resolución de conflictos	Observación no participante y Entrevista estructurada
Poca interacción entre compañeros, mal manejo de la información y fallas en el trabajo en equipo	Entrevista Estructurada

Tabla 1 Identificación de necesidades



Descripción del Problema



El ser humano a lo largo del tiempo ha desempeñado un papel fundamental dentro de las organizaciones aportando a la producción, crecimiento y desempeño de las compañías; a pesar de lo anterior, este papel no se ha valorado de forma acorde a las necesidades y a la calidad de vida de los trabajadores. Como lo expresa Chiavenato (2011) el hombre en el trabajo era considerado como una agente pasivo, que podía cumplir extensas jornadas laborales con bajos salarios, sin tener en cuenta sus condiciones de salud y carente de cualquier protección, lo anterior, dado a que la visión de la organización estaba orientada en la alta producción y el crecimiento económico. Sin embargo, las empresas han evolucionado el pensamiento incorrecto y distorsionado acerca de la naturaleza humana, con base a lo expuesto por Sierra, (2007) las organizaciones como principal prioridad deben salvaguardar la vida y el bienestar psicológico, social y laboral de cada uno de sus empleados sin importar a que se dediquen.

Por otra parte, según Moreno (2011), desde la revolución industrial hasta la actualidad, el trabajo ha marcado efectos significativos en la salud, dadas las características de los diferentes puestos de trabajo es frecuente la presencia de enfermedades laborales y de accidentes que afectan la calidad en la salud, el bienestar personal y el desempeño laboral de los empleados. Sin embargo, pese a que en la actualidad se ha impulsado el reconocimiento y la identificación de estas condiciones inmersas en el trabajo, riesgos laborales, las estrategias de intervención y vigilancia se muestran poco óptimas. Ahora bien, entre los avances alcanzados en el mercado laboral se ha establecido la categorización de los diferentes riesgos laborales entre los que se encuentran riesgo físico, riesgo ergonómico, riesgo químico, riesgo eléctrico, riesgo psicosocial, etc.(Abello & Lozano, 2013).

Asimismo, ante la dificultad del reconocimiento de los riesgos a los que se exponen los trabajadores, particularmente el riesgo psicosocial el cual se define como la interacción entre el trabajo, el ambiente y las condiciones de organización, además de las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y la situación personal fuera



del ámbito laboral, (Castillo, Santana, Valeta, Alvis & Romero, 2011), es necesario la intervención psicológica, dada la existencia de manifestaciones de condiciones laborales como estrés laboral, alteraciones físicas, dolores de cabeza, dolores musculares, fatiga, dolor de espalda reactividad del ritmo cardiaco, incremento de presión sanguínea sistólica y disminución del tono vagal (Sardiña, 2004; Landsbergis, 2003; González & Gutiérrez, 2006)

En relación a lo expresado anteriormente, otro aspecto que ha tomado importancia en los último tiempos es el clima organizacional, el cual repercute directamente en el desempeño de los colaboradores e intrínsecamente en la efectividades de los procesos de las organizaciones, el clima organizacional es entendido como el ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano, y que influye en la satisfacción personal y en la productividad, además de encontrarse relacionados con los riesgos del trabajo, la seguridad industrial y la salud ocupacional (Placencia, 2013). Por otro lado, dentro del clima laboral se ve inmerso el capital humano que como tal aportan significativamente con conceptos, sugerencias, interpretaciones, resultados e intervenciones a partir de sus experiencias y saberes (Soberanes & Fuente, 2009); cuando cada uno de las características anteriormente mencionadas no se encuentra funcionando de manera idónea entra en juego el desbalance de la misma empresa pues no brindaría los mejores resultados o en su defecto cumplir con las metas que estos se han propuesto.

A nivel nacional se han realizado diversos estudios para evaluar el clima laboral entre ellos se puede observar un estudio realizado por Cárdenas & Villamizar (2008) en Yopal, Colombia con el objetivo de mejorar el ambiente laboral a través de la intervención de tres niveles individual, intergrupar y organizacional bajo el modelo de intervención en clima organizacional PMCO, en donde se vio reflejado el significado que atribuyen los colaboradores a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales (Rentsch, 1990), efectos subjetivos percibidos del sistema y que afectan a las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en la organización (Litwin & Stringer, 1989)



Adicionalmente, se revisa el estudio realizado por Gómez, Hernández & Méndez (2014) el cual buscaba identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Con este estudio se pudo determinar que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral.

Partiendo de las temáticas expuestas, se ve implícita la necesidad de llevar a cabo la implementación de estrategias de intervención psicoeducativas para abordar las dimensiones de factores de riesgo laboral, clima organizacional y bienestar laboral desde el área organizacional y que posteriormente han sido corroborada en la detección de necesidades en la organización Empopamplona S.A. E.S.P., en donde se llegó a la conclusión de que se deben trabajar estas temáticas con los funcionarios de la empresa quienes se verán beneficios dentro de su ámbito laboral, pues lo que se busca es promover las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la salud física, mental y psicología además del bienestar laboral a la hora de realizar sus actividades pretendiendo que este trabajo se convierta en motor del bienestar social, promoviéndose a nivel individual y colectivo, sea cual sea el escenario en donde se esté desarrollando el empleado. (Arango, Luna, Correa & Campos, 2012).

Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de la ejecución de las estrategias psicoeducativas para el fortalecimiento del clima organizacional, la salud ocupacional y el bienestar laboral en la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.?



Titulo



FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA EMPOPAMPLONA S.A E.S.

Justificación

La empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P se caracteriza por ser una organización de carácter estatal teniendo como firme objetivo la “prestación de los servicios públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y aseo en la ciudad”, que se ha ido consolidando por más de 50 años en el área de Pamplona, Norte de Santander; buscando continuamente la implementación, el mantenimiento y el mejoramiento del programa de gestión de calidad, acorde con los lineamientos de la norma NTC GP 1000, que garantice la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, conforme con la normatividad vigente que satisfaga los requisitos de sus clientes con sostenibilidad financiera y ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las poblaciones atendidas por esta misma entidad, es debido a ello que la empresa se compromete a ofrecer los recursos necesarios y un alto nivel de responsabilidad por parte de sus funcionarios, para lograr los objetivos propuestos de la organización en pro del mejoramiento continuo de sus procesos.

Así mismo, parte del mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos de la organización, es realizar una previa identificación de las dificultades que se encuentran inmersas dentro del entorno laboral y en el capital humano, que pueden afectar el bienestar laboral y psicológico de sus empleados, de manera que, para llevar a cabo lo estipulado se realizó una priorización y detección de problemáticas, dentro de las cuales se destacan los factores de riesgo psicosocial y dificultades en el clima laboral, que serán abordadas desde el área de la Psicología organizacional, debido que desde esta



disciplina se pueden buscar diversas alternativas para ayudar a mejorar las condiciones que incrementan están problemáticas.

Ahora bien, se hace pertinente trabajar con el capital humano de la empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P, debido a que es relevante para el fortalecimiento del clima organizacional, el bienestar personal de los colaboradores y el desempeño laboral, con el fin de minimizar los efectos negativos que pueden contraer los trabajadores en su salud física y psicológica, aspectos que pueden afectar de manera significativa en los resultados y objetivos de la compañía; es por esto que, se integran al campo de la psicología organizacional, puesto que es considerada una ciencia que estudia la conducta y otras variables humanas, utilizando teorías psicológicas de la cognición, motivación, entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones (Correa, 2014).

Por lo tanto lo que se busca con este plan de trabajo es realizar procesos de intervención abordando las temáticas de clima organizacional, riesgos laborales y bienestar laboral, que están afectando el entorno laboral en general de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. por ello se llevara a cabo la aplicación de diferentes actividades psicoeducativas desde el área organizacional para brindar a nivel individual y colectivo diferentes herramientas que serán de gran utilidad dentro del puesto de trabajo, buscando promover las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la salud física, mental y psicología además del bienestar laboral a la hora de realizar sus actividades pretendiendo que este trabajo se convierta en motor del bienestar social y laboral.

Objetivos

Objetivo general

Fortalecer el clima organizacional, la salud ocupacional y el bienestar laboral mediante la ejecución de estrategias psicoeducativas que contribuya a la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P



Objetivos específicos



Identificar las necesidades del capital humano de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, mediante el uso de instrumentos para la recolección de información que permitan la detección de problemáticas laborales.

Diseñar estrategias psicoeducativas para abordar las temáticas de factores de riesgo laboral, clima organizacional y bienestar laboral orientados a los empleados de Empopamplona S.A. E.S.P.

Ejecutar actividades grupales, como encuentros psicoeducativos, campañas y conversatorios para que fortalezcan la salud ocupacional, clima organizacional y bienestar laboral de los empleados de Empopamplona S.A. E.S.P.

Evaluar cualitativa y cuantitativamente el impacto social generado por la psicóloga en formación, con las actividades psicoeducativas a través de instrumentos estandarizados para su posterior análisis.

Referente conceptual

Dentro de este apartado encontraremos las definiciones de las palabras claves que se van a abordar en este trabajo, las cuales hacen parte esencial del marco de la psicología.

Capítulo I

Psicología Organizacional

Inicialmente se hablará de la psicología organizacional que según Schaper (2004) y Malvezzi (2000) es conceptualizada como la ciencia de la conducta y otras variables que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje que puede ser utilizada de manera interdisciplinaria en individuos y grupos para describir,



explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo teniendo en cuenta el marco de la estructura y el funcionamiento de las organizaciones (Martínez & Castañeda, 2006)

Por otro lado también se encuentra que la Psicología Organizacional actual está orientada a propiciar las condiciones que permiten al individuo y a los grupos lograr sinergia, autonomía, autocontrol, creatividad y poder de decisión, en la búsqueda de resultados derivados del esfuerzo individual y colectivo y así, crear el clima propicio para asumir el compromiso de ejecutar un trabajo de calidad, en un contexto de crecimiento y desarrollo personal, que conduzca a una mayor calidad de vida (Castañeda & Enciso, s.f.).

Breve Historia de la Psicología Organizacional

Inicio en el mundo en los primeros años del siglo XX. Desde Walter Dill Scott quien se interesó por la aplicación de la psicología a la publicidad, más adelante con la necesidad de seleccionar y clasificar, por parte del ejército estadounidense en la Primera Guerra Mundial, un grupo de psicólogos elaboro dos instrumentos de selección el test Army & Alpha, para identificar quienes de ellos tenían baja inteligencia para excluirlos del programa de adiestramiento militar, hacia 1925 se destacó la investigación de Elton Mayo & Colbs, sobre la incidencia de una buena iluminación en sitios de trabajo, y la importancia de establecer periodos de descanso en el trabajo influenciando en la productividad, en la Segunda Guerra Mundial se hizo posible la contribución de más de 2000 psicólogos emprendiendo estudios en la mecánica humana, la fatiga, etc. (Urdaneta, 2005).

Capítulo II

Clima Organizacional

Según los autores Landy & Jeffrey (2005) el clima organizacional es la percepción compartida entre los empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupos de trabajo, por consiguiente cuando se refiere al clima organizacional, se habla del ámbito o el ambiente humano y físico en



donde se desenvuelve el trabajador, el cual también se asocia con las características personales, jugando un papel importante en la adaptación en el puesto de trabajo, pues este encierra características importantes dentro de las cuales se encuentran la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, la motivación, la productividad y la satisfacción personal, entre otros (Placencia, 2013; Sierra, 2007).

Comunicación Asertiva en las organizaciones

a) Comunicación

Según los autores Vivas, Gallego & González (2007) la comunicación es la capacidad de emitir mensajes claros y convincentes, las personas dotadas de estas competencias: saben dar y recibir mensajes, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje; abordan directamente las cuestiones difíciles; saben escuchar, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas para compartir la información de la que disponen; alientan la comunicación sincera y permanecen atentos tanto a las buenas noticias como a las malas.

Dentro la comunicación entran en juego ciertos elementos que facilitan este proceso y dentro de ellos encontramos los siguientes: el emisor es el sujeto que comunica en primer lugar o toma la iniciativa de este acto en común, el receptor es el que recibe el mensaje o mejor dicho, es aquel a quien va destinado el mensaje, el mensaje es el conjunto de las diferentes ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, entre otros, el canal es el medio a través del cual se emite el mensaje del emisor al receptor, el ruido son las alteraciones que se producen durante la transmisión del mensaje, los filtros que suponen barreras mentales que surgen de los valores, experiencias, conocimientos, expectativas, prejuicios, entre otros de emisor y receptor, la retroalimentación supone la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación y el contexto situación concreta en la que se desarrolla la comunicación (Hofstadt, 2005).



También se encuentra que en la comunicación se abarcan tres tipos de lenguajes que actúan de modo simultáneo las cuales son el lenguaje verbal, el no verbal y el paraverbal (Vivas, Gallego & González, 2007).

b) Asertividad

Martínez (2012) define la palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir “afirmación de la certeza de una cosa”, de ahí se puede deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza, la asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos.

Ahora bien, existen dos tipos de asertividad que ha de ser tenidos en cuenta, la de aprobación que es cuando se expresa el agrado, el acuerdo o la conformidad con lo que los demás hacen, junto con el respeto a las cosas que se perciben en el ambiente o en las personas y el otro tipo es de rechazo que es cuando se expresan los sentimientos de desagrado, manifestaciones de opiniones contrarias y para no permitir las violaciones de los derechos.

c) Comunicación Asertiva

En lo que estipulan Vivas, Gallego & González (2007) La comunicación asertiva es cuando se expresa ideas, pensamientos, preferencia u opiniones, de manera clara, firme, directa, honesta y apropiada, sin agredir, haciendo valer tanto los derechos de las demás personas como las del que lo está transmitiendo. Dentro de la práctica esto la capacidad para: Expresar sentimientos y deseos positivos y negativos de una forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza, además de discriminar las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada, defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta poco cooperadora, apropiada o razonable de los demás.

La habilidad de ser asertivo proporciona dos importantes beneficios: incrementa el auto respeto y la satisfacción de hacer alguna cosa con la suficiente capacidad para



aumentar la confianza, la aceptación y el respeto de los demás, en el sentido de que se hace un reconocimiento de la capacidad de uno mismo de afirmar los derechos personales.



Trabajo en Equipo en las Organizaciones

Según los autores Landy & Conte (2005) un equipo se define como un conjunto interdependiente de individuos que trabajan juntos para una meta común y que comparten la responsabilidad de los resultados específicos para sus organizaciones y que se identifica como tal por aquellos que están dentro y fuera de él. Por otro lado según los autores Newmark, Koehler & Philippe, 2008 citado por Pérez & Azzollini, 2013 los grupos se hacen equipos cuando desarrollan un sentido del compromiso compartido y luchan por conseguir sinergia entre sus miembros.

