



Dayana Marin Olarte

Luisa Fernanda David Avendaño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

2022

Mejorando el clima organizacional a través de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo

Dayana Marin Olarte

Luisa Fernanda David Avendaño

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Mg. Olga Lucía Palacio Ramírez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

2022

## Tabla de contenido

Resumen.....	5
Introducción.....	6
Fase del ver.....	7
Historia, razón social y características.....	7
Misión.....	11
Visión.....	11
Análisis de la estructura organizacional.....	12
Rol del Psicólogo.....	13
Funciones del psicólogo organizacional.....	14
Observación y análisis de las oportunidades de mejora.....	15
Análisis DOFA.....	16
Fase del juzgar.....	18
Problemática.....	18
Marco teórico.....	18
Antecedentes.....	24
Marco Conceptual.....	26
Fase del hacer.....	27
Estrategia de Intervención.....	27
Objetivo general:.....	28
Objetivos específicos:.....	28
Justificación de la estrategia.....	28
Diseño plan de acción.....	29
Actividades, cronograma, responsables, recursos, indicadores y medios de verificación.....	30
Fase devolución creativa.....	32
Análisis de cumplimiento objetivos.....	32
Aciertos dificultades y barreras en el proceso.....	32
Reflexión teórica.....	33
Desde el modelo teórico trabajado fue acorde a la propuesta realizada y desde el aporte personal del equipo de trabajo.....	33
Conclusiones.....	35

Referencias Bibliográficas .....	36
Anexos .....	37

## Resumen

El siguiente trabajo presenta el protocolo de intervención (mejorando el clima organizacional a través de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo) para ZYNKO Centro Médico Integral ubicado en la ciudad de Cali.

El proyecto tiene como meta desarrollar una propuesta estratégica para mejorar el clima organizacional, los temas a abordarse en la intervención giraron en torno a la comunicación y trabajo en equipo, una de las principales problemáticas que se encuentran en ZYNKO.

La propuesta planteada en este trabajo, está compuesto por 2 sesiones de actividades con características específicas respecto a los participantes, duración, y temas relacionados con la comunicación y trabajo en equipo, buscando fortalecer en los líderes y colaboradores aspectos claves al momento de comunicar y trabajar en equipo.

Sin embargo, el protocolo de intervención construido no se pudo llevar a cabo por cuestiones de tiempo, espacios y horarios, por lo que, ante esta situación, se toma la decisión por parte de las psicólogas en formación de socializar y explicar las actividades al encargado de gestión humana, para que se dé cumplimiento en cuanto se generen los espacios para este fin.

En conclusión, el centro médico integral Zyanko cuenta con un personal que tiene las herramientas y los conocimientos para desempeñar su trabajo, sin embargo, después de analizar la matriz dofa esta nos arroja que en el interior del centro médico, los colaboradores presentan dificultades en la comunicación y trabajo en equipo, por lo que se hace pertinente que se lleve a cabo el protocolo de intervención.

Palabras claves: Comunicación, trabajo en equipo, Clima Organizacional

## Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo plantear el diseño de un protocolo de intervención para mejorar el clima organizacional en la empresa ZYNKO, luego de haberse realizado un análisis de la matriz dofa, donde los resultados arrojados, dan a conocer que las principales problemáticas que se presenta en el interior de la empresa es la comunicación y el trabajo en equipo. De esta manera el protocolo brinda a la organización un plan estratégico y de actividades para intervenir y minimizar las problemáticas que se presentan en el ámbito laboral.

Por tal razón se hace importante intervenir en la comunicación y trabajo en equipo, dado que la comunicación juega un papel valioso dentro de la organización, donde la comunicación es una de las habilidades más importantes en el ámbito del trabajo, ya que permite a los trabajadores entenderse a sí mismos y a los demás, con el fin de construir relaciones positivas, activar procesos en las tareas y lograr el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos, a través de los distintos canales (cara a cara, escritos, gráficos, digitales u otros). Por lo tanto, si hay buena comunicación hay un buen trabajo en equipo, ya que por medio de este; se facilita así la unión y fluidez en las relaciones humanas. Aumentado la productividad y eficiencia en las tareas, y generando un ambiente de trabajo agradable, evita conflictos y malentendidos.

El trabajo en equipo tiene como objetivo perfeccionar y conseguir la máxima eficiencia laboral. Así mismo, permite que los diferentes empleados aúnan conocimientos, habilidades y así agilizan los procesos de trabajo, además de ser una capacidad altamente valorada en el mercado laboral. Este se lleva a cabo cuando existe un grupo de personas que tienen capacidades y conocimientos específicos, que se comprometen y ponen sus habilidades en función del cumplimiento de un fin común.

## **Fase del ver**

### **Descripción de la organización**

El ZYNKO Centro Médico Integral está ubicado en la ciudad de Cali. Actualmente cuentan con una sede establecida en el barrio Tequendama. Se brinda servicios de salud en medicina integrativa y medicina estética biológica con un equipo de especialistas dedicados a la búsqueda de las alteraciones funcionales de los órganos y del equilibrio energético del individuo. Se apoya en tecnología de punta y tratamientos que involucran diferentes sistemas y órganos del ser humano.

### **Historia, razón social y características**

Durante el proceso de educación en Medicina en la Universidad Libre de Cali, la Dra. Claudia Juliana Martínez Gasca siempre presento inquietud en saber cómo brindarle al paciente una posibilidad terapéutica que le garantizara al paciente realmente encontrar una solución a su problemática de salud teniendo en cuenta no solamente su estado patológico actual, sino que se viera a ese individuo como un ser humano, con un componente emocional y energético integrado.

Es por eso que después de lograr obtener el grado como médico y cirujano en el año 2001, emprende la búsqueda de ese método terapéutico integrativo, logrando conocer a las personas que en ese momento le aportan conocimientos muy enriquecedores en una medicina que apenas se abría camino en Colombia, aunque ya se practicaba desde muchos años atrás. Tiene entonces un impulso inicial con el conocimiento que obtiene en varios entrenamientos con el Dr. O'Byrne (Pionero de la Medicina Homotoxicológica en el mundo), y posteriormente logra conocer a la Dra. Claudia Moreno quien le invita a participar de algo revolucionario en este país. El inicio de la formación en Medicina Alternativa en la Universidad Nacional de Colombia. En el 2003 inicia su entrenamiento formal en terapias alternativas en las aulas de la Universidad Nacional de Colombia, en la ciudad de Bogotá.

Para esa época el Dr. Gustavo Adolfo Cortés Fuentes, egresado de la Universidad Metropolitana de Barranquilla en el año 1997, pero con la formación de la escuela de medicina de la Universidad del Valle (donde realiza su año internado con el Hospital Universitario) y quien después de haber pasado por varios escenarios asistenciales en la Costa Atlántica, Chocó y Valle del Cauca, se encontraba ya establecido en la Ciudad de Cali, laborando como médico general en Comfandi (desde el año 2001).

Producto del frustrante resultado que daba el prescribir tratamientos para mantener la enfermedad controlada, sin lograr en la mayoría de sus intervenciones lo que realmente él deseaba lograr como médico, que era la sanación de sus pacientes. Decide entonces dejar a un lado toda su frustración e inicia la búsqueda de un conocimiento diferente, inscribiéndose en dos programas académicos completamente diferentes a lo que venía haciendo como fueron: Ingeniería de Sistemas y Diseño gráfico, queriendo tal vez dejar volar su imaginación y dejar libre su lado artístico.

