



Rol del psicólogo organizacional en el ejercicio de las prácticas profesionales en la empresa
Acuacinco

Vianny Alexandra Álvarez Ortiz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Programa de Psicología

Girardot (Cundinamarca)

Noviembre de 2020

Rol del psicólogo organizacional en el ejercicio de las prácticas profesional en la empresa
Acuacinco

Vianny Alexandra Álvarez Ortiz

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

Asesor(a)

Haderd Camilo Sánchez Rodríguez
Psicólogo Esp. en Seguridad y Salud en el Trabajo
Mg. Dirección y Gestión en Recursos Humanos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Programa de Psicología

Girardot (Cundinamarca)

Noviembre de 2020

Dedicatoria

Este trabajo de grado lo dedico principalmente a Dios, quién siempre ha sido mi guía durante todo el proceso académico y personal, me impulsó para no desfallecer incluso en las adversidades y me motivó cada instante para no renunciar a mis sueños. A mi padre quién me apoyó siempre, me brindó su comprensión y todo lo necesario para alcanzar todos mis propósitos. A mi novio por ayudarme a creer en mí, acompañarme en todo este proceso y querer ver cumplidas mis metas. Finalmente a las personas que me apoyaron durante mi formación profesional y permitieron que junto a ellos hoy pueda cumplir este nuevo logro en mi vida.

Contenido

Lista de tablas	VI
Lista de anexos.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract	IX
Introducción	¡Error! Marcador no definido.10
1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL	¡Error! Marcador no definido.2
1.1. Marco contextual	¡Error! Marcador no definido.2
1.1.1. Misión	12
1.1.2. Visión	13
1.1.3. Política de Calidad	13
1.1.4. Principios	13
1.1.5. Localización geográfica	13
1.2. Marco teórico	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Marco legal	20
2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA	23
2.1 Formulación del problema de aprendizaje.....	29
2.2 Identificación de actores involucrados y participantes	30
2.3 Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia.....	32
2.3.1. Variables, indicadores, herramientas e instrumentos.....	33
2.3.2. Matriz de planeación (diagrama de Gantt y tabla de recursos)	35
2.4 Modelo de divulgación de la experiencia.....	38
3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	39
3.1 Momentos históricos y experiencias.....	39
3.1.1 Principales hitos o hechos relevantes (a la voz de los participantes)	
4. APRENDIZAJES.....	21

4.1 Aportes significativos de la experiencia en lo humano.....	22
4.2 Aportes significativos en lo social.....	23
4.3 Aportes significativos en lo económico o técnico (de aplicar en el caso de las ingenierías, tecnologías o administración, principalmente)	24
4.4 Principales aprendizajes en para el perfil profesional	25
4.5 Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia	26
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
6. BIBLIOGRAFIA	28
7. ANEXOS	29

LISTA DE TABLAS

Tabla I. Proceso metodológico de Oscar Jara Holliday.....	.23
Tabla 2. Orden cronológico de actividades.....	25
Tabla3. Matriz de planeación	35
Tabla 4. Diagrama de Gantt.....	36
Tabla 5. Tabla de recursos.....	37
Tabla 6: Línea del tiempo 2020-1 y 2020-2.....	39

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Registro fotográfico.....59

Resumen

La presente sistematización da cuenta de la experiencia adquirida en el desarrollo de las prácticas profesionales desde el campo organizacional en la Asociación Comunitaria de Acueducto Rural ACUACINCO en los períodos 2020-1 y 2020-2. De igual manera, esta sistematización se centra en la construcción de nuevos conocimientos a partir de la reestructuración de la experiencia y los hallazgos encontrados en comparación con las teorías que se relacionan y el enfoque de la práctica.

El propósito inicial de esta sistematización es visualizar el rol que desempeña el psicólogo en formación dentro de una organización, principalmente en la construcción del área de gestión del talento humano. De este modo, se analizarán los aportes significativos e importancia del campo organizacional, partiendo del acercamiento y experiencia que adquirió la estudiante durante sus prácticas profesionales basado en sustento teórico que apoya el desarrollo de éste. Asimismo, para la descripción del trabajo se identificaron los aspectos fundamentales de los procesos realizados mediante la aplicación de instrumentos y herramientas.

Palabras clave: Sistematización, prácticas profesionales, Psicología Organizacional, rol del psicólogo organizacional, gestión del talento humano.

Abstract

This systematization accounts for the experience acquired in the development of professional practices from the organizational field in the Community Association of Rural Aqueduct ACUACINCO in the periods 2020-1 and 2020-2. In the same way, this systematization focuses on the construction of new knowledge from the restructuring of the experience and the results found in comparison with the related theories and the approach to practice.