Por último, se menciona que la importancia del trabajo en equipo según Vecino (2008) se fundamentan en cuatro aspectos claves que tienen que ver con:

- a) Los Roles de los participantes. Se refiere a los conocimientos, experiencia, pericia o habilidades de los integrantes el equipo, en este sentido se valora la importancia de la complementariedad por cuanto cada integrante hace un aporte diferente que permite la consecución de los resultados esperados.
- b) La comunicación. Es un factor definitivo que permite mantener enterados a todos los integrantes del equipo de lo que ocurre y establecer un clima organizacional adecuado por cuanto permite que se expresen los acuerdos y desacuerdos en la gestión que se realiza
- c) Liderazgo. Es un aspecto que permite motivar y animar a los integrantes al tener claridad en las metas que se persiguen. Los líderes son aquellos que visualizan el objetivo y transmiten a todos el impulso requerido para que el desempeño no decaiga sino que por el contrario se incremente
- d) Compensación. Cada integrante debe percibir que recibe, no sólo en el aspecto económico, el reconocimiento que merece, en muchas ocasiones el ritmo del equipo puede disminuir si no siente que recibe felicitaciones,



bonificaciones o triunfos que les permite fortalecer su compromiso con el equipo.

- e) Compromiso. Una vez que los integrantes del equipo establecen vínculos con los demás integrantes y que se identifican con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesiona mucho más a los miembros del equipo.

Conflicto

Es una interacción de personas interdependientes, quienes perciben metas incompatibles e interferencia de unos a otros para lograr tales metas. También se encuentra que hay conflicto cuando un individuo, una comunidad, una nación o incluso un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015).

Tipos de conflictos

Según la OIT & Centro Integral de Formación (CIF) (2013) los conflictos son de naturaleza individual que tienen lugar entre empleado y su empleador, puesto que por lo general los empleados actúan de forma individual y no como grupo, otro conflicto que se presenta es el de tipo colectivo que tiene lugar entre un número de empleados que actúan en conjunto contra su empleador, estos dos tipos de conflictos por lo general se encuentran relacionados como conflictos relativos a derechos, otros como conflictos relativos a intereses.

A continuación se darán a conocer otros tipos de conflictos:

- Un conflicto sobre derechos es aquel referido a derechos existentes fijados por ley, por un acuerdo de convenio colectivo o por un contrato de trabajo individual. Estos conflictos por lo general toman la forma de un reclamo de los empleados dado que no han visto satisfechos sus



derechos, tales como el pago de su salario, el pago de horas extra, el goce de vacaciones y un entorno laboral adecuado (en efecto, todo derecho que ya exista por ley). Los conflictos sobre derechos pueden ser individuales o colectivos.

- Un conflicto sobre intereses es aquel concerniente a la creación de nuevos derechos y obligaciones. En la práctica, la mayoría de estos conflictos son una manifestación del fracaso del proceso de negociación, en el cual las partes no han logrado llegar a un acuerdo acerca de las condiciones de empleo que aplicarán en el futuro. Los conflictos sobre intereses son por lo general de naturaleza colectiva.

Resolución de conflictos

Consiste en formas métodos y procedimientos que son utilizados como medio transformador que intenta evadir situaciones difíciles, buscando soluciones a las diferentes problemáticas que se van presentando y que son materializados en diferentes pasos para encontrar solución óptima a cualquier tipo de problema o situación que se presente (González, Martínez & García, 2011).

Por lo general, según la OIT (2013) existen cuatro enfoques sobre la resolución de conflictos, a saber:

- La elusión: que se presenta cuando una parte simplemente no es capaz de abordar un conflicto.
- El poder cuando una parte emplea la coacción para forzar a la otra a hacer lo que ella desea.
- Los derechos: cuando una parte usa una norma de derecho o equidad para resolver el conflicto.
- El consenso: cuando una parte se empeña en conciliar, transigir o adoptar posturas o necesidades subyacentes.



Técnica de Resolución de problemas sociales de Dzurilla y Nezu



Esta técnica surge de la combinación de ciertos elementos comunes en todos los tratamientos y entrenamientos de solución de problemas (ESP) la cual, consiste en un entrenamiento basado en cinco pasos que se utiliza mediante un proceso cognitivo y comportamental, para ayudar a las personas a hacer disponibles varias alternativas de respuestas para enfrentarse a diversas situaciones problemáticas e incrementando la posibilidad de seleccionar las respuestas más eficaces entre las alternativas posibles (Guerra, s.f.). Por otro lado esta técnica contiene cinco pasos que serán mencionados a continuación:

1. Orientación y sensibilización hacia los problemas.

Se focaliza la atención del sujeto hacia las situaciones problemáticas, incrementando la sensibilidad hacia las misma, su intervención se centra en modificar las creencias, expectativas y valoraciones para controlar las ideas del sujeto sobre la capacidad que posee para solucionarlos, minimizando el malestar que conlleva, planteando así, que los problemas son normales e inevitables y que se pueden enfrentar de forma eficaz.

2. Definición y formulación del problema.

En esta etapa se define el problema en términos operativos, de manera que esto ayude a la generación de soluciones relevantes. Para tal finalidad, se pueden utilizar tres estrategias:

- ✓ Operacionalización del problema: delimitar el problema real, y descomponer una situación compleja en una cadena o secuencia de situaciones problemáticas.



- ✓ Selección de datos relevantes: recabar información sobre el problema, como por ejemplo quién está implicado; qué, dónde, cuándo, y por qué sucede; cómo respondo, etc.
- ✓ Establecimiento de metas y objetivos: qué puede hacerse realmente. La persona debe definir el problema y abarcar toda la información que desee obtener respecto a la situación que le preocupa. Todo ello debe de realizarse en lenguaje concreto, evitando inferencias y suposiciones.

3. Generación de soluciones alternativas.

El objetivo de esta técnica es que la persona encuentre una variedad de soluciones para sus problemas, por lo tanto la “tormenta de soluciones” es una buena opción, para ello se debe seguir una serie de reglas:

- ✓ Principio de aplazamiento del juicio: la crítica se prohíbe, por lo que cualquier alternativa es válida, y el razonamiento sobre la solución se postergará.
- ✓ Principio de la variedad: se dará rienda suelta a la imaginación, generando así la mayor variedad de opciones posibles.
- ✓ Principio de la cantidad: entre mayor sea la cantidad de opciones que se manejen mejor, de entre ellas siempre se obtendrán una serie importante de opciones que sean viables.

4. Identificación y valoración de las consecuencias. Toma de decisiones.

En esta cuarta fase se selecciona las alternativas que contribuyan a la solución del problema, para lo cual, el individuo debe tener en cuenta las consecuencias y un crítico razonamiento de cada una de las soluciones



planteadas pues estas tienen sus implicaciones a corto, mediano y largo plazo, por lo tanto es conveniente que le asigne un puntaje a cada una de las soluciones, con ello, podrá, posteriormente, seleccionar las que obtengan un puntaje extremo y ponerla en práctica.

5. Ejecución de la solución y verificación.

En esta última fase lo que se busca es poner en práctica la alternativa escogida y evaluar la efectividad de la misma, para ello hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Ejecución de la Solución.
- ✓ Autoobservación de los propios comportamientos y resultados.
- ✓ Autorregulación y Autoevaluación: la persona debe de comparar el resultado de su solución con lo que esperaba realmente; con el objetivo de continuar con la aplicación de la alternativa, o bien, encontrar el porqué de la falta de éxito.

Capítulo III

Salud Ocupacional

La salud ocupacional entendida actualmente como Seguridad y Salud en el trabajo, es definida según Matabanchoy (2012) como aquella disciplina que promueve la seguridad física, social y mental en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo, con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes, y según en lo que se especifica en el Decreto 1295 De 1994 deben estar presentes en entidades públicas o



privadas, rigiéndose por las normas y procedimientos que estén destinados a cumplir con lo anteriormente estipulado.

Salud

Según la OMS la salud “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, definición que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100), y entró en vigor el 7 de abril de 1948. La definición no ha sido modificada desde 1948.

Estrés Laboral

Según Seyle (1982) citado por Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre (2012) desde la perspectiva psicológica, la definición general de estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada – mental o somática – impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor, dicho de otra manera se puede referir a él como “un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos” (Atalaya, 2001).

Algunos autores han tomado en consideración la identificación de varias categorías de estresores, entre ellas se encuentran estipuladas 8 categorías que mencionaran a continuación: 1) Relacionada con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales, 2) dedicada a la organización laboral, 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea entre otros; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc); 5) incluye todos los estresores derivadas de las relaciones y las interacciones sociales 6) dedicado a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera, 7) las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización y 8) la interfaz



entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (conflictos trabajo – familia y familia- trabajo, etc) (Peiro & Rodríguez, 2008).



Control de Emociones

Se entiende que las emociones son reacciones psicofisiológicas de carácter universal, las cuales no solo están implícitas con la activación y coordinación de cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales para ofrecer respuesta a las peticiones del entorno, sino que también se encuentran relacionadas con la toma de decisiones (Salguero, Fernández, Ruiz, Castillo & Palomera, 2011; Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas, 2009). Por otro lado también se puede observar que existen seis emociones básicas que han sido mencionadas anteriormente y que dentro de las cuales se tiene tristeza, asombro, antipatía u hostilidad, miedo, enojo y felicidad.

Referente Empírico

Con el fin de brindarle soporte al plan de trabajo, se realizó una revisión y búsqueda de investigaciones, estudios y/o artículos a nivel local, nacional e internacional que se encuentran relacionados con los temas de Clima organizacional y los riesgos psicosociales.

A nivel Internacional

Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1.

El propósito de este trabajo descriptivo realizado por Chiang, Salazar & Núñez (2007) fue de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal, la muestra del presente trabajo estuvo compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1, dentro de este estudio se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert de cinco puntos y para medir la satisfacción



laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores.

El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925 respectivamente, en donde la estructura de las escalas se estudia a través de un análisis factorial exploratorio. Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87), respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, también se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral.

Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería

El objetivo de esta investigación realizada por Gómez, Hernández & Méndez (2014) fue identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), aplicados a una muestra de 100 trabajadores. Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan. Se discuten las implicaciones del estudio para futuras investigaciones e intervenciones organizacionales.



A nivel Nacional

Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo

En este estudio se realizó por Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía (2009) con el propósito de describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observar si existen diferencias significativas entre ellas. Para ello se aplicó el ECO, el CFP y el PAT. De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales. El clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es adverso. Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales.

Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción

Esta investigación realizada por Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe (2008), busco identificar factores de riesgo biopsicosociales que prevalecen en la accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali (Colombia). Los resultados encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.) con los que se trabaja buscando su desarrollo personal y el incremento de su calidad de vida. Por tanto, el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización.



Referente legal

Se hace necesario desarrollar un marco legal, que soporte el plan de trabajo para que no se presente ninguna impericia legal sobre el rol que desempeña el psicólogo, además será de gran utilidad para que los psicólogos en formación no presenten una conducta indebida que vulnere los derechos de la población dentro de su lugar de desempeño.

LEY 1090 DE 2006, (Septiembre 6). Título II. Disposiciones Generales.

Responsabilidad. Al ofrecer sus servicios los psicólogos mantendrán los más altos estándares de su profesión. Aceptaran la responsabilidad de las consecuencias de sus actos y pondrán todo el empeño para asegurar que sus servicios sean usado de manera correcta.

Confidencialidad. Los psicólogos tienen la obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las persona en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelara tal información a los demás solo con consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u otros. Los psicólogos informaran a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Bienestar del usuario. Los psicólogos respetara la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y de las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.



LEY 142 DE 1994, (Julio 11). Capítulo I. Principios Generales

Artículo 1o. **Ámbito de aplicación de la ley.** Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.

Artículo 2o. **Intervención del Estado en los servicios públicos.** El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

- 2.1. Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
- 2.2. Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.
- 2.3. Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.
- 2.4. Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.
- 2.5. Prestación eficiente.
- 2.6. Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.
- 2.7. Obtención de economías de escala comprobables.

DECRETO 1443 DE 2014 (Julio 31). Capítulo I. Objeto, campo de aplicación y definiciones.

Artículo 1. **Objeto y Campo de Aplicación.** El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de



Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

Artículo 3. Seguridad y Salud en el Trabajo - SST. La Seguridad y Salud' en el Trabajo - SST es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Artículo 4. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la' planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).



Parágrafo 1. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST debe adaptarse al tamaño y características de la empresa; igualmente, puede ser compatible con los otros sistemas de gestión de la empresa y estar integrado en ellos.

Parágrafo 2. Dentro de los parámetros de selección y evaluación de proveedores y contratistas, el contratante podrá incluir criterios que le permitan conocer que la empresa a contratar cuenta con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Metodología

Población

Personales administrativos, operativos y auxiliares de obras y barridos de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P

Muestra

150 empleados pertenecientes al área administrativa, operativa y auxiliar de obras y barridos de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Procedimiento

Con el fin de darle cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados dentro del plan de trabajo se lleva a cabo la realización de las fases que pueden posibilitar un mejor abordaje y desarrollo del mismo.

FASE I: Identificación de necesidades y aplicación de instrumentos

En esta fase se hizo un reconocimiento de la entidad empresarial EMPOAPMPLONA S.A. E.S.P. y de la población a trabajar y se llevó a cabo una entrevista a abierta con el jefe inmediato. Por último cabe señalar que este trabajo será abordado desde el área organizacional.



FASE II: Diseño del plan de trabajo

A continuación en esta fase se presentaran las temáticas que se abordaran durante el desarrollo del plan de trabajo, estos temas se formularon de acuerdo a la detección de necesidades que se presentan en la empresa y lo que se busca con ello es que se pueda suplir las necesidades de la población durante el desarrollo de las prácticas formativas II.

Línea de acción	Ejes temáticos	Población	Metodología
Clima organizacional	Trabajo en Equipo	Personal Administrativa y operativo	Encuentros psicoeducativos
	Comunicación Asertiva	Personal Administrativa y operativo	Encuentros y talleres psicoeducativos
	Resolución de problemas	Personal Administrativa y operativo	Encuentros y talleres psicoeducativos
Salud Ocupacional	Estrés Laboral	Personal Administrativa y operativo	Encuentros psicoeducativos y campañas
	Control de emociones	Personal Administrativa y operativo	Encuentros psicoeducativos y campañas
	Cuidado personal, Promoción y prevención y Elementos de protección personal (Epp)	Personal operativo “Escobitas”	Encuentros psicoeducativos y campañas



FASE III: Implementación de estrategias

En esta fase se hace uso de cada una de las habilidades de la psicóloga en formación, para el manejo de las temáticas que se especificaron en cada eje mediante la aplicación de diferentes estrategias dentro de las cuales se implementaran actividades como: capacitaciones, encuentros psicoeducativos, campañas, talleres de prevención, entre otros actividades que sean requeridas por parte de la entidad para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

FASE IV: Evaluación de impacto

Una vez terminada la aplicación de cada intervención y la finalización del plan de trabajo se procederá a realizar la evaluación de carácter cuantitativo y cualitativo que permitirá conocer qué tipo de cambios se lograron obtener y que nivel de satisfacción se obtuvo en la población para verificar y corroborar el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos y de esta forma realizar las observaciones y recomendaciones pertinentes.