Fue entonces cuando en la IPS de Comfandi el Prado conoce a la Dra. Claudia Juliana Martínez Gasca, la que se convertiría luego en su esposa y quien le insinúa que existe una medicina diferente, pero complementaria, de la que él no creía debido al cerrado conocimiento de la época en las escuelas de Medicina. Deciden entonces emprender juntos la formación durante 3 años como médicos alternativos con la Universidad Nacional en Bogotá, entrenándose en las principales terapias como son: Homeopatía, Homotoxicología, Terapia Neural, y otras. Posteriormente realizan varios diplomados con otras universidades (Acupuntura, Medicina estética, Terapia Ortomolecular, Terapia Reconstruyendo vidas y P.N.L.).

En el año 2006 ya con un nuevo conocimiento, el cual abre la posibilidad de una medicina que busca la autocuración del individuo enfermo, deciden alquilar un espacio para la atención de pacientes en el barrio San Fernando en Cali, posteriormente buscando ampliar y mejorar los servicios, se trasladan como médicos independientes al barrio Tequendama. En el año 2009 Iniciamos



operaciones en nuestra primera sede en el barrio San Fernando para posteriormente trasladarnos a nuestra propia sede en el barrio Tequendama.

ZYNKO Medicina alternativa y complementaria nace como un deseo de los médicos, Dr. Gustavo Adolfo Cortés Fuentes y Dra. Claudia Juliana Martínez Gasca de poner a disposición de la ciudad de Cali un centro médico con los servicios y procedimientos básicos de la medicina biológica en unas modernas instalaciones acordes con el principio holístico de la medicina integrativa. ZYNKO tiene como objetivo la prestación de servicios de salud, en el primer nivel de complejidad, que contribuyan a su desarrollo y financiación conforme a las disposiciones y competencias constitucionales, legales y reglamentarias vigentes. ZYNKO también cuenta con servicios, a saber:

*Medicina funcional:* que es un modelo de salud centrado en el paciente y no en los síntomas. El modelo de Medicina funcional es un enfoque individualizado, centrado en el paciente y no en los síntomas, basado en la ciencia que permite al paciente y al médico trabajar juntos para abordar las causas de la enfermedad y lograr un estado de salud óptimo. Conocimiento de la fisiología del ser humano. Requiere del conocimiento de la fisiología humana y de la comprensión detallada de los factores genéticos, bioquímicos y de estilo de vida de cada paciente, para dirigir los planes de tratamiento personalizados que conducen a mejores resultados de los pacientes. Aborda la causa raíz.

*Ozonoterapia:* el ozono se obtiene por medio del equipo HYPERMEDOZON, el cual produce un gas con distintas concentraciones de ozono (O<sub>3</sub>), acorde a la patología y el tratamiento. El gas, al entrar en contacto con el organismo produce cambios químicos terapéuticos. El ozono actúa como antioxidante (previene la oxidación de otras moléculas), Inmunomodulador (aumenta las defensas del organismo y la detección de células mutágenas que pueden producir cáncer o enfermedades autoinmunes), oxigenante (incrementa el oxígeno a las células, mejorando la función celular y la circulación en general); y también es un poderoso germicida: elimina hongos, bacterias y virus.

*Terapia orto molecular:* La Terapia Orto-molecular es una práctica terapéutica basada en el uso de sueros de Oligoelementos, que busca conservar la salud óptima y tratar las enfermedades variando las concentraciones de las sustancias (vitaminas, minerales, aminoácidos, enzimas...) presentes en el organismo, las cuales existen en cantidades justas y actúan normalmente como mediadores biológicos necesarios en las reacciones químicas de los seres vivos. Su propósito es reponer las deficiencias nutricionales,

equilibrando la bioquímica del cuerpo y poniendo en marcha sus propios sistemas de regeneración y curación.

*Terapia neutral:* es una práctica terapéutica que tiene como propósito restablecer la permeabilidad eléctrica de los tejidos a través de aplicaciones con procaína a bajas concentraciones en puntos específicos del cuerpo; restaurando la conexión neural con el resto del organismo, estimulando al individuo a encontrar su propio orden, a sanarse a sí mismo.

*Biorevitalización facial con NCTF HA con equipo Dermatude:* La biorevitalización es una técnica que consiste en una serie de micro inyecciones de NCTF 135HA (proporciona a la dermis ácido hialurónico, así como otros 53 elementos nutritivos para la piel) por medio del equipo Dermatude, el cual realiza micro perforaciones invisibles e indoloras, activando los mecanismos propios de reparación, nutre en profundidad, suavizan las líneas de expresión y revive el resplandor de la piel. Con este novedoso procedimiento se logra disminuir en gran parte las líneas que van apareciendo con la edad y retrasar en gran medida el proceso de envejecimiento. Su aplicación es 100% segura y casi indolora en rostro, contorno de ojos y boca, cuello, escote

*Relleno facial ácido hialurónico:* El relleno facial mediante el ácido hialurónico es uno de los tratamientos más efectivos para eliminar las arrugas y los surcos más marcados en el rostro, reponer volúmenes o simplemente rejuvenecer y revitalizar la piel.

*Hilo de colágeno:* Los hilos estimuladores de colágeno (PDO) sirven para lograr el levantamiento y estiramiento de piel, es un procedimiento seguro y que ofrece resultados de forma instantánea levantando la piel suelta en la cara, el cuello y el cuerpo.

*Meso terapia biológica:* Para manejo de obesidad, celulitis, tonificación, estrías, cicatrices y flacidez. Este tratamiento también es acompañado con radiofrecuencia activa la cual remueve la grasa localizada.

### **Misión**

Brindar servicios de medicina alternativa y complementaria con un equipo humano calificado, comprometido con la salud integral del paciente; permitiéndole tomar parte activa de su proceso curativo, logrando así el mejoramiento de la calidad de vida.

### **Visión**

Al 2022 ZYNKO será reconocido, en el Departamento del Valle del Cauca por la excelencia en sus servicios, por el impacto positivo en la salud de sus pacientes y aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la humanidad.

### **Valores centrales**

*Pasión:* Ponemos amor en todo lo que hacemos.

*Honestidad:* Actuamos con transparencia, para generar credibilidad.

*Compromiso:* Ponemos todo nuestro empeño para lograr nuestros objetivos.

*Solidaridad:* Trabajamos, apoyándonos mutuamente para el desarrollo de nuestra labor y el bienestar de nuestros usuarios.

*Excelencia:* mejoramos continuamente lo que hacemos, para brindar un servicio con calidad.

**Análisis de la estructura organizacional**

Empleados directos: 9 personas, compuesto por la Gerencia Administrativa, el director Médico y el personal administrativo que se visualiza en el organigrama. Médicos de consulta externa: 5 profesionales, compuesto por los dos dueños y 3 especialistas más quienes tiene consulta con pacientes de la clínica Zynko. Personal o profesionales subcontractados: 2 personas, compuesto por un revisor fiscal y un contador. Total, número de profesionales y empleados: 14 personas. Se aclara que la doctora dueña, responde a la Dirección Médica en su rol como médica, pero a su vez es la Gerente Administrativa.

figura 1.