The initial purpose of this systematization is to visualize the role that the psychologist in training plays within an organization, mainly in the construction of the human talent management area. In this way, the significant field will be analyzed, based on the approach and experience that the student acquired during their professional practices based on theoretical support that supports the development of this. Likewise, for the job description, the fundamental aspects of the processes carried out through the application of instruments and tools were identified.

Keyword: *Systematization, professional practices, organizational Psychology, role of the organizational psychologist, human talent management.*

Introducción

La sistematización es aquella interpretación crítica, de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, como se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo (Jara Holliday, 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, la sistematización permite describir la experiencia del Estudiante durante su práctica profesional, dando una mirada crítica y reflexiva frente a este proceso. Asimismo, cabe resaltar que los campos de práctica generan habilidades y competencias en los profesionales en formación, además de intervenir en los procesos formativos de otros, y en la resolución de problemáticas encontradas en cada uno de los contextos; estos campos responden a las necesidades de cada programa, según el perfil de cada estudiante.

La presente sistematización de experiencias es efectuada a partir de las prácticas profesionales orientadas desde el programa de psicología dentro de los lineamientos propuestos por la Corporación Universitaria Minuto de Dios del Centro Regional Girardot. De igual manera, su propósito principal es la creación del área de gestión del talento humano en la Asociación Comunitaria de Acueducto Rural ACUACINCO ubicada en el municipio del Carmen de Apicála (Tolima), Igualmente, se pretende dar a conocer los aportes significativos e importancia del psicólogo organizacional en determinada empresa.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se identificaron algunas necesidades mediante el diagnóstico obtenido a través de la aplicación de instrumentos y herramientas de recolección de información como el diario de campo, observación no participativa, entrevistas, entre otros. De igual modo, estas necesidades involucran directamente a los actores principales dentro de la organización, desde el área administrativa y operativa.

La metodología utilizada para la presente sistematización es propuesta por Oscar Jara Holliday (2011) la cual propone el proceso de la sistematización en cinco tiempos los cuales son; el punto de partida donde se evidencia la experiencia, en un segundo momento se

desglosaran las preguntas iniciales las cuales le darán cumplimiento a cada uno de los objetivos, el tercer paso consiste en recuperar el proceso vivido en el ejercicio de reconstruir la práctica, aquí sigue la reflexión de fondo haciendo un análisis del proceso y para finalizar, la conclusión de todo el proceso con el propósito de comunicar los aprendizajes que se tuvieron en el desarrollo de la misma.

Por otro lado, esta sistematización se realiza con el fin de dar a conocer la experiencia adquirida durante el proceso de prácticas profesionales en los períodos 2020-1 y 2020-2 con la creación del área de gestión del talento humano, y a su vez se reconozca la importancia del Rol del psicólogo organizacional en las empresas y sus aportes significativos dentro de las mismas.

1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco Contextual

La presente sistematización se realizó teniendo en cuenta el campo de práctica profesional, la Asociación Comunitaria Acueducto Rural “ACUACINCO”, se encuentra ubicada en el municipio del Carmen de Apicála (Tolima), en la Carrera 4 N° 4-54/ 60 Barrio Campo Alegre, la cual ofrece servicios de captación, tratamiento y distribución de agua a usuarios de las veredas Charcón, cuatro esquinas, la florida, los medios y Brasil.

Dentro de este contexto, en documentos que reposan en la empresa con respecto a la filosofía institucional de ACUACINCO, se evidencia que es una empresa de naturaleza privada con registro y vida jurídica a partir de noviembre 2 de 1993, debidamente autorizada para prestar el servicio de acueducto, con presupuesto propio cuyos esfuerzos comunitarios, dieron origen a la construcción del presente acueducto aproximadamente en el año 1986 y 1988. Desde entonces y gracias a la calidad del agua que se capta, se ha gozado de un servicio propio, eficiente y prometedor para el futuro de la comunidad, compromiso de administraciones anteriores y que, a la fecha, se compete dar cumplimiento a las normas que rigen la prestación del servicio de acueducto, en cada uno de sus capítulos que regulan la calidad, continuidad y eficacia del mismo.

El compromiso prioritario de la presente administración adquirido con los entes de vigilancia, ha permitido direccionar a la realización de importantes obras y adquisiciones con grandes esfuerzos económicos sin tener que acudir a los recursos del crédito, gracias a una verdadera gestión estratégica de mercadeo realizada por sus autores la Junta Directiva, en cumplimiento de la ley 142 de 1994 con expectativas y logros trascendentales en la historia del acueducto en ofrecer, agua potable en un 100% para sus habitantes beneficiarios. (ACUACINCO., 2010)

1.1.1. Misión

Somos una Empresa de Servicio Público Domiciliario de Acueducto, que ofrece a sus usuarios, agilidad, transparencia y excelencia mediante la prestación continua del servicio, manteniendo el equilibrio ambiental, generando rendimientos económicos suficientes para

atender su crecimiento, buscando el logro de sus objetivos empresariales a través del compromiso del recurso humano con una dirección participativa. (ACUACINCO., 2010)