Instrumentos

A continuación se realizara una breve definición de cada uno de los instrumentos que servirán de gran ayuda durante la trayectoria de estas prácticas empresarial.

Entrevista: En este apartado se encontraron tres diferentes conceptos que encierran lo que es la entrevista como tal empezaremos como primera instancia a definirla por el concepto que le dan Grados & Perpiña (2007) como una comunicación generalmente entre entrevistado y entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de veces son benéficas para ambas partes, ellos argumentan que se dice que es benéfica porque, aunque se rechace a un candidato para un determinado puesto cuando no cumple con las características del perfil, se le están evitando frustraciones posteriores al enfrentarse a las exigencias del puesto.





Más Adelante se encuentra la definición de Sampieri (2010) quien la define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (Sampieri, 2010). Por otro lado se encuentra que según Perpiña (2012) se puede definir la entrevista de selección como un proceso de comunicación preparado que se desarrolla cara a cara entre los entrevistadores (o el entrevistador) y el candidato aspirante al puesto, más o menos estructurado, de carácter bidireccional y en el que se comparte información relevante para ocupar un puesto de trabajo determinado.

Por una parte, los entrevistadores informan al candidato sobre el puesto de trabajo y la organización a la que desea incorporarse y, por otra, el aspirante informa sobre determinados aspectos propios para que los entrevistadores determinen si posee las características o competencias exigidas para desarrollar el trabajo y sus posibilidades de proyección futura dentro de la organización.

Por último se puede observar a modo de conclusión que todos estos tres autores comparten la idea de que es un proceso de comunicación en el que participan el entrevistador y entrevistado (s) con el fin de intercambiar información que es relevante para el proceso que se está realizando en este caso el proceso de selección para el cargo que desea desempeñar y es aquí en donde se pueden observar si posee o no las competencias necesarias para el cargo o si por el contrario no es apto para este.

Entrevista abierta: Se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido), es decir que el entrevistador puede realizar preguntas abiertas referentes al tema que se esté abordando, siempre y cuando permanezca a un ritmo acorde de la tema a trabajar (Sampieri, 2010).

Observación participante: Es cuando para obtener los datos de manera sistemática directamente el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado para conseguir la información “desde dentro” (Gutiérrez, s.f.)



Alcance del proyecto



Este proyecto es el primer paso que se da para la información y prevención de necesidades tales como: El clima organizacional y la salud ocupacional, además de la implementación de estrategias educativas para los colaboradores de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, en donde lo que se pretende conseguir por parte de la psicóloga en formación es buscar el bienestar de toda la comunidad empresarial esto quiere decir del personal administrativo, operativo y auxiliares de la misma.

Por ello el presente plan de trabajo busca a través de las diferentes actividades psicoeducativas, generar espacios adecuados que logren un impacto significativo para que contribuya al mejoramiento de la problemática que dentro de la organización se está presentando, esto conlleva a llevar a cabo encuentros psicoeducativos sobre trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de problemas, estrés laboral y control de emociones, además de realizar campañas de cuidado personal, promoción y prevención y elementos de protección personal (Epp).

Por ultimo cabe resaltar y establecer que el plan de trabajo contribuye al crecimiento de la formación integral de la psicóloga en formación, puesto que en la medida en que este se va desarrollando y se va llevando a la práctica, incentiva y ayuda a formar competencias profesionales que han de ser de gran utilidad en el ámbito profesional, así mismo también promueve a constituir una oportunidad para el desarrollo de nuevas habilidades, en relación, al ser, al saber y al saber hacer.



Actividades A Realizar Tanto a Nivel Individual Como Grupal

TIPO DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES INDIVIDUALES	ACTIVIDADES GRUPALES
Asistenciales	Consultoría y consejería psicológicas.	Implementación de estrategias psicoeducativas para desarrollar el plan de trabajo con empleados de Empopamplona S.A. E.S.P.
Administrativas	Diligenciamiento de Formatos propios de la institución	Reunión con el jefe inmediato y participación en las diferentes actividades que la empresa solicite.
Académicas	Revisión bibliográfica, construcción de los instructivos, diligenciamiento de la plantilla de control diario de actividades y del consolidado mensual, diligenciamiento del formato de atención grupal.	Seminarios de actualización
Investigativo		Ninguno

Tabla 2 Actividades Individuales y Grupales



Estrategias de Intervención del Plan de Trabajo que han sido abordadas



En este apartado, se exponen las estrategias de intervención que han sido desarrolladas por la psicóloga en formación, para dar cumplimiento al plan de trabajo titulado “Fortalecimiento del Clima Organizacional, Salud Ocupacional y Bienestar Laboral dentro de la empresa Empopamplona S.A E.S.P.”, a continuación se presentan las que han sido implementadas hasta la fecha.

Encuentro Psicoeducativo de Estrés Laboral

Título: ¡Exprésate y libera tú carga!

Tema: Estrés Laboral

Tiempo: 1 hora.

Objetivo general

Brindar herramientas que contribuyan a disminuir el estrés laboral mediante un encuentro psicoeducativo en el personal administrativo de la Empresa Empopamplona S.A. E.S.P

Justificación

En la actualidad se ve reflejado los nuevos cambios que han sido impuestos a través del tiempo entre ellos se encuentran las tecnologías, los cambios socioeconómicos y sociopolíticos que han tenido gran impacto no solo a nivel social o personal, sino también a nivel laboral influyendo en gran medida en las actividades laborales y organizacionales, por ello hoy en día las empresas son más conscientes de las implicaciones o consecuencias que puede traer para su personal, y han tenido que optar por buscar nuevas formas y estrategias para responder a estos cambios pues una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y obtener mejores lugares de trabajo (Peiro & Rodríguez, 2008).



Sin embargo, un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser (Peiro & Rodríguez, 2008), entre ellos se puede encontrar el fenómeno del estrés laboral que afecta de manera significativa a la población trabajadora, debido a las consecuencias negativas que pueden contraer y causar en el desempeño además de la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores (Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre, 2012).

Diferentes estudios que se han centrado en esta temática, y sobre todos en las consecuencias negativas que conlleva el estrés laboral, han demostrado y percibido que estas se derivan principalmente de la sobrecarga en el trabajo, por ambigüedad de rol, los conflictos en el entorno laboral y la inseguridad, creando secuelas que pueden manifestarse de manera física y emocional (cardiovasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, entre otros), y en la organización se puede presentar en la baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros (Serrano, Moya & Salvador, 2009; Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre, 2012). Por otro lado, se puede observar que muchos trabajadores pueden mostrar agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaz de alcanzar sus metas, tendiendo a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables, en casos extremos estos pueden terminar abandonando su empleo (Atalaya, 2001).

Por ello es necesario abordar esta temática por que las consecuencias que se están presentando necesitan ser visibilizadas y tratadas de diferentes maneras que estén establecidas desde los parámetros de la intervención debido a las consecuencias que estas traen pueden afectar de manera significativa al empleado, en este sentido dentro de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P se están presentando frecuentes accidentes laborales en el personal operativo, en el personal administrativo se presenta bajo desempeño laboral, conflictos entre compañeros, entre otros aspectos.



Referente conceptual



Según Seyle (1982) citado por Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre (2012) desde la perspectiva psicológica, la definición general de estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada – mental o somática – impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor, dicho de otra manera se puede referir a él como “un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos” (Atalaya, 2001).

Algunos autores han tomado en consideración la identificación de varias categorías de estresores, entre ellas se encuentran estipuladas 8 categorías que mencionaran a continuación: 1) Relacionada con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales, 2) dedicada a la organización laboral, 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea entre otros; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc); 5) incluye todos los estresores derivadas de las relaciones y las interacciones sociales 6) dedicado a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera, 7) las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización y 8) la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (conflictos trabajo – familia y familia- trabajo, etc.) (Peiro & Rodríguez, 2008).

Por todo lo anteriormente mencionado es que se debe tener en consideración que para trabajar esta temática, se debe tener en cuenta los aspectos tanto laborales y los que están fuera de él, pues este influye significativamente dentro de las respuestas que el mismo empleado le da a sus tareas laborales, a las relaciones que allí se establecen y a los diferentes aspectos que se han mencionado previamente.



Metodología

Población

Personal administrativo, operativo y auxiliar de obras y barridos de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Encuadre:

Buenos días mi nombre es Mirelvis Andrea Padilla psicóloga en formación de la Universidad de Pamplona, y me encuentro realizando la práctica empresarial dentro de esta entidad, el día hoy voy a realizar una actividad que se encuentra enfocada en la temática del estrés laboral, la cual hace parte de mi plan de trabajo y va orientada a ustedes, por ello y para el adecuado desarrollo este encuentro psicoeducativo les pediré tener una escucha activa y que mantengan una buena atención.

Construcción inicial

Se les pide a los participantes que conformen una mesa redonda para realizar una actividad rompe hielo llamada Dinámica de Risa en donde cada participante irá diciendo su nombre y le pasará un lápiz diciendo que puede hacer con él, a la compañera de la derecha, todo esto hablando con la lengua entre los labios.

Escenario I: Sopa de Letras

Humanos: Psicóloga en Formación y el personal administrativo.

Materiales: Hojas y Lapiceros.

Procedimiento

La psicóloga en formación le informara a cada uno de los participantes que conformen parejas, que para este escenario se les va a facilitar una hoja que contiene unas palabras claves, que servirán de guía para la temática que se está trabajando, estas palabras deben encontrarlas en un determinado tiempo la primer pareja que termine se ganara un premio.





Escenario II: Visualiza y Suelta

Recursos

Humanos: Psicóloga en Formación, personal administrativo.

Materiales: Bombas, figuras de cartulina y marcadores.

Procedimiento

En este escenario se les informa a cada uno de los participantes que para este escenario se les va a facilitar una bomba donde si pondrán todas aquellos aspectos negativos que los rodean a nivel laboral, también pueden colocar allí sus temores y preocupaciones, en el momento en el que ha lo hayan colocado vamos a explotar estas bombas diciendo estas palabras ¡Me permito quitar esto de mi mente y de mi cuerpo!, al finalizar los participantes colocaran aspectos positivos en una figuras de cartulina que serán colocados en un cartel.

Escenario II: Baile del Chu Chu Wa

Recursos

Humanos: Psicóloga en Formación, personal administrativo.

Materiales: Mascaras, bigotes y gafas.

Técnicos: Computador y parlantes.

Procedimiento

La psicóloga en formación les indica a los participantes que conformen tres hileras, debido a que en este escenario realizaremos un baile corto que se llama el Chu Chu Wa, y la persona que no realice los movimientos que se mencionan dentro de la canción tendrá una penitencia.





Devolución de aportes.



Se dará una breve retroalimentación de las estrategias que se utilizan dentro del encuentro psicológico, y posterior a ello se ofrecerá un espacio para que los participantes interactúen y presenten las dudas que tengan sobre el tema.

Encuentro Psicoeducativo de Control de Emociones

Título: Conociendo mis emociones

Tema: Control de Emociones

Tiempo: 30 minutos.

Objetivo general

Psicoeducar al personal administrativo en las diferentes emociones mediante un taller reflexivo para que logren identificarlas, comprenderlas y regularlas y así contribuir a su bienestar personal.

Justificación

Las emociones son aquellas reacciones psicofisiológicas de carácter universal, que juegan un papel primordial en el diario vivir de cada ser humano, las cuales se encuentran relacionadas con la toma de decisiones y dentro del entorno laboral se encuentran relacionadas con el bienestar psicológico considerándose como un componente subjetivo de la satisfacción laboral. Según Locke (1976) citado por Mañas, Salvador, Boada, González & Agullo (2007) se entiende la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resaltante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona o desde otro punto de vista como la orientación afectiva positiva hacia el empleo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se debe tener presente que las emociones se caracterizan por ser cambiantes y de carácter multidimensional, puesto que aparecen y desaparecen con gran rapidez, se clasifican en dos tipos positivas y negativas, también son complejas debido a que en sus procesos implican factores



fisiológicos, cognitivos, conductuales y de conciencia, teniendo en cuenta tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo; conductual/expresivo y fisiológico/adaptativo, coincidiendo estos tres aspectos con el modelo tridimensional de Lang (1968) sobre las emociones (Ramos, Piqueras, Martínez & Oblitas, 2009).

Por ello es necesario obtener ciertas habilidades para manejar las emociones, debido a que el manejo inadecuado de estas mismas pueden afectar el área personal y el ámbito laboral en particular, puesto que puede conllevar a que la persona sufra de un riesgo en su salud física, de forma especial aquellas que se encuentran relacionadas con las patologías cardiovasculares y estados altos de ansiedad (Moreno, Gálvez, Rodríguez & Garrosa, 2009), por otro lado también puede verse afectado a nivel psicológico debido a que al mantener en alto las emociones negativas puede hacer que este experimente constantemente estados desagradables que lo conlleven a realizar conductas no deseables.

Es por esto que se destaca la importancia de generar conocimientos sobre las seis emociones básicas las cuales son: tristeza, asombro, antipatía u hostilidad, miedo, enojo y felicidad, debido a que es parte fundamental del diario vivir del ser humano y trae consigo grandes beneficios a nivel personal y laboral, en este sentido lo que se busca es que permanezca dentro de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P las emociones positivas, pues aunque estas pueden llegar a ser momentáneas se pueden llegar a consolidar en un futuro, aumentando los repertorios de pensamiento acción construyendo recursos personales duraderos como la atención, la cognición y la acción (Palací, 2005) los cuales serán de gran utilidad en su puesto de trabajo mejorando sus relaciones interpersonales, familiares, sociales, entre otros.

Referente conceptual

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se entiende que las emociones son reacciones psicofisiológicas de carácter universal, las cuales no solo están implícitas con la activación y coordinación de cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales para ofrecer respuesta a las peticiones del entorno, sino que también se encuentran



relacionadas con la toma de decisiones (Salguero, Fernández, Ruiz, Castillo & Palomera, 2011; Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas, 2009). Por otro lado también se puede observar que existen seis emociones básicas que han sido mencionadas anteriormente y que dentro de las cuales se tiene tristeza, asombro, antipatía u hostilidad, miedo, enojo y felicidad.

Metodología

Población

Personal administrativo, operativo y auxiliar de obras y barridos de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Encuadre:

La psicóloga en formación realizan el saludo al personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, donde se da a conocer una breve introducción acerca de la temática que se va a trabajar seguido de esto se llevaran a cabo las diferentes estrategias propuestas por la psicóloga en formación. Por ello para el adecuado desarrollo del encuentro psicoeducativo se les pedirá tener una escucha activa y que mantengan una buena atención.

Construcción inicial

Se les pide a los participantes que conformen una mesa redonda para realizar una actividad rompe hielo llamada Se murió chicho en donde cada participante irá diciendo la noticia expresando algún tipo de emoción y su compañero le recibirá la noticia muy triste

Escenario I: Identificando emociones

Humanos: Psicóloga en Formación y el personal administrativo.

Materiales: Imágenes.