*Organigrama:*

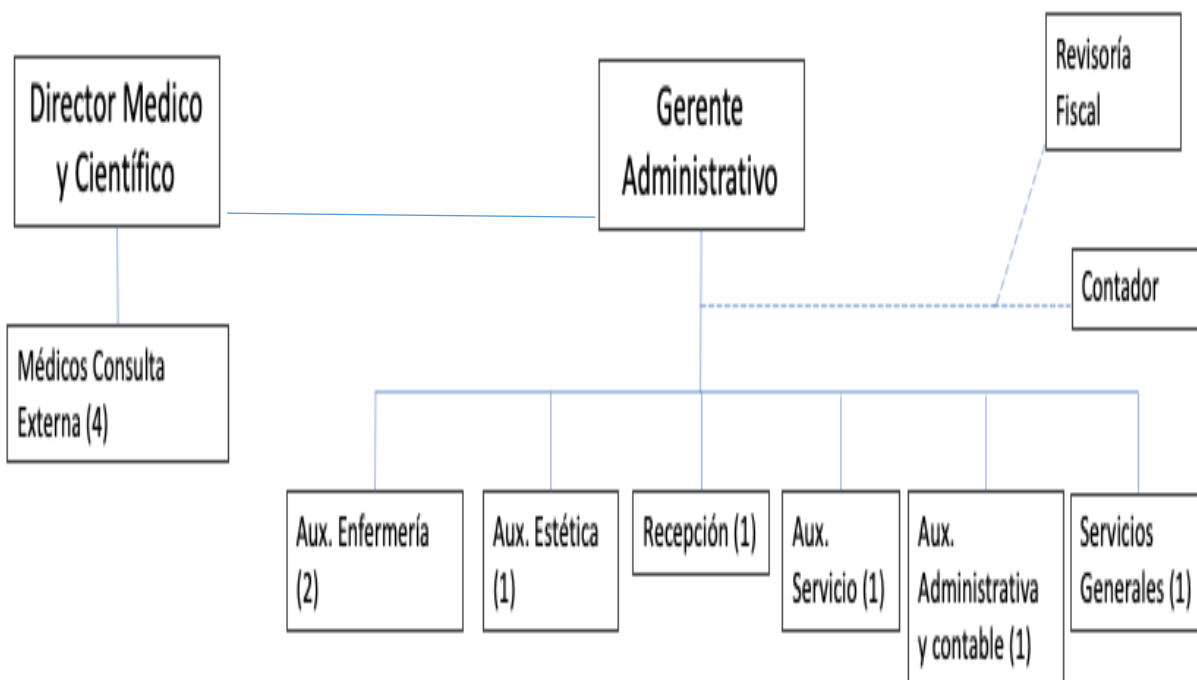


Figura 1. Organigrama del centro médico Zynko (2022).

El médico dueño es el director Médico científico, en primera línea se encuentra el director médico y científico y médicos de consulta externa, que se encarga de atender a pacientes

con cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos, en segunda línea el gerente administrativo, que se encarga de planificar y coordinar procedimientos y sistemas administrativos. luego revisoría fiscal, encargado de fiscalizar o revisar los procedimientos internos de la empresa. Y el contador que se encarga de elaborar, analizar e interpretar los estados financieros de la empresa, en la tercera línea se encuentra auxiliar de enfermería que proporcionan asistencia al paciente bajo la supervisión del personal de enfermería, el auxiliar de estética es el encargado de asistir al profesional principal de medicina estética, también se encarga de preparar los productos y herramientas para la intervención, recepción. El auxiliar de servicio se encarga de aseo, limpieza y cafetería para brindar comodidad a los funcionarios, auxiliar administrativa y contable se encarga de realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, y por último servicios generales que se encargan de una cantidad importante y significativa de actividades operativas.

### **Rol del psicólogo.**

En relación con las funciones del psicólogo organizacional, el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSI (2013) menciona que:

El psicólogo organizacional es un profesional con capacidad de sustentar, teórica, conceptual y metodológicamente su quehacer en diferentes escenarios de las organizaciones y del trabajo, así como de soportar sus acciones en el conocimiento científico producto de las investigaciones realizadas en el área, para evaluar, diseñar, liderar e implementar proyectos y programas de gerencia y gestión humana, que permitan alcanzar las metas organizacionales y sociales e incrementar el bienestar psicológico y la calidad de vida de las personas en el contexto laboral y organizacional. (p. 60)

En este sentido, el psicólogo organizacional es un profesional que ofrece apoyo en procesos de cultura, administración de personal, selección, contratación, retiros, jornadas de actualización y capacitación, jornadas de seguridad y salud en el trabajo. En cuanto el rol del psicólogo en la empresa ZYNKO es desarrollar y potencializar el talento en el capital humano para contribuir a las estrategias empresariales en pro del incremento de la productividad y la mejora del desarrollo organizacional.

### **Funciones del psicólogo organizacional.**

Las funciones de un psicólogo organizacional están orientadas a resolver problemas relacionados con el reclutamiento, selección, capacitación, adiestramiento y análisis de cargos. Por lo tanto, la figura del psicólogo organizacional en las instituciones es vital para implementar sistemas integrales de talento humano que conduzcan al éxito empresarial.

*Selección de personal y análisis de los puestos:* Sin duda alguna, el capital humano es el gran motor de la compañía, y una buena selección de trabajadores y colaboradores, es determinante para lograr los objetivos y metas del negocio.

*Recomendar políticas y acciones para compensar la labor:* Remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional es una gran incentivación.

*Mejorar el ambiente laboral:* Un clima laboral positivo aporta beneficios para la salud mental de los empleados y los mantiene motivados a seguir formando parte del equipo.

*Marketing empresarial:* El perfil de un psicólogo organizacional es muy versátil, ya que también puede participar dentro del departamento de marketing para crear cuestionarios y detectar las necesidades de los empleados.

*Apoyo para liderar:* Pueden ayudar a formar a los altos cargos de la organización haciéndolos más eficientes y evaluar su relación con los empleados y clientes, así como las técnicas de negociación con compradores, proveedores y competidores.

*Desarrollo y capacitación:* Los psicólogos pueden mantener a los empleados motivados y, además, aplicar herramientas para detectar talento o saber en qué áreas es necesario apoyar al equipo para que sean más competentes.

*Prevención de riesgos laborales:* La salud laboral también influye en el rendimiento de los trabajadores. Para reducir el impacto de algunos fenómenos psicológicos como el estrés o el *burn-out*, un psicólogo aplica las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas en las interacciones humanas.

La Psicología Organizacional analiza las necesidades de personal, el puesto de trabajo y la organización. Interviene para la mejora del rendimiento de los empleados y la compañía.

### Observación y análisis de las oportunidades de mejora.

Tabla 1.

*Matriz DOFA (ZYNKO)*

<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La competencia ubicada en la zona</li> <li>✓ Manejo inadecuado de las redes sociales</li> <li>✓ Falta de economía de pacientes para pagar tratamientos costosos</li> </ul>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal capacitado</li> <li>✓ Buena atención (protocolo de compañía)</li> <li>✓ Productos novedosos</li> <li>✓ Servicio al cliente</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Precios elevados en los productos</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estandarización de marketing</li> <li>✓ Rentabilidad en el mercado</li> </ul>

Tabla 1. Matriz dofa centro médico Zynko (2022).

## Análisis DOFA

### *Amenazas*

1. La competencia ubicada en la zona: La competencia es un factor de amenaza del entorno externo de la empresa por lo que son variables que la empresa no puede controlar. Por lo tanto, es muy importante que se puedan identificar en el momento adecuado para que la empresa se prepare y tome las acciones adecuadas para evitar pérdidas desfavorables.
2. Manejo inadecuado de las redes sociales: Las redes sociales se han convertido en un factor de amenaza para la empresa ya que, por medio de esta herramienta, algunas personas pueden llegar a dañar considerablemente la reputación de la empresa debido al uso indebido de estos sistemas de comunicación
3. Falta de economía en los pacientes: La falta de economía es un factor de amenaza importante ya que los pacientes no cuentan con suficientes ingresos económicos para pagar tratamientos estéticos costosos.

### *Fortalezas*

4. Personal capacitado: La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores de ZYNKO adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.
5. Buena atención: En ZYNKO cuentan con un personal que presenta un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado son fundamentales para procurar un servicio de calidad. Cuánto más profesional y más excelente sea, mayor será la posibilidad de que nuestra clientela termine comprando nuestro producto, y de fidelizarlos para que nos vuelvan a comprar.



6. **Productos novedosos:** En ZYKON es una empresa que cuenta con productos novedosos y capacitados para medicina la innovación de productos es importante debido a que puede ayudarte a crear nuevos espacios en un mercado competitivo; mediante la identificación de brechas o necesidades insatisfechas tu puedes ganarte un nuevo espacio en el mercado.
7. **Servicio al cliente:** ZYNKO Brindar un servicio al cliente competente y oportuno, además de proporcionar productos y servicios tecnológicamente avanzados, ayuda a una organización a garantizar el éxito.

#### *Debilidades*

8. **Precios elevados en los productos:** ZYNKO cuenta productos especializados por lo tanto sus precios son costosos, siendo esto una debilidad debido a que se ha generado una perdida de clientes al subir el precio.
9. **Comunicación:** En ZYNKO se presenta dificultades entre los colaboradores al interior de la empresa principalmente en comunicación y trabajo en equipo, el contacto visual, la postura corporal y los gestos también comunican, aunque no sean actos verbales. Esta es una de las principales debilidades en la comunicación es evidente que los participantes se mostraran tensos y a la defensiva frente a la intervención.

#### *Oportunidades*

10. **Estandarización de marketing:** La estandarización es una oportunidad de mejora importante para ZYNKO ya que es una actividad técnica que ofrece muchos beneficios a la empresa ya que consigue que se satisfagan las necesidades de los clientes de una forma práctica y económica.
11. **Rentabilidad en el mercado:** La rentabilidad es una oportunidad de mejora ya que es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades;

para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la empresa.

### **Fase Del Juzgar**

#### **Problemática**

Una de las principales problemáticas que se encuentran en ZYNKO es que entre los colaboradores al interior de la empresa se presenta dificultades principalmente en comunicación y trabajo en equipo, debido a esto se ha creado un mal entorno laboral, como consecuencia.

Por eso se hace importante y pertinente intervenir en las habilidades blandas como comunicación asertiva y el trabajo en equipo, ya que estas se centran en aspectos que, pese a no ser técnicos, influyen en la productividad de la empresa, además de que cumplen un papel fundamental para el éxito de la organización.

A fin de comprender la intervención planteada en el Centro Médico Integral, se abordarán estas dos habilidades blandas como tema principal que apuntará al favorecimiento del clima organizacional.

#### **Marco Teórico**

La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, en el desarrollo de esta importante actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones Rengifo Hernández (2014), pues la buena comunicación es la base del mantenimiento de las relaciones familiares, sociales y afectivas, que contribuirán al fortalecimiento de la atmosfera laboral, interacción entre empleados y de la salud mental de cada uno de los mismos.

Así mismo, Rengifo Hernández (2014) menciona que la comunicación organizacional complementándola con una manera asertiva de transmitir la información le proporciona a la empresa una herramienta contundente para lograr el éxito organizacional, así como modelar y formar el carácter de los empleados a su cultura organizacional.

Este importante procedimiento está compuesto por cinco elementos de acuerdo con Chiavenato, I. (2007), los cuales son: el emisor o fuente, que es la persona, cosa o proceso que emite un mensaje para alguien, es decir para el destino. Es la fuente de la comunicación; el transmisor o codificador, que es el equipo que une la fuente al canal, es decir, que codifica el mensaje emitido por la fuente para que se vuelva adecuado y disponible para el canal; el canal, este se encarga de enlazar la fuente con el destino, los cuales pueden físicamente estar cerca o lejos; el receptor o decodificador, es el equipo situado entre el canal y el destino, hace comprensible el mensaje hacia el destino; y el destino, es la persona, cosa o procedimiento al que se le envía el mensaje, es decir es quien recibe la información.

En este orden de ideas, entre los tipos de comunicación que existen, abordando la comunicación verbal y no verbal. En este sentido se abordará a Pons (2015), quien afirma que una conversación tiene dos partes, la verbal consciente y racional y la no verbal inconsciente y emocional. La verbal la expresamos conscientemente mediante palabras, es la conversación que conocemos y estamos habituados a preparar, estudiar y analizar. Por el contrario la comunicación no verbal, se produce a nivel no consciente, de forma simultánea, y en general no sabemos que estamos comunicando con nuestros gestos, con la mirada o la entonación de la voz, ya que el lenguaje corporal comunica las emociones y se expresa más rápido que la comunicación verbal, los gestos comunican sentimientos, emociones e intención en unas fracciones de segundos antes de que la persona hable Pons (2015).

La comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la

cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros. (Miller, 1968).

Por lo anterior, la comunicación es un factor de poder en las organizaciones por que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros, constituye a su vez, la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone, genera la coordinación de las acciones que se requieren para la realización de estos objetivos (Rebeil y Ruiz, 1998).

Ludlow y Panton (1997), realiza una lista del porqué es necesaria la comunicación dentro de una organización:

1. Lleva a la empresa a una mayor efectividad.
2. Ayuda a fortalecer los conocimientos y que las personas sean tomadas en cuenta.
3. Permite que los miembros participen en la empresa y aumenten la motivación para tener un buen desempeño.
4. Desarrolla el compromiso con la organización.
5. Obtiene mejores relaciones y entendimientos entre colegas, jefes y subordinados, así como las personas dentro y fuera de la empresa.
6. Refuerza a los empleados a entender la necesidad de cambios, cómo manejarlos. y cómo reducir la resistencia al cambio.

Los procesos comunicacionales se vuelven parte fundamental del éxito de una empresa, si se cuenta con un sistema de comunicación que genere confianza, baja incertidumbre, participación, así como una serie de sentimientos positivos, los empleados trabajaran en armonía.

A través de la comunicación una unidad productiva mantiene a sus elementos encaminados hacia un mismo fin. Una empresa que desee tener un mínimo de eficiencia y compartir en el mercado debe atender su situación comunicativa ya que ésta provee a la organización del flujo vital que la

mantiene coordinada (Rebeil, 2008). Si el gerente no mantiene a sus subalternos inmediatos bien informados acerca de sus propias actividades, se sentirán perdidos, no podrán trabajar de manera comprensiva y serán privados del goce que provoca la comprensión del hecho de formar parte del cuadro total (Elliott, 2004).

La estructura de comunicación según Elliott (2004), implica determinar con claridad quién es responsable por informar a quién acerca de qué necesidades, además debe especificarse quien cuenta con la autoridad para informar a quien. Este autor menciona una forma adecuada de hacer llegar un mensaje, si se desea que un mismo mensaje llegue a todos los que se encuentran en una serie de niveles subordinados no conviene transmitirlo en "cascada" sino enviarlo a todos al mismo tiempo. Es importante mencionar que la comunicación de abajo hacia arriba dentro de la jerarquía es muy importante (Roberts y Reilly III, 1974).

De acuerdo con Nosnik (1995) la comunicación organizacional debe planearse, implementarse, evaluarse y corregir como cualquier proceso productivo de la organización. La comunicación organizacional se ha convertido en uno de los ejes centrales de la organización ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos creando una imagen e identidad propia. El análisis de la comunicación organizacional engloba las prácticas internas y externas de los flujos comunicativos de la organización en donde se pone énfasis en la necesidad de alcanzar un equilibrio entre los canales formales e informales que se utilicen (Rebeil, 2008).

Algunas de las barreras de la comunicación según Ludlow y Panton (1997) son:

7. Los efectos de la condición se provocan cuando una persona se encuentra considerablemente más arriba de la jerarquía que otra.
8. Los problemas semánticos se presentan cuando se utilizan las mismas palabras de modo distinto o vocablos diferentes de la misma manera.