Técnicos: Celular.



Procedimiento



La psicóloga en formación le informara a cada uno de los participantes de manera individual escuchen con atención una canción, una vez la hayan escuchado por medio de las imágenes que se la psicóloga en formación les facilitara, tendrán que identificar que emoción reflejan y porque motivo se sienten así.

Escenario II: El semáforo

Humanos: Psicóloga en Formación y el personal administrativo.

Materiales: Semáforo de Cartulina.

Procedimiento:

En este escenario se les dará a conocer la técnica del semáforo en donde se relaciona los tres colores del mismo con las emociones y la conducta, para ello cada color tendrá las siguientes instrucciones:

Rojo: ALTO; Para, cálmate y piensa antes de actuar o responder.

Amarillo: PIENSA y analiza en las posibles soluciones y sus consecuencias.

Verde: ADELANTE, actúa e implementa la mejor solución o reacción posible.

Devolución de aportes.

Se dará una breve retroalimentación de las estrategias que se utilizan dentro del encuentro psicológico, y posterior a ello se ofrecerá un espacio para que los participantes interactúen y presenten las dudas que tengan sobre el tema.



Encuentro Psicoeducativo de Comunicación Asertiva



Título: Comunicación Afirmativa

Tema: Comunicación Asertiva

Tiempo: 30 minutos.

Objetivo general

Implementar estrategias mediante un encuentro psicoeducativo de comunicación asertiva para generar habilidades que permitan mejorar la comunicación en el personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Justificación

El ser humano se define por su sociabilidad, es decir por el hecho de comunicarse pues esto le permite intercambiar sus pensamientos y emociones además de sus creaciones y experiencias, en si la comunicación es una condición necesaria para la existencia del hombre y uno de los factores más importantes para el desarrollo social (Casales, 1998 citado por Aguila, s.f.) debido a que refleja la necesidad objetiva de los seres humano de asociación y cooperación mutua. Por otro lado se encuentra que durante el desarrollo histórico e individual se ha podido observar que el hombre no puede coexistir ni satisfacer sus necesidades materiales y espirituales sin la comunicación pues esta permite la comprensión de las actividades conjuntas, que encierran los grupos sociales en los que participa durante su vida, y entre los cuales se encuentran la familia, lo académico, lo social y lo laboral (Cueto, 2011).

Cabe resaltar que a pesar de que la comunicación no solo es un proceso básico que realizamos para intercambiar información u opiniones, de manera verbal o no verbal, sino que además está para cumplir un propósito que es el de generar acción, es decir llevar a cabo el intercambio de ideas, sentimientos, actitudes y emociones los cuales se encuentran relacionado con los aspectos de la vida diaria, al igual que en la vida organizacional.



Ahora bien dentro del ámbito laboral Palací (2005) postula que es imposible imaginar una organización sin comunicación, pues es a la que más tiempo dedican las personas en su trabajo (participar en reuniones, discutir proyectos, solicitar información) y cuando surgen conflictos y disputas dentro de un grupo o entre distintos grupos de la misma organización se encuentra que en el fondo se trataba de un problema de comunicación, pues es muy común escuchar estas expresiones “nadie me dijo nada”, “aquí la información no se difunde”, “nunca me escuchan”, “los problemas no sé discuten”, entre otros.

Por consiguiente para que no se presenten dentro del ámbito laboral, problemas de comunicación se debe hacer uso adecuado de la comunicación asertiva, es decir expresar ideas, pensamientos, preferencia u opiniones, de manera clara, firme, directa, honesta y apropiada, sin agredir, haciendo valer tanto los derechos de las demás personas como las del que lo está transmitiendo (Vivas, Gallego & González, 2007). Por ello es que dentro de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P se requiere brindar la intervención y la implementación de herramientas de comunicación pues se presentan falencias en esta misma causando rumores, peleas, inconvenientes en la realización de algunos proyectos o deberes, y lo que se pretende es hacer que se mejoren estas relaciones y fortalezcan la interacción entre los funcionarios administrativos fomentando la buena comunicación creando ambientes propicios para los colaboradores de la misma.

Referente conceptual

Comunicación

Según los autores Vivas, Gallego & González (2007) la comunicación es la capacidad de emitir mensajes claros y convincentes, las personas dotadas de estas competencias: saben dar y recibir mensajes, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje; abordan directamente las cuestiones difíciles; saben escuchar, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas para compartir la información de la que disponen; alientan la comunicación sincera y permanecen atentos tanto a las buenas noticias como a las malas.



Dentro la comunicación entran en juego ciertos elementos que facilitan este proceso y dentro de ellos encontramos los siguientes: el emisor es el sujeto que comunica en primer lugar o toma la iniciativa de este acto en común, el receptor es el que recibe el mensaje o mejor dicho, es aquel a quien va destinado el mensaje, el mensaje es el conjunto de las diferentes ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, entre otros, el canal es el medio a través del cual se emite el mensaje del emisor al receptor, el ruido son las alteraciones que se producen durante la transmisión del mensaje, los filtros que suponen barreras mentales que surgen de los valores, experiencias, conocimientos, expectativas, prejuicios, entre otros de emisor y receptor, la retroalimentación supone la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación y el contexto situación concreta en la que se desarrolla la comunicación (Hofstadt, 2005).

También se encuentra que en la comunicación se abarcan tres tipos de lenguajes que actúan de modo simultaneo las cuales son el lenguaje verbal, el no verbal y el paraverbal (Vivas, Gallego & González, 2007).

Asertividad

Martínez (2012) define la palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir “afirmación de la certeza de una cosa”, de ahí se puede deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza, la asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos.

Ahora bien existen dos tipos de asertividad que ha de ser tenidos en cuenta, la de aprobación que es cuando se expresa el agrado, el acuerdo o la conformidad con lo que los demás hacen, junto con el respeto a las cosas que se perciben en el ambiente o en las personas y el otro tipo es de rechazo que es cuando se expresan los sentimientos de desagrado, manifestaciones de opiniones contrarias y para no permitir las violaciones de los derechos.



Comunicación Asertiva

En lo que estipulan Vivas, Gallego & González (2007) La comunicación asertiva es cuando se expresa ideas, pensamientos, preferencia u opiniones, de manera clara, firme, directa, honesta y apropiada, sin agredir, haciendo valer tanto los derechos de las demás personas como las del que lo está transmitiendo. Dentro de la práctica esto la capacidad para: Expresar sentimientos y deseos positivos y negativos de una forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza, además de discriminar las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada, defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta poco cooperadora, apropiada o razonable de los demás.

La habilidad de ser asertivo proporciona dos importantes beneficios: incrementa el auto respeto y la satisfacción de hacer alguna cosa con la suficiente capacidad para aumentar la confianza, la aceptación y el respeto de los demás, en el sentido de que se hace un reconocimiento de la capacidad de uno mismo de afirmar los derechos personales.

Metodología

Población

Personal administrativo, operativo y auxiliar de obras y barridos de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Encuadre:

La psicóloga en formación realizan el saludo al personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, donde se da a conocer una breve introducción acerca de la temática que se va a trabajar seguido de esto se llevaran a cabo las diferentes estrategias propuestas por la psicóloga en formación. Por ello para el adecuado desarrollo del encuentro psicoeducativo se les pedirá tener una escucha activa y que mantengan una buena atención.



Construcción inicial



En primera instancia se les otorgara a los participantes unas hojas donde colocaran que aspectos o cualidades deben ser importantes para trabajar en equipo, una vez que hayan terminado con esto se les pedirá que compartan lo que han escrito, esta actividad servirá de guía para las siguientes actividades de los escenarios que vienen a continuación.

Escenario I:

Humanos: Psicóloga en Formación y el personal administrativo.

Técnicos: Computador.

Procedimiento

La psicóloga en formación le informara a cada uno de los participantes que tomen asiento y conformen un círculo, pues a continuación se les pasara un video que se encuentra relacionado con la comunicación asertiva, y que de manera individual presten atención al video, este cortometraje trata de una chica a la que le gusta cantar pero es algo tímida e introvertida, a esta chica le gusta un muchacho que es sordo mudo pero ella no lo sabe, por lo que se presentan ciertos inconvenientes y malinterpretaciones, al final del video se realizara una retroalimentación del mismo.

Escenario II: Me guías, te guio y escribo.

Humanos: Psicóloga en Formación y el personal administrativo.

Materiales: Hojas, lápices, lapiceros y dibujos.

Procedimiento:

En este escenario se les otorgara tres elementos a tres participantes al primero se le dará una hoja en donde copiara todo lo que sus otros dos compañeros digan, al otro se le otorgara un dibujo él tiene que indicarle a su compañero(a) como debe hacer el dibujo



mediante diferentes indicaciones y al último se le dará también una hoja en donde plasmara el dibujo con las indicaciones que el compañero le esta brindando.

Devolución de aportes.

Se dará una breve retroalimentación de las estrategias que se utilizan dentro del encuentro psicológico, y posterior a ello se ofrecerá un espacio para que los participantes interactúen y presenten las dudas que tengan sobre el tema.

Encuentro Psicoeducativo de Trabajo en Equipo

Título: ¡Juntos, podemos más!

Tema: Trabajo en equipo

Tiempo: 1 hora.

Objetivo general

Fomentar el trabajo en equipo para propiciar un mejor ambiente laboral en los empleados de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P

Justificación

Cuando se habla del trabajo en equipo se habla de muchas cosas a la vez, hay quien entiende de la misma manera equipo que grupo, pues se cree que estos dos términos se refiere al conjunto de personas que se constituye en un equipo (Escat, 2009). Sin embargo se trata de conceptos diferentes, según la RAE un equipo es un grupo de personas organizado para una investigación o servicios determinados y un grupo es la pluralidad de seres o cosas que forman un conjunto, material o manualmente considerado.

En relación con lo anterior y una vez entiendo los conceptos dados de equipo y grupo, hay que tener claro que para que un conjunto de personas se convierta en un



equipo necesita cumplir una serie de requisitos imprescindibles (Escat, 2009) que serán mencionados a continuación:



1. Es importante que los miembros reconozcan que se necesitan unos a otros.
2. Que el equipo tenga una identidad propia que le defina y le de coherencia, pues este mismo lo identificara como equipo.
3. El equipo tiene que haber interactuado entre sus miembros (la interdependencia se materializa por medio de la interacción y ésta genera una identidad común que es el motor del equipo).

Ahora bien dentro de las entidades empresariales el equipo de trabajo es la unidad fundamental en las organizaciones, pues este conforma una unión que organiza y orienta para cumplir con una meta o tarea en común, la cual se constituye por un grupo de personas adoptando papeles y funciones que se manejan de acuerdo a la disponibilidad de recursos y habilidad para conducir el proceso psico-social del grupo dentro de un ambiente de respeto y confianza (Valverde, Ayala, Pascua & Fandiño, s.f.; Orengo, Peiro & Zornoza, 2011).

Otro aspecto a tener en cuenta que el equipo de trabajo dentro de las organizaciones tiene un impacto positivo bidimensional, pues no solo se trata de realizar las tareas o actividades en tiempos más cortos, sino también en obtener resultados con mayor calidad de manera consistente para alcanzar las metas trazadas (Finmex, s.f.).

Por consiguiente lo que se busca con esta temática dentro de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. es que tomen consciencia sobre la importancia del trabajo en equipo, pues como afirma Finmex (s.f.) este debe utilizarse de manera más práctica, trayendo consigo mejores resultados siendo más óptimos pues al tener una buena dinámica dentro del equipo se realizaran estas tareas en tiempos más breves los cuales serán altamente valorados por aquellas personas que reciben el servicio que la empresa facilita, además también puede propiciar un ambiente laboral más amigable propiciando un impacto positivo en el estado de ánimo del personal de la empresa.



Referente Conceptual



Según los autores Landy & Conte (2005) un equipo se define como un conjunto interdependiente de individuos que trabajan juntos para una meta común y que comparten la responsabilidad de los resultados específicos para sus organizaciones y que se identifica como tal por aquellos que están dentro y fuera de él. Por otro lado según los autores Newmark, Koehler & Philippe, 2008 citado por Pérez & Azzollini, 2013 los grupos se hacen equipos cuando desarrollan un sentido del compromiso compartido y luchan por conseguir sinergia entre sus miembros.

Por último, se menciona que la importancia del trabajo en equipo según Vecino (2008) se fundamentan en cuatro aspectos claves que tienen que ver con:

- a) Los Roles de los participantes. Se refiere a los conocimientos, experiencia, pericia o habilidades de los integrantes el equipo, en este sentido se valora la importancia de la complementariedad por cuanto cada integrante hace un aporte diferente que permite la consecución de los resultados esperados.
- b) La comunicación. Es un factor definitivo que permite mantener enterados a todos los integrantes del equipo de lo que ocurre y establecer un clima organizacional adecuado por cuanto permite que se expresen los acuerdos y desacuerdos en la gestión que se realiza
- c) Liderazgo. Es un aspecto que permite motivar y animar a los integrantes al tener claridad en las metas que se persiguen. Los líderes son aquellos que visualizan el objetivo y transmiten a todos el impulso requerido para que el desempeño no decaiga sino que por el contrario se incremente
- d) Compensación. Cada integrante debe percibir que recibe, no sólo en el aspecto económico, el reconocimiento que merece, en muchas ocasiones el ritmo del equipo puede disminuir si no siente que recibe felicitaciones, bonificaciones o triunfos que les permite fortalecer su compromiso con el equipo.



- e) Compromiso. Una vez que los integrantes del equipo establecen vínculos con los demás integrantes y que se identifican con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesiona mucho más a los miembros del equipo.

Metodología

Población

Personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Encuadre:

La psicóloga en formación realizan el saludo al personal administrativo y operativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, donde se da a conocer una breve introducción acerca de la temática que se va a trabajar seguido de esto se llevaran a cabo las diferentes estrategias propuestas por la psicóloga en formación. Por ello para el adecuado desarrollo del encuentro psicoeducativo se les pedirá tener una escucha activa y que mantengan una buena atención.

Construcción inicial

En primera instancia se les otorgara a los participantes unas hojas donde colocaran que aspectos o cualidades deben ser importantes para trabajar en equipo, una vez que hayan terminado con esto se les pedirá que compartan lo que han escrito, esta actividad servirá de guía para las siguientes actividades de los escenarios que vienen a continuación.

Escenario I: Pelota en movimiento

Recursos

Humanos: Psicóloga en Formación, personal administrativo.

Materiales: Pelota, Cartulina y una taza.



Procedimiento

La psicóloga en formación les indica a los participantes que conformen un solo grupo, una vez conformado se les facilitara un octavo de cartulina, el objetivo del juego es introducir la pelota dentro de la taza, pero deben cumplir con cinco reglas especiales la primera es que pueden utilizar la cartulina como deseen, la segunda que deben utilizar esta misma cartulina para trasportar la pelota sin dejarla caer, la tercera que la pelota no puede dejar de moverse, la cuarta que no pueden tocar la pelota con las manos y la última regla y más importante todos deben participar.