9. Las distorsiones perceptivas son consecuencias de tener un concepto pobre de sí mismo o juzgar pobremente a los demás.
10. Las diferencias culturales afectan la comunicación entre las personas de los distintos departamentos de una empresa.
11. Las distracciones físicas hacen mucho ruido.
12. Deficiente selección de los canales de comunicación.
13. Falta de retroalimentación, la comunicación en dos sentidos permite a ambas partes detectar y corregir malentendidos lo que a su vez los conduce a una mayor calidad en la recepción y la aceptación.

Para Sánchez Gutiérrez (2008), el objetivo general de la función de comunicación es la obligación de desarrollar e implantar estrategias de comunicación que respalden a la organización en el logro de sus objetivos, ofreciendo recursos efectivos de coordinación, apoyando los procesos de cambio y reforzando la integración del personal (Rebeil y Ruiz, 2008). Nosnik comenta que sin un esfuerzo permanente de estrategia de comunicación las organizaciones no podrán desarrollar plenamente la cultura de retroalimentación necesaria para su sobrevivencia, crecimiento y desarrollo en especial en la transición social que vivimos en la actualidad (Rebeil, 2008).

La comunicación puede corregir errores inmediatamente, así como evitar malentendidos, obteniendo mejores acuerdos y proporcionando la negociación, generando así una cultura de excelencia en el largo plazo, motivando el desempeño en situaciones de incertidumbre. Rebeil (2008) plantea el concepto de “comunicación estratégica”, es decir la comunicación como instrumento fundamental para el logro de sus objetivos y metas. Este concepto se asocia al de comunicación productiva, desarrollado por Nosnik en varios escritos, ya que ambas mencionan la necesidad de contar con una comunicación efectiva y eficaz dentro de la empresa.

De igual forma, para el óptimo desarrollo de un clima organizacional en una empresa, es necesario el trabajo en equipo, el cual ha constituido una necesidad del hombre para el logro de sus

metas, tanto a nivel personal como laboral, donde en efecto su efectividad depende en gran medida de las relaciones interpersonales, de apoyo y colaboración que se desarrollan entre los miembros del equipo Peláez & Nieto (2015).

En este orden de ideas, el trabajo en equipo debe constituir la etapa crítica para generar, difundir, desarrollar, adaptar y aplicar de forma rentable el conocimiento, los líderes de líderes deben incentivar, comunicar, motivar y orientar a las personas para que esto ocurra de acuerdo con lo planteado por Chiavenato (2007).

Por tanto, Alles (2018) describe los pilares más importantes para el trabajo en equipo, donde se destacan, un entorno de apoyo, correspondencia entre los conocimientos y competencias de los distintos integrantes del equipo y lo requerido por cada puesto de trabajo, es decir que cada trabajador cumpla el perfil para el cargo o tarea designada. Así mismo, se enuncian pilares como la proyección de metas desafiantes y, al mismo tiempo, alcanzables, así como retribuir de algún modo al equipo, no necesariamente en términos económicos.

Maldonado Pérez y Bustamante Uzcategui en 2006, citados por Visbal (2014) en su trabajo sobre Clima Organizacional y Gerencia, concuerdan que existen tres razones que justifican la aplicación del estudio de Clima Organizacional:

1. Como el Clima Organizacional se despliega desde la cotidianidad, es capaz de desencadenar obstáculos o facilitar el logro de los objetivos y metas de la organización.
2. El Clima Organizacional, es un factor significativo para evaluar a las organizaciones de una manera holística, sistémica y considerando la fenomenología global.
3. El Clima Organizacional, aprueba la auto-reflexión de la percepción compartida en los trabajadores consultados.

Por esta razón se facilita el diseño de acciones compartidas y constructivas, motivando el trabajo en equipo y generando eficacia dentro la organización.

Ucros (2011), a fin de establecer la validez de los diferentes enfoques teórico-prácticos para el estudio del Clima Organizacional, considera la necesidad de discutir, confrontar y comparar los diferentes enfoques y sus dimensiones psicológicas, grupales y organizacionales sobre Clima Organizacional. Con el fin de implementar el ambiente social en las organizaciones, se ha utilizado en mayor medida el concepto de Clima Organizacional, el cual refleja las percepciones que las personas tienen del contexto Organizacional y de los procesos de interacción de cada individuo con los miembros de la organización. Sin embargo, no existen acuerdos entre los autores respecto a los factores o dimensiones a considerar en la medición y explicación del Clima Organizacional.

### **Antecedentes.**

En la investigación realizada por Peláez & Nieto (2015), se buscaba identificar y describir las causas y consecuencias que tiene el trabajo en equipo sobre el clima organizacional, encontrando que entre los aspectos más relevantes se evidencian el liderazgo, la comunicación; aspectos que se traducen en relaciones armoniosas, compromiso y productividad; también se evidencia el papel preponderante de las áreas y/o departamentos de gestión humana en las organizaciones y la preparación que requieren los profesionales de dichas áreas para asumir el nuevo rol de ser socio estratégico del negocio y gestor del cambio organizacional.

Bajo esta misma línea investigativa, Acosta et al., (2011) realizan un estudio que contribuye a entender la relación entre prácticas organizacionales saludables, confianza organizacional y engagement en el trabajo en equipo basándose en el Modelo de Organizaciones Saludables y Resilientes, demostrando que la confianza organizacional media de forma total la relación entre prácticas organizacionales saludables y engagement en el trabajo en equipo.

El estudio realizado por Niño, Rodríguez & Cárdenas (2009) fue evaluar si el modelo de intervención en clima organizacional PMCO, era efectivo en el Hospital de Yopal, Colombia. Se



implementaron las siguientes cinco fases propuestas por el modelo: 1) análisis del problema, 2) sensibilización, 3) diseño y planeación de estrategias a nivel individual, intergrupales y organizacional, 4) implementación de estrategias y 5) evaluación del proceso. Se eligió un diseño de dos grupos, experimental y control, analizándose si hubo diferencias significativas en las medias de los grupos se concluye que la implementación de este modelo logró mejorar el clima organizacional en la entidad.

De igual forma, en un estudio realizado por de Oca (2014) se buscaba comprobar el efecto de la aplicación del Programa “Gestiona tu Talento” en las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo. Se utilizó un diseño de investigación cuasi experimental, con pretest - intervención – posttest, con grupo control. La muestra incluyó 28 supervisores de una empresa privada, 13 en el grupo experimental y 15 en el grupo control. Se empleó un tipo de muestra intencional.

Los resultados sugieren un impacto positivo del Programa para incrementar significativamente el logro la competencia de comunicación asertiva del mismo modo en las dimensiones diálogo efectivo, retroalimentación, resolución de conflictos y comunicación no verbal, las habilidades de esta competencia en las que se registró mayor incremento fueron de diálogo efectivo y comunicación no verbal, en las demás, el incremento fue menor. Las habilidades de esta competencia en la que se registró mayor incremento fueron establecimiento del tema, clima democrático y logro de la meta. Menor incremento en toma de decisiones para gestionar consensos.

Así mismo, el trabajo realizado por Torres-Valle (2018) muestra la intervención y el análisis de las experiencias de un grupo de 11 personas que tienen responsabilidades de supervisión de personal y/o de procesos, dentro de una empresa manufacturera de transformadores de distribución de energía eléctrica. La metodología utilizada para el análisis de las experiencias fue el análisis del discurso donde se buscó lograr entender qué dicen las personas más allá de las palabras que expresan. Entre los resultados más importantes está el autoconocimiento adquirido de los participantes respecto a su asertividad; cómo a través una comunicación asertiva, atenta y empática lograron mejores relaciones con sus familias, amigos y compañeros de trabajo, sentirse más satisfechos y seguros

conigo mismos, y cómo esta manera de comunicarse logra resultados más efectivos en el plano personal y laboral.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación realizada con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se aplicó cuestionario a personal de organizaciones que accedieron participar. Se conformó muestra a conveniencia de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización.

Los factores determinantes del clima y satisfacción laboral se identificaron con análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre ambos constructos el análisis de regresión. Resultados: Se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. La confiabilidad del cuestionario es adecuada al obtener valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach.

### **Marco Conceptual.**

*Comunicación:* La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, en el desarrollo de esta importante actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones Rengifo Hernández (2014).

*Comunicación organizacional:* el proceso de la comunicación organizacional debe planearse, implementarse, evaluarse y mejorarse como cualquier proceso productivo de la organización Nosnik (1995).

*Trabajo en equipo:* el trabajo en equipo debe constituir la etapa crítica para generar, difundir, desarrollar, adaptar y aplicar de forma rentable el conocimiento, los líderes de líderes deben incentivar, comunicar, motivar y orientar a las personas para que esto ocurra de acuerdo con lo planteado por Chiavenato (2007).

*Clima organizacional*: Uribe, Patlán y García (2015), mencionan a Forehand y Gilmer (1964), quienes definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

## **Fase Del Hacer**

### **Estrategia de intervención**

La comunicación asertiva y el trabajo en equipo son fundamentales para garantizar el buen rendimiento en la empresa ZYNKO ya que la comunicación presenta efectos que son evidentes como: mejorar la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, con el fin de conseguir los objetivos que se hayan propuesto inicialmente. Al mismo tiempo, la existencia de una comunicación en la empresa eficaz, provoca la motivación de los empleados, así como el compromiso y la implicación en las tareas corporativas, creando un trabajo en equipo integrador, para mejorar el clima organizacional.

Se abordará esta temática de; “comunicación asertiva y trabajo en equipo” por medio de actividades grupales con el fin de que el conocimiento construido de manera conjunta, para que sea más ameno interiorizar los conocimientos obtenidos en estos encuentros y contar con mayor participación y obtener un proceso colaborativo. Se espera que las actividades se realicen de forma colectiva.

Con lo expuesto anteriormente, se establece que se trabaja en esta intervención desde la teoría constructivista, ya que se enfoca en la construcción del conocimiento a través de actividades basadas en experiencias establecidas dentro de un contexto, es por esto, que cada actividad se abordará teniendo en cuenta los aprendizajes y experiencias personales que permitan un abordaje de los temas de manera más clara.

**Objetivo General:**

Establecer actividades de comunicación asertiva y trabajo en equipo orientadas al beneficio del clima organizacional en el Centro Médico Integral, mediante la ejecución de talleres orientados al beneficio del ambiente, relaciones y servicios.

**Objetivos Específicos:**

1. Diseñar estrategias para conocer los componentes de la comunicación (verbal y no verbal) y su importancia, por medio de actividades significativas.
2. Promover la comunicación asertiva con base a diferentes estrategias psicoeducativas que permita la mejora de su desarrollo como trabajadores en el contexto laboral.
3. Fomentar el trabajo en equipo a través de estrategias psicoeducativas y participativas que conduzcan a su desarrollo como integrantes de una organización.

**Justificación de la estrategia**

En virtud de las necesidades observadas en el centro médico ZYNKO, la estrategia de intervención planteada permitirá que los colaboradores y directivos mejoren sus mecanismos de comunicación, debido a que, al regreso de sus actividades laborales de manera presencial, se evidencian dificultades que podrían interferir en el correcto funcionamiento de la organización. Por tanto, al intervenir en comunicación asertiva, se logrará a su vez mejorar el clima organizacional, impactando significativamente en otras habilidades sociales como el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

En relación al trabajo en equipo, su efectividad depende en gran medida de las relaciones interpersonales, de apoyo y colaboración que se desarrollan entre los miembros del equipo. Peláez & Nieto (2015), por lo cual intervenir este aspecto es crucial para el rendimiento de los colaboradores en

cada uno de sus puestos de trabajo y la convivencia con sus pares, así como del entorno laboral en general.

De igual manera, el beneficio para la organización radica principalmente en que su capital humano se fortalecerá, se afianzaran lazos organizacionales, lo cual permitirá u crecimiento exponencial en la empresa. Además, el impacto en los trabajadores y ejecutivos al recibir orientación a cerca de comunicación y trabajo en equipo, no solo beneficiara la parte laboral, donde permanecen la mayor parte del día y donde mayor interacción desarrollan, sino también estas herramientas de comunicación son aplicables a otras esferas, tales como personal, familiar y social, de tal forma que, el impacto trasciende el ámbito organizacional.

### Diseño plan de acción

En la figura 2 se puede apreciar el diseño de la intervención planteada, siendo el clima organizacional el eje central y comunicación asertiva y trabajo en equipo el tema a abordarse en la intervención.

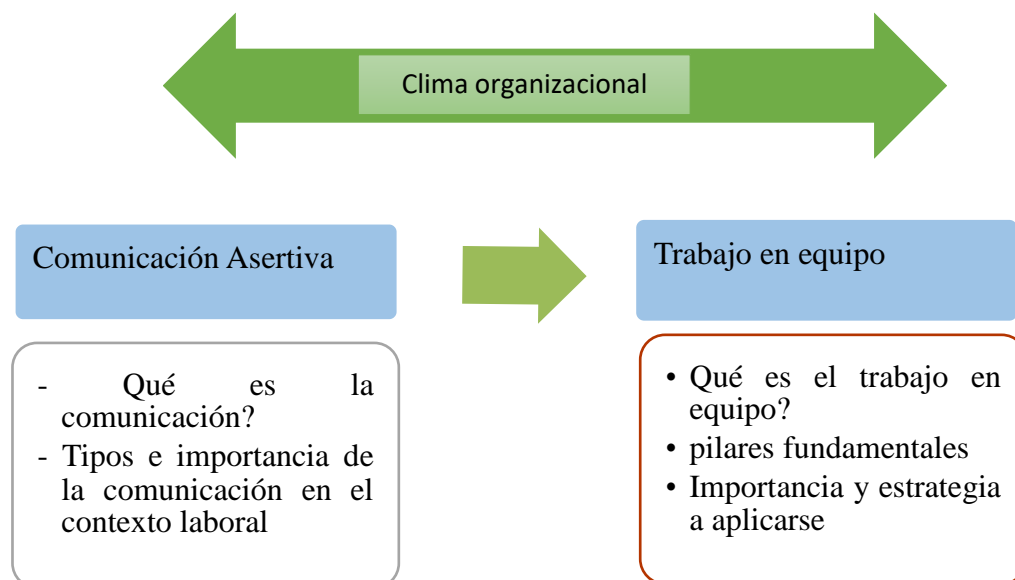


Figura 2. Diseño del plan de intervención centro médico integral. Elaboración propia.