Escenario II: Transportando globos

Recursos

Humanos: Psicóloga en Formación, personal administrativo.

Materiales: Globos

Procedimiento

La psicóloga en formación les pedirá que por favor se mantengan en el grupo que ya habían conformado, y a cada uno se les facilitara un globo la actividad consiste en que con los globos inflados formen una fila, y en medio de cada persona estará la bomba el objetivo del juego es que deben llegar a la meta sin dejar caer el globo, ni reventarlo, si alguna de estas dos cosas pasan tienen que volver a empezar.

Devolución de aportes.

Se dará una breve retroalimentación de las estrategias que se utilizan dentro del encuentro psicológico, y posterior a ello se ofrecerá un espacio para que los participantes interactúen y presenten las dudas que tengan sobre el tema.



Encuentro Psicoeducativo de Resolución de conflictos



Título: ¡Buscando solución entre todos!

Tema: Resolución de conflictos

Tiempo: 30 minutos.

Objetivo general

Generar nuevas estrategias para la solución de problemas mediante la aplicación de la técnica de resolución de conflictos para su buen manejo favoreciendo positivamente al ambiente laboral del personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Justificación

Según Montealegre (2007) y Zepeda (1999) Normalmente la vida cotidiana y en el ámbito laboral se presenta problemas de gran complejidad que deben ser resueltos a nivel individual; entendiéndose problema como aquella situación o asunto difícil, delicado o susceptible que se encuentra relacionado con las emociones pero que tienen solución en diferentes aspectos como por ejemplo a la hora de superar los obstáculos a nivel social, realizando tareas de estudio, encontrando una solución de cálculo, analizar hechos sociales, entre otros que implica un proceso cognitivo de resolución de problemas, de pensamiento, de procesamiento de información, de resolución de conflicto.

Para resolver un problema se debe tener en cuenta que primero se debe definir el límite del problema es decir que se quiere resolver para definir la resolución del mismo, previendo los efectos que pueden contraer en su ejecución y debida elección, pues esta puede estar identificada con ciertas variables que pueden afectar de manera significativa las metas que se han propuesto dentro de la organización y afectarlos, debido a que no se está realizando un buen proceso en la toma de decisiones.

Por ello dentro del ámbito laboral, entra en juego la resolución de problemas y de conflictos que consiste en formas métodos y procedimientos que son utilizados como medio transformador que intenta evadir situaciones difíciles, buscando soluciones a las



diferentes problemáticas que se van presentando y que son materializados en diferentes pasos para encontrar solución óptima a cualquier tipo de problema o situación que se presente (González, Martínez & García, 2011).

Para finalizar es importante resaltar que es importante trabajar esta temática dentro de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P puesto que se requiere brindar la intervención y la implementación de herramientas que permitan un buen desarrollo en la solución de problemas pues se presentan falencias en esta misma causando conflictos, problemas a nivel personal y colectivo e inconvenientes en la realización de algunos proyectos o deberes, y lo que se pretende es hacer que se mejoren estas relaciones y fortalezcan la interacción entre los funcionarios administrativos fomentando y creando ambientes propicios para los colaboradores de la misma.

Referente conceptual

Conflicto

Es una interacción de personas interdependientes, quienes perciben metas incompatibles e interferencia de unos a otros para lograr tales metas. También se encuentra que hay conflicto cuando un individuo, una comunidad, una nación o incluso un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015).

Tipos de conflictos

Según la OIT & Centro Integral de Formación (CIF) (2013) los conflictos son de naturaleza individual que tienen lugar entre empleado y su empleador, puesto que por lo general los empleados actúan de forma individual y no como grupo, otro conflicto que se presenta es el de tipo colectivo que tiene lugar entre un número de empleados que actúan en conjunto contra su empleador, estos dos tipo de conflictos por los general se encuentran relacionados como conflictos relativos a derechos, otros como conflictos relativos a intereses.



A continuación se darán a conocer otros tipos de conflictos:

- Un conflicto sobre derechos es aquel referido a derechos existentes fijados por ley, por un acuerdo de convenio colectivo o por un contrato de trabajo individual. Estos conflictos por lo general toman la forma de un reclamo de los empleados dado que no han visto satisfechos sus derechos, tales como el pago de su salario, el pago de horas extra, el goce de vacaciones y un entorno laboral adecuado (en efecto, todo derecho que ya exista por ley). Los conflictos sobre derechos pueden ser individuales o colectivos.

- Un conflicto sobre intereses es aquel concerniente a la creación de nuevos derechos y obligaciones. En la práctica, la mayoría de estos conflictos son una manifestación del fracaso del proceso de negociación, en el cual las partes no han logrado llegar a un acuerdo acerca de las condiciones de empleo que aplicarán en el futuro. Los conflictos sobre intereses son por lo general de naturaleza colectiva.

Resolución de conflictos

Consiste en formas métodos y procedimientos que son utilizados como medio transformador que intenta evadir situaciones difíciles, buscando soluciones a las diferentes problemáticas que se van presentando y que son materializados en diferentes pasos para encontrar solución óptima a cualquier tipo de problema o situación que se presente (González, Martínez & García, 2011).

Por lo general, según la OIT (2013) existen cuatro enfoques sobre la resolución de conflictos, a saber:

- La elusión: que se presenta cuando una parte simplemente no es capaz de abordar un conflicto.

- El poder cuando una parte emplea la coacción para forzar a la otra a hacer lo que ella desea.



- Los derechos: cuando una parte usa una norma de derecho o equidad para resolver el conflicto.
- El consenso: cuando una parte se empeña en conciliar, transigir o adoptar posturas o necesidades subyacentes.

Técnica de Resolución de problemas sociales de Dzurilla y Nezu

Esta técnica surge de la combinación de ciertos elementos comunes en todos los tratamientos y entrenamientos de solución de problemas (ESP) la cual, consiste en un entrenamiento basado en cinco pasos que se utiliza mediante un proceso cognitivo y comportamental, para ayudar a las personas a hacer disponibles varias alternativas de respuestas para enfrentarse a diversas situaciones problemáticas e incrementando la posibilidad de seleccionar las respuestas más eficaces entre las alternativas posibles (Guerra, s.f.). Por otro lado esta técnica contiene cinco pasos que serán mencionados a continuación:

1. Orientación y sensibilización hacia los problemas.

Se focaliza la atención del sujeto hacia las situaciones problemáticas, incrementando la sensibilidad hacia las misma, su intervención se centra en modificar las creencias, expectativas y valoraciones para controlar las ideas del sujeto sobre la capacidad que posee para solucionarlos, minimizando el malestar que conlleva, planteando así, que los problemas son normales e inevitables y que se pueden enfrentar de forma eficaz.

2. Definición y formulación del problema.

En esta etapa se define el problema en términos operativos, de manera que esto ayude a la generación de soluciones relevantes. Para tal finalidad, se pueden utilizar tres estrategias:



- Operacionalización del problema: delimitar el problema real, y descomponer una situación compleja en una cadena o secuencia de situaciones problemáticas.
- Selección de datos relevantes: recabar información sobre el problema, como por ejemplo quién está implicado; qué, dónde, cuándo, y por qué sucede; cómo respondo, etc.
- Establecimiento de metas y objetivos: qué puede hacerse realmente. La persona debe definir el problema y abarcar toda la información que desee obtener respecto a la situación que le preocupa. Todo ello debe de realizarse en lenguaje concreto, evitando inferencias y suposiciones.

3. Generación de soluciones alternativas.

El objetivo de esta técnica es que la persona encuentre una variedad de soluciones para sus problemas, por lo tanto la “tormenta de soluciones” es una buena opción, para ello se debe seguir una serie de reglas:

- Principio de aplazamiento del juicio: la crítica se prohíbe, por lo que cualquier alternativa es válida, y el razonamiento sobre la solución se postergará.
- Principio de la variedad: se dará rienda suelta a la imaginación, generando así la mayor variedad de opciones posibles.
- Principio de la cantidad: entre mayor sea la cantidad de opciones que se manejen mejor, de entre ellas siempre se obtendrán una serie importante de opciones que sean viables.



4. Identificación y valoración de las consecuencias. Toma de decisiones.

En esta cuarta fase se selecciona las alternativas que contribuyan a la solución del problema, para lo cual, el individuo debe tener en cuenta las consecuencias y un crítico razonamiento de cada una de las soluciones planteadas pues estas tienen sus implicaciones a corto, mediano y largo plazo, por lo tanto es conveniente que le asigne un puntaje a cada una de las soluciones, con ello, podrá, posteriormente, seleccionar las que obtengan un puntaje extremo y ponerla en práctica.

5. Ejecución de la solución y verificación.

En esta última fase lo que se busca es poner en práctica la alternativa escogida y evaluar la efectividad de la misma, para ello hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Ejecución de la Solución.
- Autoobservación de los propios comportamientos y resultados.
- Autorregulación y Autoevaluación: la persona debe de comparar el resultado de su solución con lo que esperaba realmente; con el objetivo de continuar con la aplicación de la alternativa, o bien, encontrar el porqué de la falta de éxito.

Metodología

Población

Personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.

Encuadre:

La psicóloga en formación realizan el saludo al personal administrativo y operativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P, donde se da a conocer una breve introducción acerca de la temática que se va a trabajar seguido de esto se llevaran a cabo las diferentes estrategias propuestas por la psicóloga en formación. Por ello para el



adecuado desarrollo del encuentro psicoeducativo se les pedirá tener una escucha activa y que mantengan una buena atención.



Construcción inicial

En primer lugar se realizara una actividad que consiste en que cada uno de los participantes piense en un refrán o dicho popular, en donde en la mitad del dicho incluirán la palabra delante y al finalizar añadirán la palabra detrás o atrás.

Ejemplo: Cuando el rio suena por delante es porque piedras lleva por detrás.

Escenario I: Cruzando el camino

Recursos

Humanos: Psicóloga en Formación, personal administrativo.

Materiales: Cinta gruesa para formar el camino.

Procedimiento

La psicóloga en formación les indica a los participantes que formen parejas, para realizar la actividad que consiste en que los dos participantes se colocaran a cada extremo de la cinta, con el objetivo de cruzar hacia el otro lado pero sin salirse ni dejar de tocar la cinta, también se les aclara que los dos deben de pasar al mismo tiempo y deben buscar la solución entre los dos o con su grupo de oficina.

Escenario II: Entrenamiento en solución de problemas

Recursos

Humanos: Psicóloga en Formación, personal administrativo.

Materiales: Cartulinas y marcadores



Procedimiento



Este escenario está relacionado con la actividad anterior, por lo tanto aquí se les explicara a cada uno de los participantes a que pongan atención a cada uno de los cinco componentes que conforman la teoría de resolución de conflictos de D'zurilla y Nezu, utilizando el ejemplo anterior y haciendo que coloquen en las carteleras las características de cada componente para resolver esta problemática.

Los cinco pasos son los siguientes:

1. Orientación y sensibilización hacia los problemas.
2. Definición y formulación del problema.
3. Generación de soluciones alternativas.
4. Identificación y valoración de las consecuencias (Toma de decisiones)
5. Ejecución de la solución y Verificación.

Devolución de aportes.

Se dará una breve retroalimentación de las estrategias que se utilizan dentro del encuentro psicológico, y posterior a ello se ofrecerá un espacio para que los participantes interactúen y presenten las dudas que tengan sobre el tema.

ESTRATEGIAS DE LAS HABILIDADES EDUCATIVAS

TITULO	OBJETIVO	DURACION	POBLACIÓN
Día del amor y la amistad	Generar un espacio de esparcimiento con el personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. mediante la entrega de un detalle que exalte la importancia de esta fecha especial	20 minutos.	Personal administrativo, operativo y Psicóloga en Formación.



Día de Halloween	Generar un espacio de esparcimiento y recreación con el personal administrativo de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. mediante un concurso que exalte la importancia de esta fecha especial.	Todo el mes de Octubre	Personal Administrativo y Psicóloga en Formación.
Campaña de Violencia Intrafamiliar, Cuidado Personal y Sexualidad	Promover la sexualidad responsable, los buenos hábitos de cuidado personal y las debidas pautas de crianza familiar mediante el desarrollo de una campaña para el personal operativo y auxiliar de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.	30 minutos	Personal Operativo, auxiliar de barrido y psicólogas en formación.

PRESENTACION PARCIAL DE RESULTADOS

a) Actividades asistenciales

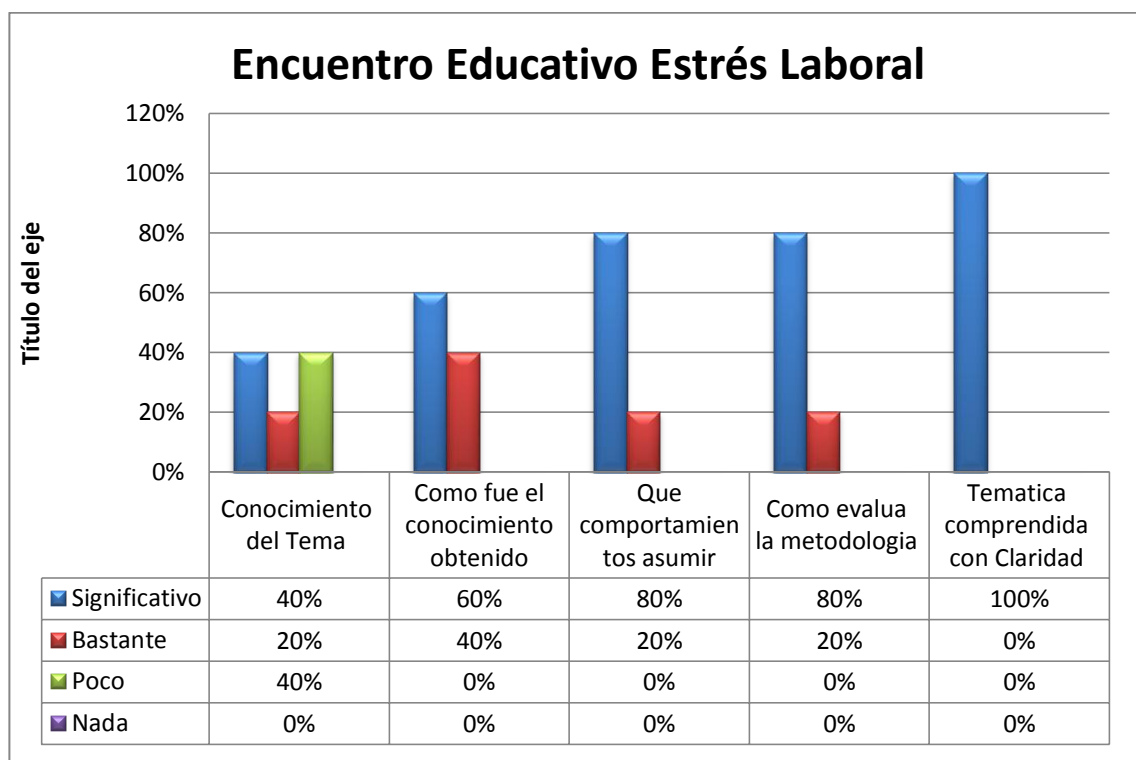
En este apartado se explicará cada uno de los resultado obtenidos por la psicóloga en formación a partir de cada uno de los encuentro psicoeducativos y/o generales aplicados dentro de la empresa. Por consiguiente es importante aclarar que los resultados están divididos en dos aspectos, la descripción cualitativa en donde se tiene en cuenta los conocimientos que tienen los participantes antes del encuentro y es por ello que al comienzo de cada actividad se les pregunta al personal que saben sobre la temática, además también se tienen en cuenta los conocimientos finales (Apéndice 1)

También se tiene en cuenta la tabulación cuantitativa en donde se evalúa la facilidad de comprender el tema, la metodología empleada por la psicóloga en formación, el manejo de grupo por parte de la psicóloga en formación y el nivel de satisfacción que se obtuvo después del encuentro psicoeducativo.