### Actividades, cronograma, responsables, recursos, indicadores y medios de verificación

Tema	Comunicación Asertiva
Actividades	<p><b>Actividad 1.</b> Presentación de la psicóloga en Formación y objetivo del encuentro. Así mismo se propone realiza una actividad de socialización e integración donde se formarán dos grupos, cada uno enviara a un integrante al cual se le dirá el nombre de una película y este deberá mediante lenguaje no verbal (mímica) intentar que su grupo adivine. El grupo que complete 5 puntos gana.</p> <p><b>Actividad 2.</b> A partir de esta actividad la psicóloga en formación incoara con la explicación de la comunicación asertiva, sus tipos (siendo la actividad un ejemplo de uno de ellos).</p> <p><b>Actividad 3.</b> Se les pide a los colaboradores hacer una hilera, es decir uno detrás del otro. La persona que quede de ultima realizara un dibujo en una hoja blanca apoyándose en la espalda de su familiar, luego de ello el siguiente debe replicar el dibujo en una hoja blanca de la misma manera que lo realizó su familiar. Debe prestar mucha atención a los trazos que realice a través del tacto para intentar replicarlo de la mejor manera, así continúa la actividad hasta que llegue al primero y realice el dibujo, al final todos muestran su dibujas y se compara el que realizo el compañero que inicio con el que termino. Esta actividad permite que los colaboradores evidencien que existen diferentes eventos, circunstancias, situaciones, interpretaciones y percepciones que afectan la comunicación.</p> <p>A partir de esta actividad la psicóloga en formación, explica la importancia de la comunicación en el contexto laboral haciendo uso de una ayuda audiovisual, siendo un video donde se evidencian varias situaciones donde la comunicación asertiva es la clave para la resolución de un conflicto.</p> <p><b>Actividad 5.</b> Se les pregunta a los participantes a cerca de lo aprendido y como consideran pueden aplicarlo en su cargo específicamente. Al finalizar se le invita a realizar un compromiso, escribiéndolo en una pizarra de la empresa iniciando con “me comprometo a ...”.</p> <p><b>Actividad 6.</b> Por último, se entrega el formato de evaluación del encuentro realizado.</p>
responsables	Dayana Marín y luisa David psicólogas en formación
Recursos	Computador, proyector, hojas de papel, lápices, colores, video “Asertividad” disponible en YouTube. <a href="https://youtu.be/u9PREP6-Dyk">https://youtu.be/u9PREP6-Dyk</a>
Indicadores	Se medirá a través de un formato de evaluación (anexo 2), que aborda varios aspectos de la intervención de manera cuantitativa y cualitativa.
Tiempo y cronograma	El encuentro tendrá una duración de dos horas
Medio de verificación	Formato de asistencia (anexo 1) y formato de evaluación (anexo 2).

Tema	Trabajo en equipo
Actividades	<p><b>Taller reflexivo.</b></p> <p>Se iniciará con saludo y presentación de las dos psicólogas en Formación y objetivo del encuentro. Así mismo se propone realiza una actividad de socialización e integración, se dará una breve explicación de que es y que implica el trabajo en equipo en la organización.</p> <p><b>Actividad 1.</b> Luego se realizará una actividad llamada “Unidos construimos conocimiento” Se dividirán en grupos de 4 personas, cada grupo se le entregara un ovillo de lana, tendrán que irlo pasando a medida que dirán cosas que le gustan de la empresa, para aumentar la escucha, una vez formada la telaraña, la irán deshaciendo en el mismo orden que se formó. el grupo que lo haga en menor tiempo gana. Luego cada miembro del equipo dará una breve reflexión de cómo le pareció la actividad y que tan importante es el trabajo en equipo.</p> <p><b>Actividad 2.</b> Se les pide a los participantes formar un círculo, donde a un lado encontraran una torre y al otro lado unos círculos de mayor a menor tamaño que deben insertar en la torre. Deben desplazar los círculos con ayuda de un gancho que se abre y cierra con ayuda de unos lazos (ver anexo 3). En esta actividad los participantes comprenderán la importancia de un buen trabajo en equipo, y que al hacerlo se fortalecen otros procesos como resolución de conflictos y liderazgo.</p> <p><b>Actividad 3.</b> Se les pregunta a los participantes a cerca de lo aprendido y como consideran pueden aplicarlo en su cargo específicamente. Al finalizar se le invita a realizar un compromiso, escribiéndolo en una pizarra de la empresa iniciando con “me comprometo a ...”.</p> <p><b>Actividad 4.</b> Por último, se entrega el formato de evaluación del encuentro realizado.</p>
responsables	Dayana Marín y luisa David psicólogas en formación
Recursos	Computador, proyector, hojas de papel, lápices, colores, lazos y pirámide con fichas.
Indicadores	Se medirá a través de un formato de evaluación (anexo 2), que aborda varios aspectos de la intervención de manera cuantitativa y cualitativa.
Tiempo y cronograma	El encuentro tendrá una duración de dos horas
Medio de verificación	Formato de asistencia (anexo 1) y formato de evaluación (anexo 2).

## **Fase Devolución Creativa**

### **Análisis de cumplimiento objetivos**

Las intervenciones planteadas cumplieron con las expectativas de los encargados del área de gestión humana del Centro Médico Integral, ya que podrían generar un impacto significativo en el relacionamiento organizacional.

Respecto a los objetivos específicos, aunque solo se da cumplimiento al diseño de estrategias para conocer los componentes de la comunicación y su importancia, se logra impactar positivamente puntualmente al área de gestión humana, debido a que se socializa el plan de acción que se buscaba implementar en la empresa, para cumplimiento de los objetivos específicos planteados en este proyecto. Por tanto, desde dicha área pueden poner en marcha las actividades que se construyeron y que por diferentes motivos no pudieron implementar las psicólogas en formación.

### **Aciertos dificultades y barreras en el proceso**

Al presentarse dificultades entre los colaboradores al interior de la empresa, así como dificultades principalmente en la comunicación y el trabajo en equipo, se plantean actividades en vía de favorecer el clima organizacional, ante lo cual los directivos de la organización muestran gran disposición. En este sentido, se plantearon las actividades dirigidas a liberar la tensión entre ellos, logrando su integración a las actividades y la distensión respecto a compartir con sus pares.

Sin embargo, por cuestiones de tiempo, espacios y horarios, el plan de acción construido no se pudo implementar por parte de las psicólogas en formación, siendo esto una barrera y dificultad en el cumplimiento de los objetivos específicos planteados. Por lo que, ante esta situación, se toma la decisión de socializar y explicar las actividades al encargado de gestión humana, para que se dé cumplimiento en cuanto se generen los espacios para este fin.



## Reflexión Teórica

- **Desde el modelo teórico adoptado y desde el aporte personal del equipo de trabajo fue acorde a la propuesta realizada .**

El trabajo en equipo es un elemento fundamental para el correcto funcionamiento de una organización, por lo cual se buscó intervenir en este aspecto buscando su efectividad tal como Peláez & Nieto (2015) lo indican, el trabajo en equipo depende en gran medida de las relaciones interpersonales, de apoyo y colaboración que se desarrollan entre los miembros del equipo, posibilitando que el rendimiento a nivel individual y organizacional se optimice ya que la convivencia, trabajo y comunicación como equipo se fortalece. Vemos que en esa empresa a raíz de falta de comunicación falla el trabajo en equipo, como lo expresan la directora de Gestión humana, por esta misma razón para aumentar la colaboración de los empleados del centro médico integral Zyanko es importante crear un ambiente de confianza y empatía con el fin de contribuir a crear un buen equipo de trabajo, además de permitir que los empleados se sientan seguros y apoyados por los jefes.

En el sentido de la comunicación, la intervención estuvo guiada por las disposiciones de Nosnik (1995), dado que para el proceso de la comunicación organizacional se buscó planear, implementar, evaluar y mejorar un aspecto interno importante para el rendimiento óptimo de la organización, como es la comunicación y el trabajo en equipo. No obstante, la implementación, evaluación y mejora, dependerá del equipo de gestión humana de Zyanko a quien se direcciono el plan de acción planeado y diseñado. Con el fin de mejorar el clima organizacional, lo cual les permitirá a los empleados estar motivados y ser más organizados a la hora de desarrollar su trabajo, además de aumentar la productividad y de esta forma ayudará a cumplir con los objetivos planteados por el centro médico integral Zyanko y lograr así un rendimiento eficiente en la organización.

Si bien Uribe, Forehand y Gilmer (1964) en Patlán y García (2015), definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a

una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

En este caso la directora de Gestión humana mediante las intervenciones realizadas en otros momentos, logra evidenciar una fuerte disposición de cambio y motivación por el mejoramiento del clima organizacional, observando un alto nivel de consciencia respecto a la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo en su área laboral, mencionando que si su entorno de trabajo se torna armonioso, muchos otros aspectos de la vida de sus empleados empezaran a funcionar de mejor manera. Por lo cual, no cabe duda que implementaran el plan de acción diseñado en el presente proyecto, en cuanto se ajusten los horarios y espacios.

Además del impacto en la salud mental de los trabajadores y de la mejora en el clima organizacional, se puede evidenciar que las intervenciones en estos aspectos influyen significativamente en el funcionamiento general de la empresa, tanto así que los indicadores mejoran y el cumplimiento de metas, en ocasiones, es superior al esperado, tal como ha sucedido en otras intervenciones organizacionales de Oca (2014).

El modelo teórico utilizado para las intervenciones planteadas, permitió a los psicólogos en formación comprender su implementación en escenarios reales, además orientar sobre los pasos a seguir de cara a una intervención en entornos laborales. Por tanto, la propuesta implementada siguió los lineamientos estipulados para lograr los objetivos planteados, guiados a su vez por un marco teórico sólido y preciso, que nos permitió generar un aprendizaje significativo.

Por lo tanto, desde una perspectiva personal, se considera que este tipo de intervenciones favorece el aprendizaje y el crecimiento profesional, ya que permite exponerse a entornos de trabajo reales, se logra evidenciar el rol del psicólogo en las organizaciones, se implementa actividades desde la psicología para lograr cambios o mejoras en los colaboradores y en las diferentes esferas de su vida, generando satisfacción y enriqueciendo el proceso de formación como psicólogo y profesional integral.

## **Conclusiones**

Se concluye que la intervención en aspectos psicológicos favorece el clima laboral de la empresa, haciendo percibir a los empleados que la organización busca el bienestar y la calidad de vida de sus empleados, posibilitando espacios de capacitación y promoción de las buenas relaciones interpersonales y laborales, así como la salud mental organizacional.

Además, la disposición de la empresa por capacitar a sus empleados es una oportunidad valiosa para fortalecer el clima organizacional mediante otras intervenciones en ejes temáticos que estén afectando el óptimo desempeño de los colaboradores, interviniendo desde el área no solo laboral sino personal, social, y familiar.

Por ultimo la implementación de este protocolo de intervención diseñado para la empresa zyanko, es una gran oportunidad porque permite guiarse por una estrategia que brinda herramientas para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, generando un cambio en el ambiente laboral además de optimizar el desempeño cognitivo, este protocolo sirve para orientar a los directivos del área de gestión humana, respecto a la intervención de los principales componentes de la comunicación y trabajo en equipo.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, H., Salanova, M., & Llorens Gumbau, S. (2011). ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el engagement en el trabajo en equipo?: El rol de la confianza organizacional.
- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional (Nueva Edición): Cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por Competencias*. Ediciones Granica.
- Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, págs. 28-32.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*, 8ª edición Editorial McGraw-Hill.
- Colegio Colombiano de Psicólogos (2013). *Perfil por competencias del profesional en psicología*. Bogotá, Colombia.
- Colegio Colombiano de Psicólogos, 2014. *Perfil y competencias del psicólogo en Colombia, en el contexto de la salud*. Bogotá, Colombia. COLPSIP.
- De Oca, J. H. M. (2014). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y representaciones*, 2(2), 121-196.
- Niño, L. C., Rodríguez, Y. C. A., & Cárdenas, M. B. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International journal of psychological research*, 2(2), 121-127.
- Pons, C. (2015). *Comunicación no verbal*. Editorial Kairós
- Rengifo Hernández, G. A. (2014). *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional* (tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva granada).
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18.
- Torres-Valle, F. J. (2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes*

Hernández, R.; Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El manual moderno.

Bernal, I., Pedraza, N., Sánchez, M. (2015). El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales, 31 (134) 8-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>.

Ucros, M. (2011). Factores de Clima Organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. Omnia, 17 (2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73719138007>.

Sotelo Asef, Jesús Guillermo, & Figueroa González, Ernesto Geovani (2017). El clima organizacional y su consecución con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8 (15).

Anexos

## **1. Formato de asistencia**

	CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS Sede Medellín <b>FORMATO DE ASISTENCIA</b>	Versión: 1.
		Página: 1 de 1

Periodo Académico:	2021-1
--------------------	--------

Actividad:	
------------	--

Fecha:	DD	MM	AAAA	Lugar:		Hora Inicio:		Hora Fin:	
--------	----	----	------	--------	--	--------------	--	-----------	--

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	Nº DE CELULAR
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

|

---

 Psicólogos En formación

---

 Jefe ZYNKO

## 2. Formato de evaluación

**Tema abordado:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

Este formato permite conocer la evaluación que ustedes realizan con respecto a información y metodología usada para el tema trabajado, agradecemos su buena disposición para el cumplimiento de este encuentro y agradecemos su sinceridad y objetividad.

PREGUNTA	EXCELENTE 5	BUENO 4	REGULAR 3	MALO 2-1
1. ¿Cómo evalúa el conocimiento que tenía del tema, antes del taller realizado?				
2. ¿Cómo considera que es su conocimiento del tema después del taller realizado?				
3. ¿Cómo evalúa su compromiso e interés por conocer del tema antes del taller realizado?				
4. ¿Cómo considera que será su compromiso e interés frente a este tema después del taller realizado?				
5. ¿Cómo evalúa la manera en la que fueron explicados los temas?				
6. ¿Cómo evalúa los materiales y metodología utilizada para el desarrollo del taller?				

¿Que aprendí de este tema?

---



---

Aspectos positivos del taller:

---



---

Aspectos a mejorar:

---



---

### 3. Fotografía (evidencia actividades)

#### Diapositivas presentación

The image shows a presentation slide with a sidebar on the left containing three numbered thumbnails (1, 2, 3) and a main content area on the right. The main content area features the title 'comunicación y trabajo en equipo' in large, bold, black font. Below the title, it says 'Presentado por: Dayana Marin Olarte' and 'Luisa Fernanda David Avendaño' followed by a horizontal line and 'psicólogas en Formación'.

#### Folleto de comunicación y trabajo en equipo

The flyer is divided into two main sections. The left section is titled 'Comunicación externa' and contains a paragraph defining it as the set of activities that generate messages to create, maintain, or improve the relationship with various public audiences. Below the text is an illustration of five stylized human figures in different colors (green, blue, yellow, orange, purple) holding hands, with speech bubbles above them containing social media icons (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn).

The right section is titled 'Tipos de comunicación externa' and lists three types with checkmarks:

- ✓ **Comunicación operativa:** es importante conocer las actividades diarias, ya que es la que lleva todas las comunidades públicas a los clientes o proveedores de la empresa.
- ✓ **Comunicación de notoriedad:** es la que se encarga de la promoción marketing y publicidad.
- ✓ **Comunicación de estrategia:** Consiste en conocer la competencia todos los datos relevantes que nos permitan tener una posición competitiva.

At the top right of the flyer is an illustration of a globe with the word 'PLAN' on it, surrounded by colorful human figures. Below this illustration is a paragraph: 'Todas las formas de comunicación externa buscan el mismo objetivo, el cual es velar por el bien común de todo lo que compone.' Below this paragraph is a diagram titled 'Publico externo' showing a central circle labeled 'Empresa' surrounded by a ring of colored circles representing different external stakeholders.