A continuación se da inicio a cada uno de los resultados describiendo primero la evaluación cualitativa seguida de la descripción cuantitativa de cada uno de los instructivos.

Estrés Laboral

Gráfica N°1 Estrés Laboral



Análisis Cuantitativo

Para el análisis del instructivo de estrés laboral se trabajó con 10 funcionarios de los cuales 5 fueron la muestra tomada para la evaluación del instructivo, de esta manera se concluye: para la pregunta, se plantea como era el conocimiento que tenían los



funcionarios antes del abordaje, en donde se puede observar que el 40% y el 20 % de la población tenían un conocimiento significativo o bastante significativo de la temática, mientras que el otro 40 % de los participantes tenían poco conocimiento. Para la pregunta el conocimiento adquirido después del abordaje fue un total 60% en donde demuestra que su conocimiento fue significativo lo que infiere el grado de comprensión que se obtuvo con el encuentro.

En la pregunta que plantea que comportamiento asumiría después del aprendizaje adquirido las respuestas estuvieron dadas en un 80% sobre la opción “Significativo”. Para la pregunta se plantea como se considera la metodología empleada, lo cual denota un total del 80% Significativo y el 20% Bastante concluyendo así la pertinencia de un buen manejo que se le otorgo a la metodología manejada. Para la última pregunta que cuestiona el grado de comprensión sobre el tema, un total del 100% afirmo como “Excelente” el nivel de discernimiento asumido por el personal.

Análisis Cualitativo

Se pudo observar que durante la aplicación de la actividad que se llevaba a cabo con la temática de Estrés laboral, se manifestó por parte de la población una reacción positiva ante las actividades planteadas las cuales fueron de mayor agrado para ellos, también el hecho de expresar buenos comentarios como “Es bueno realizar este tipo de actividades, no tanto teóricas si no lúdicas y reflexivas”, “Sería bueno que realizara estas actividades oficina por oficina”.

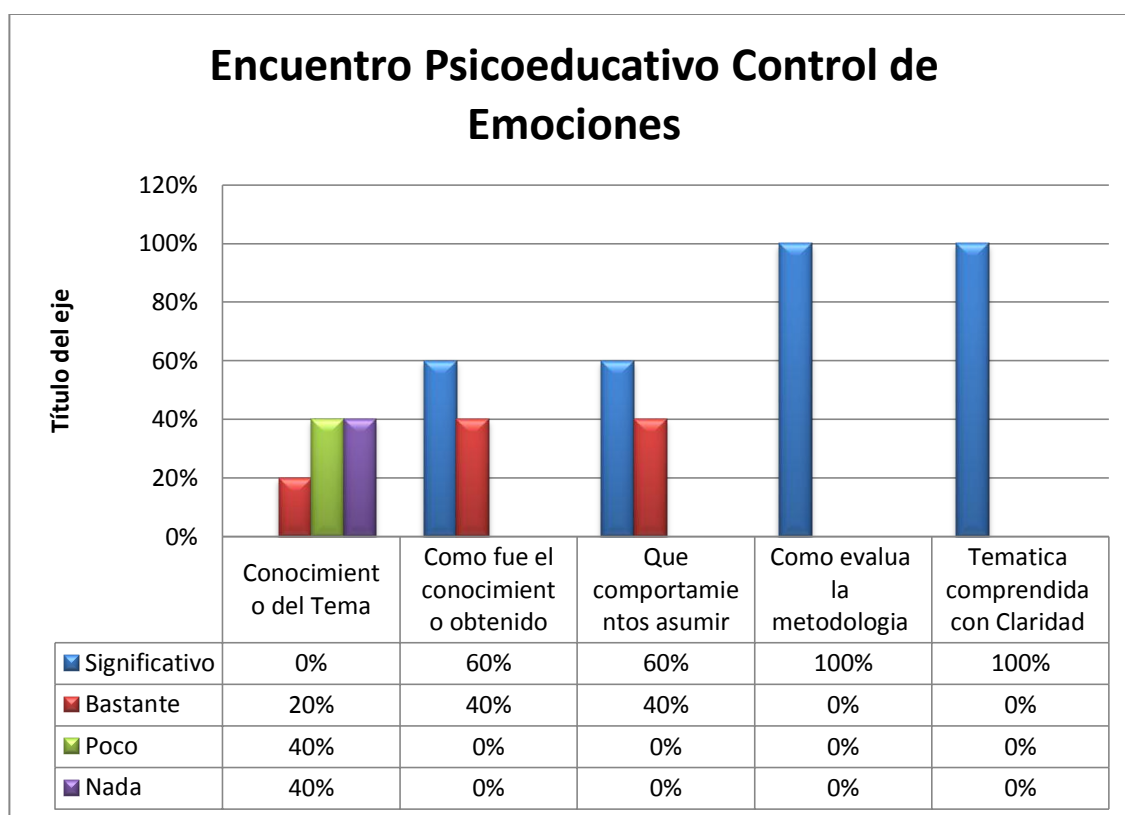
También se pudo evidenciar que dentro de la población se ve reflejado el cambio, puesto que al ver las consecuencias que el estrés pueden traer no solo nivel individual sino también en su entorno laboral, social, familiar y en su salud, decidieron tener en cuenta las diferentes pautas y estrategias que fueron aprendidas durante el encuentro psicoeducativo, es aquí en donde se demuestra la aceptación de las estrategias y ejercicios dinámicos para abarcar la temática y poder promover un mejor bienestar en el personal, como afirma Peiro & Rodríguez (2008) si las empresas son más



conscientes de las implicaciones o consecuencias que puede conllevar el estrés laboral para su personal, pueden buscar nuevas formas y estrategias para mejorar, pues una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y obtener mejores lugares de trabajo.

Control de Emociones

Gráfica N°2 Control de Emociones



Análisis Cuantitativo

Para el análisis del instructivo de control de emociones se trabajó con 46 funcionarios de los cuales 5 fueron la muestra tomada para la evaluación del instructivo, de esta manera se concluye: para la pregunta, se plantea como era el conocimiento que tenían los funcionarios antes del abordaje, en donde se puede observar que el 20% y el 20 % de la población tenían un conocimiento bastante o poco significativo de la



temática, mientras que el otro 40 % de los participantes no tenían conocimiento. Para la pregunta el conocimiento adquirido después del abordaje fue un total 60% en donde demuestra que su conocimiento fue significativo lo que infiere el grado de comprensión que se obtuvo con el encuentro.

En la pregunta que plantea que comportamiento asumiría después del aprendizaje adquirido las respuestas estuvieron dadas en un 60% sobre la opción “Significativo”. Para la pregunta se plantea como se considera la metodología empleada, lo cual denota un total del 100% Significativo concluyendo así la pertinencia de un buen manejo que se le otorgo a la metodología manejada. Para la última pregunta que cuestiona el grado de comprensión sobre el tema, un total del 100% afirmo como “Excelente” el nivel de discernimiento asumido por el personal.

Análisis Cualitativo

En la aplicación de esta actividad denominada control de emociones se pudo observar que causo mayor agrado con las actividades propuestas pues se llevaba una idea diferente a las demás actividades realizadas, además de un gran impacto dentro de la población, puesto que no creían que las emociones podrían afectar de manera significativa su ámbito personal y laboral pues están pueden conllevar a que la persona sufra problemas de salud física relacionada con las alteraciones o patología cardiovasculares además de también estar relacionadas con los altos estado de ansiedad y experimentación constante de estados desagradables que lo conlleven a realizar conductas no deseables. (Moreno, Gálvez, Rodríguez & Garrosa, 2009).

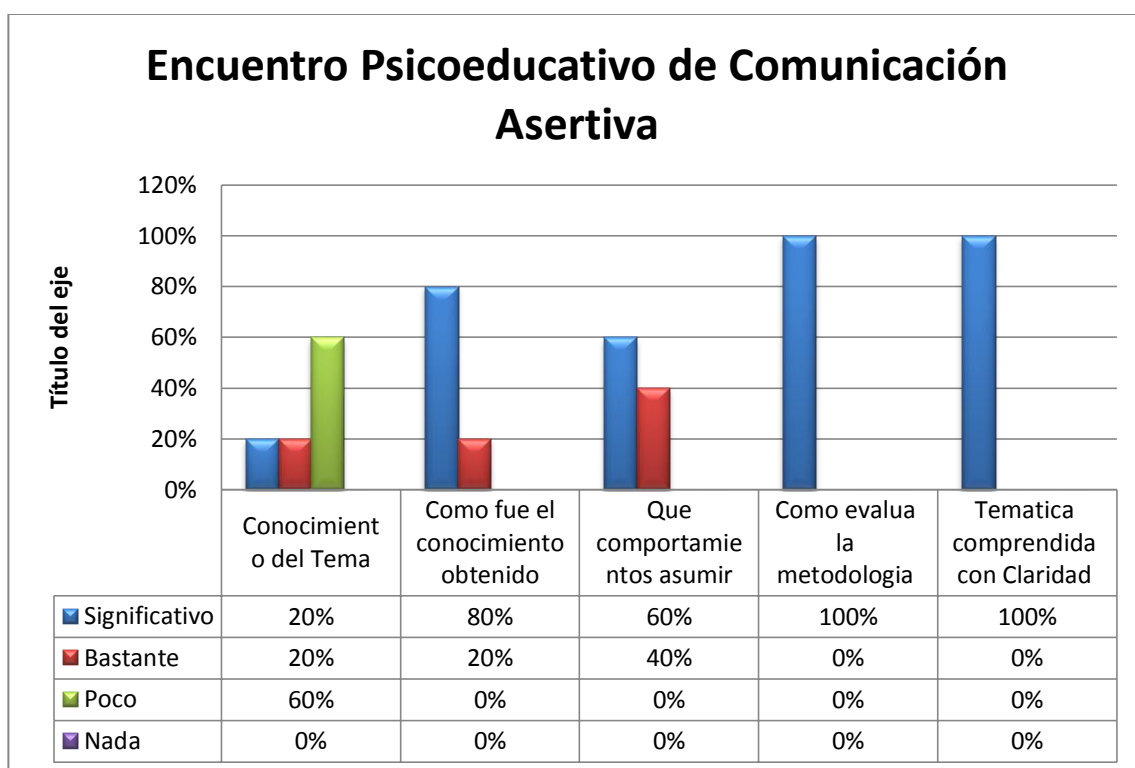
Por ello dentro de esta actividad se brindó un taller reflexivo y estrategias que ayuden a mejorar las habilidades del manejo de las emociones que pueden ser de gran utilidad en su diario vivir de manera personal y laboral, las cuales fueron tomadas en consideración pues se ve reflejados los cambios dentro de la Empresa Empopamplona S.A. E.S.P. debido a que se ha presentado un progreso significativo en las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, destacando que han teniendo un mejor control de las emociones incrementando el uso de las emociones positivas y en la toma de



decisiones las cuales se ven inmersas dentro de esta misma, como manifiesta Palací (2005) las emociones positivas, aunque sean momentáneas se pueden llegar a consolidar en un futuro, aumentando los repertorios de pensamiento y acción construyendo recursos personales duraderos como la atención, la cognición y la acción incrementando el buen clima laboral.

Comunicación Asertiva

Gráfica N°3 Comunicación Asertiva



Análisis Cuantitativo

Para el análisis del instructivo de comunicación asertiva se trabajó con 46 funcionarios de los cuales 5 fueron la muestra tomada para la evaluación del instructivo, de esta manera se concluye: para la pregunta, se plantea como era el conocimiento que tenían los funcionarios antes del abordaje, en donde se puede observar que el 20% y el otro 20 % de la población tenían un conocimiento bastante o poco significativo de la temática, mientras que el otro 60 % de los participantes no tenían conocimiento. Para la



pregunta el conocimiento adquirido después del abordaje fue un total 80% en donde demuestra que su conocimiento fue significativo lo que infiere el grado de comprensión que se obtuvo con el encuentro.

En la pregunta que plantea que comportamiento asumiría después del aprendizaje adquirido las respuestas estuvieron dadas en un 60% sobre la opción “Significativo”. Para la pregunta se plantea como se considera la metodología empleada, lo cual denota un total del 100% Significativo concluyendo así la pertinencia de un buen manejo que se le otorgo a la metodología manejada. Para la última pregunta que cuestiona el grado de comprensión sobre el tema, un total del 100% afirmo como “Excelente” el nivel de discernimiento asumido por el personal.

Análisis Cualitativo

En la aplicación de esta actividad denominada comunicación asertiva se pudo observar que causo mayor grado de empatía puesto que se seguía con la propuesta de las actividades creativas y lúdicas, además de un gran impacto dentro de la población puesto que afianzaron sus conocimientos y vieron la importancia de mantener una buena comunicación dentro del ámbito laboral, por otro lado, también se muestra que después de la aplicación de la actividad mantuvieron un mejor manejo de la comunicación esforzándose por mantener un espacio para resolver sus problemas de manera adecuada y tranquila a través del dialogo, pues como afirma Palací (2005) es imposible imaginar a una organización sin comunicación y el surgimiento de los conflictos o disputas dentro del mismo grupo muchas veces es causado por una mala comunicación.

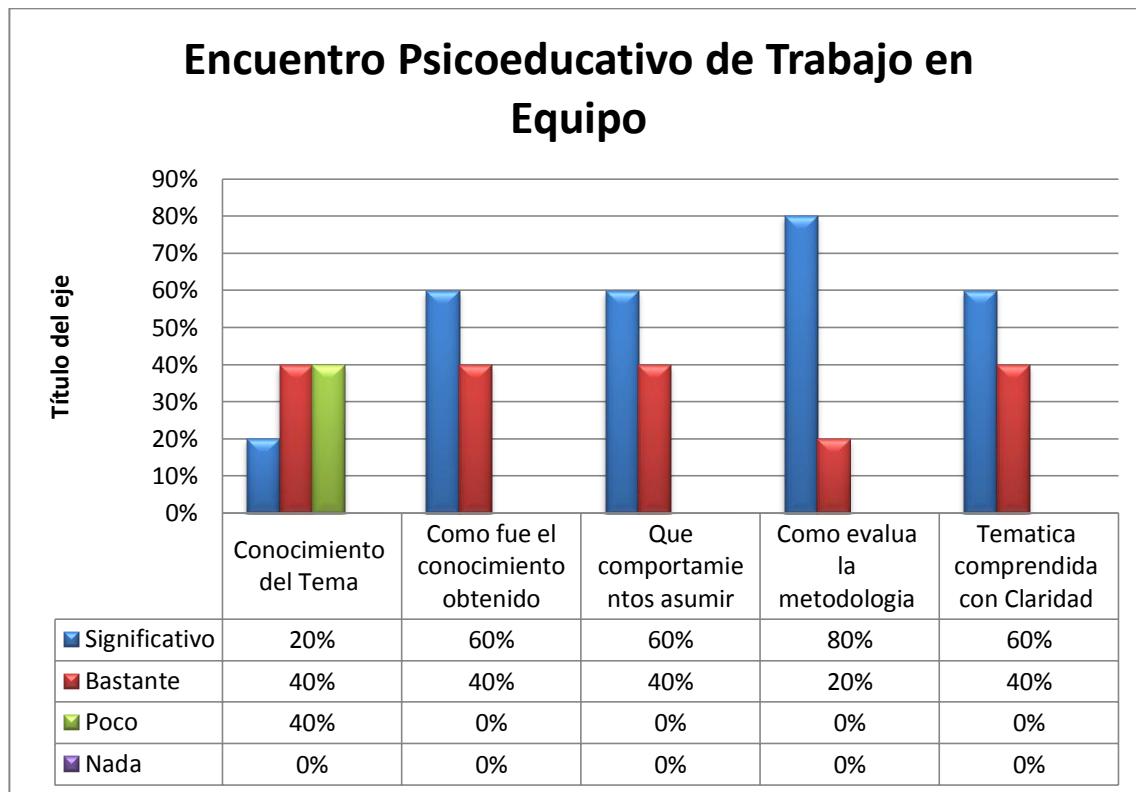
Por consiguiente, para minimizar e intervenir en la mala comunicación que se presenta dentro del entorno laboral de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. y que estaba causando un trato inadecuado entre compañeros de trabajo, se llevó a cabo un encuentro psicoeducativo para brindar estrategias que ayuden a mejorar las habilidades del manejo de la comunicación asertiva, facilitando herramientas que ayuden a expresar ideas pensamientos, preferencias u opiniones de manera clara y concisa, respetando los derechos y deberes de sus compañeros de trabajo (Vivas, Gallego & González, 2007).



Trabajo en Equipo



Gráfica N°4 Trabajo en Equipo



Análisis Cuantitativo

Para el análisis del instructivo de trabajo en equipo se trabajó con 46 funcionarios de los cuales 5 fueron la muestra tomada para la evaluación del instructivo, de esta manera se concluye: para la pregunta, se plantea como era el conocimiento que tenían los funcionarios antes del abordaje, en donde se puede observar que el 20% y el 40 % de la población tenían un conocimiento significativo o bastante de la temática, mientras que el otro 40 % de los participantes no tenían conocimiento. Para la pregunta el conocimiento adquirido después del abordaje fue un total 60% en donde demuestra que su conocimiento fue significativo lo que infiere el grado de comprensión que se obtuvo con el encuentro.

En la pregunta que plantea que comportamiento asumiría después del aprendizaje adquirido las respuestas estuvieron dadas en un 60% sobre la opción “Significativo”.



Para la pregunta se plantea como se considera la metodología empleada, lo cual denota un total del 80% Significativo concluyendo así la pertinencia de un buen manejo que se le otorgo a la metodología manejada pero aun teniendo que mejorar en este aspecto. Para la última pregunta que cuestiona el grado de comprensión sobre el tema, un total del 60% afirmo como “Excelente” el nivel de discernimiento asumido por el personal.

Análisis Cualitativo

En la aplicación de esta actividad denominada trabajo en equipo que se realizó junto con la actividad de comunicación asertiva, se pudo observar que fue de mucho agrado para la población por las actividades propuestas, por otro lado, también permitió afianzar sus conocimientos además de ver la importancia de trabajar y comprender las tareas del compañero de trabajo dentro del ámbito laboral, aspectos que se han visto evidenciados en su comportamiento después de la aplicación del espacio psicoeducativo, en donde se les brindo estrategias que ayudaran a mejorar las habilidades en el trabajo colectivo dentro de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. propiciando un ambiente laboral más agradable y amigable generando un impacto positivo en el estado de ánimo del personal de la empresa.

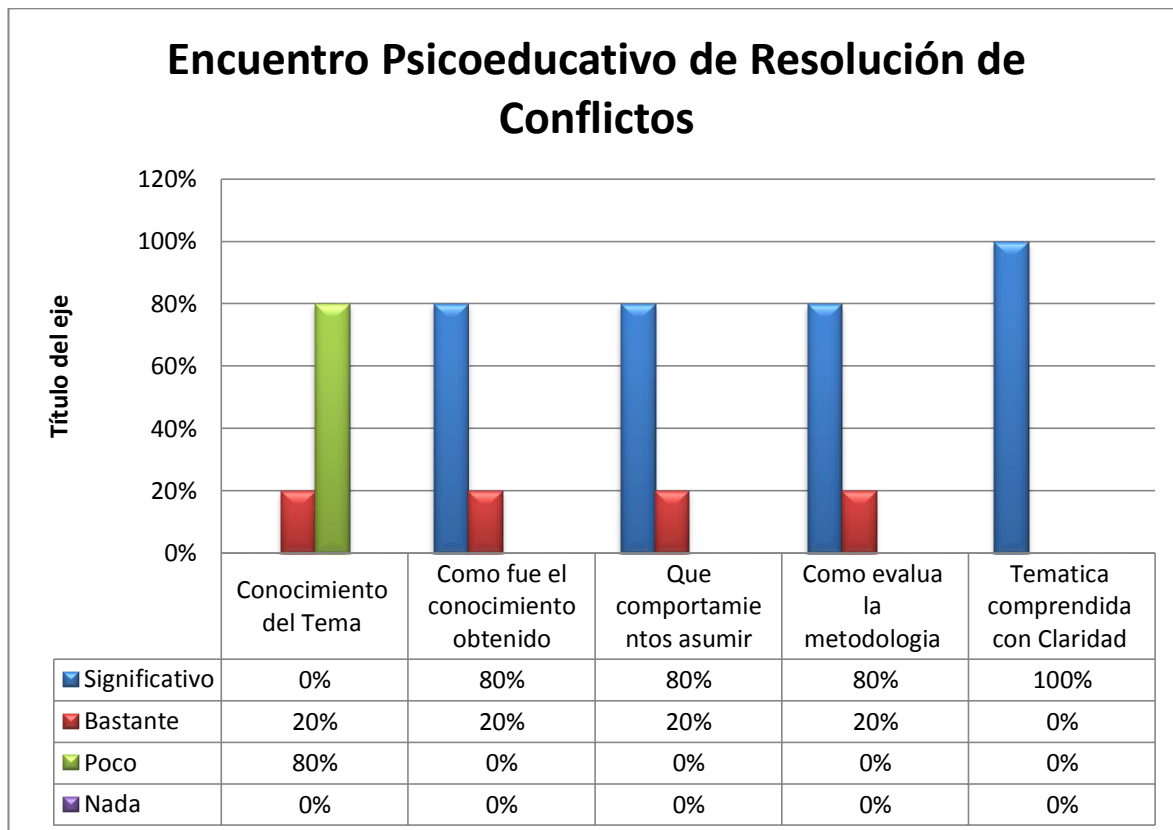
En conclusión, se enfatiza que el trabajar en equipo y la unión que realizan para orientar sus ideas como grupo para alcanzar una misma meta como organización, propicia a que cada persona adopte un papel además de una función dentro de la empresa, siempre y cuando teniendo en cuenta que estas tareas no se pueden realizar a nivel individual y que al realizarlas en equipo se minimizan y se realizan en más corto tiempo logrando buenos resultado (Valverde, Ayala, Pascua & Fandiño, s.f.; Orengo, Peiro & Zornoza, 2011).



Resolución de Conflictos



Gráfica N°5 Resolución de Conflictos



Análisis Cuantitativo

Para el análisis del instructivo de resolución de conflictos se trabajó con 46 funcionarios de los cuales 5 fueron la muestra tomada para la evaluación del instructivo, de esta manera se concluye: para la pregunta, se plantea como era el conocimiento que tenían los funcionarios antes del abordaje, en donde se puede observar que el 20 % selecciono que tenía bastante conocimiento sobre la temática, mientras que el otro 80 % de los participantes tenían poco conocimiento. Para la pregunta el conocimiento adquirido después del abordaje fue un total 80% en donde demuestra que su conocimiento fue significativo lo que infiere el grado de comprensión que se obtuvo con el encuentro.



En la pregunta que plantea que comportamiento asumiría después del aprendizaje adquirido las respuestas estuvieron dadas en un 80% sobre la opción “Significativo”. Para la pregunta se plantea como se considera la metodología empleada, lo cual denota un total del 80% Significativo concluyendo así la pertinencia de un buen manejo que se le otorgo a la metodología manejada pero aun teniendo que mejorar en este aspecto. Para la última pregunta que cuestiona el grado de comprensión sobre el tema, un total del 100% afirmo como “Excelente” el nivel de discernimiento asumido por el personal.

Análisis Cualitativo

En la aplicación de esta actividad denominada resolución de conflictos se puedo observar que fue de mucho agrado para la población por las actividades propuestas, por otro lado, también permitió adquirir nuevos conocimientos sobre el tema además de ver la importancia de saber solucionar los problemas de manera asertiva y no centrarse solamente en aspectos negativos dentro del ámbito laboral, familiar y social, aspectos que se han visto evidenciados en su comportamiento después de la aplicación del espacio psicoeducativo, en donde se les brindo estrategias que ayudaran a mejorar las sus relaciones interpersonales además de fortalecer el proceso de interacción en los funcionarios administrativos de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. propiciando un ambiente laboral más agradable y amigable generando un impacto positivo en el estado de ánimo del personal de la empresa.

En conclusión, se enfatiza que a la hora de solucionar los problemas es importante tener en cuenta que cada decisión que se tome tiene consecuencias a corto, mediano y largo plazo, por ello es importante buscar diferentes soluciones a las problemáticas que se van presentando y no solo centrarse en una sola solución puesto que se pretende es que esta de adapte de manera adecuada a la situación problema y si no se obtiene los resultado que se están esperando con esta solución, indagar en otra solución que se adapte más a la problemática. (González, Martínez & García, 2011).



b) Actividades administrativas

Dentro de este apartado se da a conocer lo implementado en cuanto a las actividades administrativas, según lo expuesto en el plan de trabajo, de lo cual se han llevado a cabo hasta el momento las siguientes actividades actualización de carpetas propias de la empresa, diligenciamiento las actas que corresponden al inicio y presentación de la psicóloga en formación en el lugar de práctica, y a la participación del seminario de actualización.

En lo que compete a los formatos propios de prácticas, se ha realizado el diligenciamiento del formato de registro diario de actividades, durante todas las semanas transcurridas hasta la fecha, así mismo, se ha llevado acabo el diligenciamiento del formato de atención grupal, que corresponde, a el registro de cada uno de los procesos realizados, de igual forma en cada uno de los encuentros psicoeducativos que se han llevado a cabo se ha llevado a cabo.

Por ultimo también se ha llevado a cabo la actualización de la A-Z institucional en donde se encuentran cada uno de los documentos requeridos por parte de la facultad de salud entre ellos se encuentra hojas de vida, plan de trabajo, pólizas de seguro, acta de inicio en el sitio de práctica, entre otros documentos.



EVALUACIÓN PARCIAL DEL PLAN DE TRABAJO



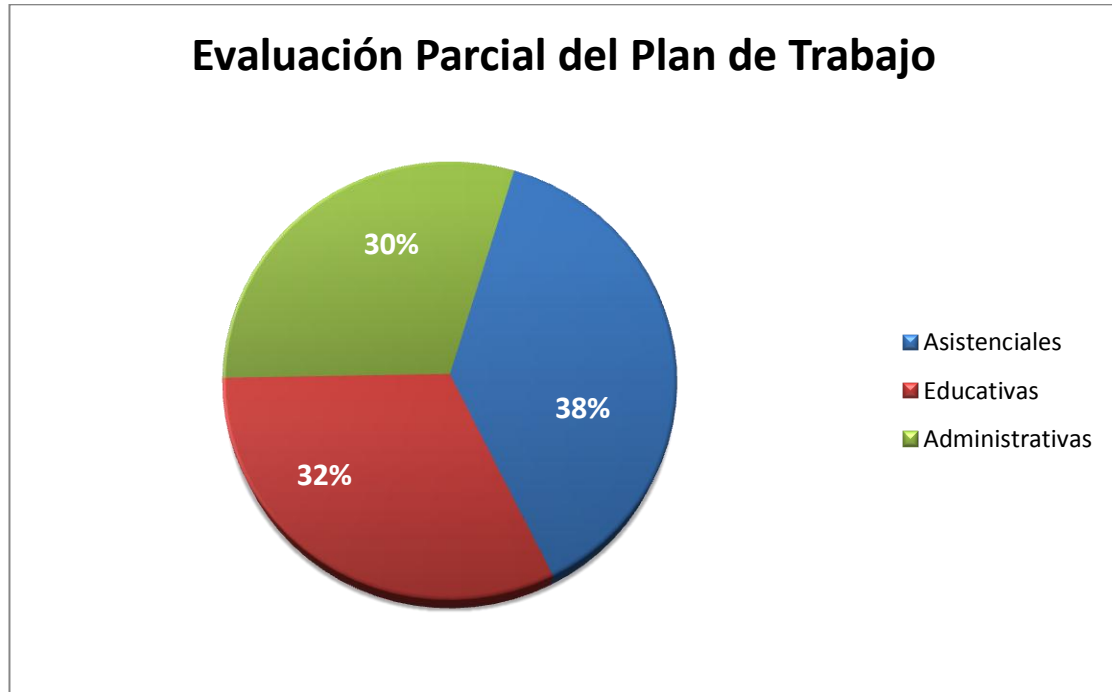
Gráfica N° 6 Evaluación Parcial del Plan de Trabajo



En la gráfica N° 6 Evaluación Parcial de Trabajo se puede observar que se ha completado y cumplido con el 100% de las actividades planteadas dentro de las cuales se encuentran las actividades asistenciales, administrativas y educativas, cada una de estas actividades se llevaron a cabo mediante encuentros psicoeducativos y campañas con cada uno de los colaboradores de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P.



Gráfica N° 7 Subdivisión de las categorías del Plan de Trabajo



En la gráfica N°7 se puede observar el porcentaje que se lleva en cada uno de los actividades realizadas dentro del plan de trabajo en donde el mayor porcentaje se le otorga a las actividades asistenciales con un porcentaje de 38%, seguido con el 32% en las actividades educativas y a las actividades administrativas con un 30 % completando así cada una de las actividades planteadas dentro del escenario de prácticas.



Lectura Analítica e Interpretativa de la Práctica Empresarial



En primera instancia hay que tener en cuenta que las prácticas formativas I y II han sido un espacio de aprendizaje para los psicólogos (as) en formación, por lo tanto con este nuevo proceso de inclusión de las prácticas empresariales como opción de trabajo de grado, también se realiza un proceso fundamental que permite culminar y aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, convirtiéndose en una experiencia gratificante y enriquecedora permitiendo ampliar las competencias profesionales en el área de la psicología, es importante resaltar que todo esto se logra alcanzar gracias al direccionamiento y acompañamiento que se recibe por parte de los docentes asesores en especial el de la docente asesora Ps. Esp. Eliana María Ibáñez Casadiegos, pues son ellos quienes también juegan un papel fundamental en la culminación de la carrera y posterior desempeño profesional.

Ahora bien, durante el transcurso y el desarrollo de esta práctica se llevan a cabo la aplicación de diferentes propuestas innovadoras por parte de la psicóloga en formación, buscando intervenir y abordar las diferentes problemáticas que allí se presentan a partir de los conocimientos que han adquirido, por ello se resalta que las estrategias que fueron utilizadas dentro de este escenario causaron un impacto positivo dentro de la población, además de permitir abrir un nuevo espacio de interacción entre la Universidad de Pamplona y la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. desde el área de la psicología, dejando como nuevos aprendizajes, herramientas y habilidades que pueden ser de gran utilidad en la vida laboral de cada funcionario administrativo y operativo de la organización.

Finalmente se destaca que la interacción con los funcionarios de la empresa Empopamplona S.A. E.S.P. se pudo llevar a cabo gracias a la colaboración de la jefa inmediata Jodeykad Alexandra Tarazona Serrano y al acompañamiento de la funcionaria de Salud Ocupacional Leidy Acuña Maldonado, quienes facilitaron los medios para tener acceso a la población y un acercamiento progresivo a la realidad de los colaboradores, de esta manera se contribuyó eficazmente en la implementación de las



estrategias que fueron planteadas durante el transcurso del segundo semestre del 2015 dejando ver los cambios positivos dentro del entorno y la relevancia que demanda la psicología y el rol del psicólogo dentro de las organizaciones.



Conclusiones

El periodo de la práctica empresarial permitió desarrollar y fortalecer las competencias, habilidades y capacidades propias requeridas en el ejercicio de la psicología en la psicóloga en formación, posibilitando así el diseño y evaluación de los planes que favorecen el futuro desarrollo de la vida profesional.

Con respecto a la identificación de necesidades que se llevó a cabo mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada a la jefe Jodeykad Alexandra Tarazona Serrano se pudo evidenciar y establecer las necesidades del entorno que se dividen en tres ejes temáticos que son clima laboral, salud ocupacional y bienestar laboral las cuales fueron abordadas bajo la implementación y aplicación de las diferentes estrategias de intervención como lo son las campañas y encuentros psicoeducativos.

Los instrumentos y estrategias utilizados dentro del escenario de prácticas fueron adecuados, debido a que permitieron generar un impacto en la población y en la parte metodológica, puesto que se componía de estrategias que buscan la idoneidad en cada uno de sus procesos ayudando a generar una buena aplicación en cada uno de ellos.

Para finalizar, se llevó a cabo la evaluación de cada uno de los procesos desarrollados a través de un formato cualitativo y cuantitativo propio del escenario de prácticas formativas, los cuales permitieron obtener resultados positivos en el entorno laboral que se encontraba enfocado en la perspectiva de la psicología organizacional y que se fundamenta en el bienestar laboral y personal de cada colaborador.



Recomendaciones y Sugerencias



Se recomienda seguir facilitando espacios donde interactúen futuros(as) practicantes del área de la Psicología, para trabajar en los procesos de intervención de manera grupal e individual, además de abordar las diferentes temáticas expuestas dentro del plan de trabajo las cuales pretenden brindar mejores resultados a nivel laboral dentro de la organización y de esta forma hacer más evidente el cambio en todos los colaboradores de la institución.

Se sugiere establecer espacios con los colaboradores y las diferentes entidades dentro de la organización, para que se hagan partícipes de las actividades planteadas y para lograr establecer un mejor acercamiento a los encuentros debido a que por lo general son muy cortos y algunos funcionarios no hacen parte de las mismas estrategias planteadas.



Referente bibliográfico

- Abello, A & Lozano, D (2013) *Importancia De Los Factores De Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En El Ámbito Laboral*, recuperado el 17 de Octubre de 2015 de la página web <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>
- Acevedo, A., Linares, C. & Cachay, O. (2010). *Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas*. *Industrial Data*, 13(1) 18-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619989003>
- Águila, Y (s.f.) *Comunicación en la Vida Cotidiana*, recuperado el 23 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/comunicacion.shtml>
- Atalaya, M (2001) *El Estrés Laboral y Su Influencia en el Trabajo*, recuperado el 19 de Septiembre de 2015 de la página web http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Caligiore, I & Díaz, J (2009) *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un cas*. Recuperado el 19 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/9706/9692>
- Castañeda, D. & Enciso E (2004) *Revista de Acata Colombiana de Psicología* descargado el 22 de marzo del 2015 de la página web http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art_1_acta_11.pdf
- Castillo, I., Sabtaba, M., Valeta, A., Alvis, L & Romero, E (2011) *Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia*, recuperado el 23 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522002.pdf>



Chiavenato, I. (2006). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A & Mejía, C (2009) *Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo*. Recuperado el 19 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v12n2/v12n2a02>

Cueto, G (2011) *El hombre y la comunicación*, Recuperado el 22 de Octubre de 2015 descargado de la página web <http://www.efdeportes.com/efd163/el-hombre-y-la-comunicacion.htm>

DECRETO 1295 DE 1994. *Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales*. Recuperado el 19 de octubre de 2015 de la página web <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Decreto%20ley%201295%20de%2094%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>

Escat, M (2009) *Equipo de trabajo y trabajo en equipo*, recuperado el 20 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.degerencia.com/articulo/equipo-de-trabajo-y-trabajo-en-equipo>

Finmex, s.f. *La importancia del trabajo en equipo para las empresas*, recuperado el 19 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.finmex.com.mx/noticias/docs/542c27eea1ec4.pdf>

Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R. A. & Aguirre, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Revista Venezolana de Gerencia, 17(58) 271-290. Recuperado de <http://agricola-www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>

Gil-Monte P (2009) *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Recuperado el 20 de agosto del



2015 de la página web http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext

Gómez, P., Hernández, J & Méndez, C (2014) *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Recuperado el 19 de Octubre de 2015, de la página web http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci_arttext

Gutiérrez, E (s.f.) *Técnicas e instrumentos de observación de clases y su Aplicación en el desarrollo de proyectos de investigación Reflexiva en el aula y de autoevaluación del proceso Docente, XVIII Congreso internacional de la asociación para la enseñanza del español como lengua extranjera (ASELE)*. Recuperado el 15 de marzo de 2015 de la página web http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/18/18_0336.pdf

Guerra, G (s.f.) *La Solución de Problemas*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2015 descargado de la página web <http://www.incocr.org/biblioteca/0008.PDF>

Hofstadt, C () *El Libro de las Comunicaciones. Cómo Mejorar la Comunicación Personal*, Editorial Diaz Santos, S.A. Segunda Edición

Landy, F & Conte, J (2005) *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*, Editorial Mc Gram Hill, Primera Edición.

Robles et al (2005), Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM Recuperado el 19 de agosto de 2015, de la página web http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006

Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E & Agulló, E (2007) *La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional*, recuperado el 6 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8545/8409>



Martínez, A & Castañeda, D. (2006) *estado actual de la investigación en Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia*, recuperado el 18 de Noviembre de 2015 descargado de la página web <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v9n1/v9n1a07.pdf>

Martínez, L (2012) *Asertividad: Definición y Principios* recuperado el 23 de Octubre de 2015 de la página web <http://terapiagestaltsi.com/2012/04/25/asertividad-definicion-y-principios/>

Martínez, D., González, A & García, G (2011) *La Resolución de Problemas Empresariales desde la perspectiva de la Psicología de la Gestalt*, recuperado el 07 de Noviembre de 2015 de la página web <http://www.redalyc.org/pdf/778/77817210001.pdf>

Matabanchoy (2012) *Salud en el trabajo*. Rev Univ. Salud. 2012; 15(1): 87-102, recuperado el 16 de Octubre de 2015, de la página web <http://revistasalud.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/11/Salud-en-el-trabajo.pdf>

Montealegre, R (2007). *La Solución de Problemas cognitivos, una reflexión cognitiva sociocultural*, recuperado el 07 de Noviembre de 2015 de la página web <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/viewFile/1205/1073>

Moreno, B., Gálvez, M., Rodríguez, R & Garrosa, E (2009) *Emociones y Salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación*, recuperado el 6 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n1/v42n1a06>

Moreno, B (2011) *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Recuperado el 31 de Agosto de 2015 de la página web http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002



Morris, C & Maiste, A (2005) *Introducción a la Psicología*, Editorial PEARSON EDUCACION, Duodécima Edición.

OIT & CIF (2013) *Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*, recuperado el 7 de Noviembre de 2015 de la página web http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

Orengo, V., Peiró, J & Zornoza, A (2011) *Equipos de trabajo en las organizaciones. Aportaciones recientes de la investigación y sus implicaciones para la práctica profesional*, recuperado el 12 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.redalyc.org/pdf/778/77817210001.pdf>

Palací, F (2005) *Psicología de la Organización*, Editorial PEARSON Prenntice Hall.

Peiro, J. M. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1) 68-82. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Perpiñá (Coord.), (2012). *Manual de la Entrevista Psicología Saber escuchar, saber preguntar*. Madrid, España, Primera edición electrónica publicada por Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.),

Piqueras, J., Ramos, V., Martínez, A. & Oblitas, L. (2009). EMOCIONES NEGATIVAS Y SU IMPACTO EN LA SALUD MENTAL Y FÍSICA. *Suma Psicológica*, 16(2) 85-112. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134213131007>

Sampieri, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION cuarta edición*. México, D.F.: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

Sánchez, Y (2007) *La solución de problemas como un campo de concurrencia de distintas teorías en Psicología*, recuperado el 6 de Noviembre de 2015 de la página web <file:///D:/MUSICA/nuevo/Dialnet-LaSolucionDeProblemasComoUnCampoDeConcurrenciaDeDi-3245442.pdf>



Sierra, Y (2007) CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE RIESGO OCUPACIONAL. Recuperado el 1 de septiembre de 2015 de la página web

http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volume9_numero1/articulo_6.pdf

Serrano, M; Moya, L & Salvador, A (2009) Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos, recuperado el 20 de Septiembre de 2015 de la página web <https://digitum.um.es/jspui/handle/10201/8177>

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). Resolución de conflictos. Recuperado el 6 de Noviembre de 2015 de la página web http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/politica/resolucion_de_conflictos

Ramos, V., Piqueras, J., Martínez, A. & Oblitas, L. (2009) Emoción y Cognición: Implicaciones para el Tratamiento Terapia psicológica, 27(2), 227-237. Recuperado en 29 de septiembre de 2015, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082009000200008&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-48082009000200008.

Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A & Uribe, A (2008) *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*. Recuperado el 19 de Octubre de 2015, de la página web http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_9/vol.5no.1/articulo_12.pdf

Valverde, L., Ayala, N., Pascua, M & Fandiño, D (s.f.) *El equipo de trabajo y su operatividad*, recuperado el 14 de Octubre de 2015 de la página web <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000381.pdf>

Vecino, J (2008) *Importancia del trabajo en equipo en la Organización*, descargado el 19 de Octubre de 2015 de la página web



http://www.degerencia.com/articulo/importancia_del_trabajo_en_equipo_en_la_organizacion



Vivas, M., Gallego, D & González B (2007) *Educación de las Emociones*, Editorial Producciones Editoriales C. A. Segunda Edición.



Apéndices

Apéndice 1

Formato de Evaluación Cualitativa y Cuantitativa

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
FACULTAD DE SALUD

EVALUACION CUALITATIVA

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

2. ¿Qué conocimiento adquirió usted acerca del tema XXXX, 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	

EVALUACION CUANTITATIVA

PREGUNTA	SIGNIFICATIVO	BASTANTE	POCO	NADA
¿Qué conocimiento tenía usted acerca del tema XXXX, antes del abordaje teórico y dinámico desarrollado por el psicólogo en formación?				
¿Qué conocimiento adquirió usted acerca del tema XXXX, 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?				



<p>¿Cómo evalúa la metodología utilizada por el psicólogo en formación, en el desarrollo de las actividades?</p>				
<p>1. El tema abordado por el psicólogo en formación fue de su interés:</p>				
<p>2. ¿El tema abordado por el psicólogo en formación fue comprendido con claridad?</p>				
<p>3. La manera en que el psicólogo en formación llevo a cabo la dinámica de la actividad fue:</p>				



Apéndice 2

Entrevista Semiestructurada

La presente entrevista tiene por objeto recoger información acerca de las actividades y temáticas que se tendrán en cuenta por la psicóloga en formación dentro del escenario de prácticas, esto con el fin y el firme propósito de mejorar los diferentes aspectos que se presenten dentro de la empresa. De antemano, se le agradece su tiempo y colaboración. Por favor, responda con total sinceridad.

1. ¿Cómo considera Usted que pueda aportar la psicóloga en formación en el área organizacional dentro de la empresa?

2. ¿Qué temáticas sugiere que aborden los psicólogos en formación, según su experiencia?

3. ¿Cuál es el tipo de población con la que se llevaran a cabo las diferentes temáticas que sean planteadas por la psicóloga en formación?



4. ¿Qué actividades institucionales se desarrollan, y que espacio tendrían la psicóloga en formación dentro de las mismas?

5. ¿Cree que es bueno llevar a cabo un trabajo con la parte administrativa dentro de la empresa por parte de la psicóloga en formación?

6. ¿Qué expectativas tiene acerca del trabajo de la psicóloga en formación dentro de la Institución?

7. ¿Tiene Usted algunas recomendaciones o metas concretas y tangibles que quisiera que llevarán a cabo la psicóloga en formación?

Gracias por su colaboración

Mirelvis Andrea Padilla Suárez

Psicóloga en Formación

2015



Apéndice 3

Evidencias Fotográficas

Estrés Laboral



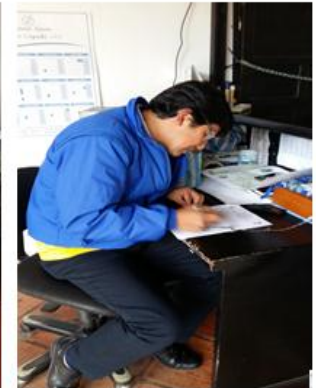


Terapia de Relajación





Control de Emociones



Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva





Resolución de Conflictos





Campaña de Violencia Intrafamiliar, Cuidado Personal y Sexualidad









Amor y Amistad



Halloween