1.1.2. Visión

ACUACINCO se ha proyectado para el 2020, ser líder y modelo de servicio público sostenible en la prestación de servicio de acueducto con calidad, transparencia, inclusión y equidad, en desarrollo de la imagen corporativa y como ejemplo regional dentro de los principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad, destacándose por su rentabilidad, economía y control de recursos, creando sentido de pertenencia a nivel interno y externo. (ACUACINCO, 2010)

1.1.3. Política de Calidad

ACUACINCO busca lograr la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los Clientes, con objetivos de competitividad, productividad y crecimiento. Para tal fin, se aseguran estándares de calidad en los procesos y gestión de los riesgos, orientados en la prevención, control de pérdidas y desarrollo de actividades legales.

Basamos nuestra gestión con talento humano altamente calificado, comprometido e idóneo, ofreciendo espacios para su crecimiento personal y profesional, además, orientamos nuestra gestión hacia el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo. (ACUACINCO., 2010)

1.1.4. Principios

La Asociación orienta sus acciones de acuerdo con los siguientes principios: Igualdad de derechos y obligaciones, participación democrática en las deliberaciones y ausencia de cualquier discriminación ya sea por razones políticas, religiosas, sociales o de raza. (ACUACINCO., 2010)

1.1.5. Localización Geográfica

La Asociación Comunitaria Acueducto Rural ACUACINCO se encuentra ubicada en el municipio del Carmen de Apicála (Tolima), en la Carrera 4 N° 4-54/ 60 Barrio Campo Alegre, la cual ofrece servicios de captación, tratamiento y distribución de agua en 5 veredas del municipio.

1.2. Marco Teórico

La historia de la sistematización en América Latina nace y se desenvuelve en un contexto de cambios constantes, estos datos relevantes se describen en la Revista N. 1 de la Universidad Católica de Chile (1970), y trabajos como el de Oscar Jara (1994) quién también realiza aportes significativos sobre este tema. Este último autor define la sistematización de las experiencias como un proceso que parte de un momento histórico, por tal motivo afirma que hay una mayor complejidad debido a que una experiencia no comprende solo un dato, sino que se apoya en un marco histórico que sustenta situaciones económicas, sociales, y políticas (Jara, 2001).

De acuerdo a lo anterior, Jara Holliday (2001) afirma que la importancia de sistematizar una práctica es ser conscientes del contexto histórico en el que se enmarca, dando prioridad al hecho histórico y único de cada experiencia, proporcionando los enfoques, alcances, utilidades de la sistematización y una perspectiva a futuro de la creación del conocimiento a partir de una experiencia ya vivida. Además, este autor afirma que lo fundamental en la sistematización de experiencias es que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que intervienen en dicha experiencia, para que de esta manera se logren analizar los aprendizajes y socializarlos.

Por otro lado, en el acuerdo número 056 del consejo académico UNIMINUTO Sede principal, se establecen los lineamientos para la Práctica Profesional, la cual se concibe como una actividad pedagógica complementaria a la formación del estudiante en su área disciplinar y adquiere relevancia a partir de la acción permanente entre la universidad, la sociedad y el mundo laboral (UNIMINUTO, 2013).

De igual manera, conforme a los lineamientos de opción de grado aprobados por el consejo Académico de UNIMINUTO, se establece la sistematización de aprendizajes de la práctica profesional, lo que permite generar lecciones aprendidas dentro del proyecto o proceso en el que se participó, así como recomendaciones para su mejora, además, se describe que bajo esta modalidad el estudiante debe realizar un producto evaluable (texto escrito, medio audiovisual, entre otros) que sea un aporte al proceso de formación del estudiante como a la práctica misma y a los agentes que intervienen. (UNIMINUTO, 2013).

Dado que las prácticas profesionales fueron realizadas en el campo organizacional, es pertinente mencionar a autores como Chiavenato (2011), quién explica el funcionamiento de las organizaciones resaltando que las personas deben cooperar mutuamente por sus limitaciones individuales, lo cual les permita lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Asimismo, sustenta que las organizaciones sufren cambios y transformaciones, ya sea con la introducción de tecnologías nuevas o diferentes, modificando sus productos o servicios, con la alteración del comportamiento de las personas o el cambio de sus procesos internos.

Dentro del contexto histórico, Gibson, Ivancevich & Donnelly (1987), plantean que el área organizacional surge de la administración, y de los cambios sociales relacionados con los sistemas de producción. Principalmente se denominó como industria al lugar (local de operación), la estructura (recursos materiales y técnicos) y el grupo de individuos encargados de la elaboración de algún producto (industria automotriz, calzado, electrónicos, etc.), sin embargo, se modificó este título al de organización para abordar otras estructuras materiales y grupos donde no podía precisarse la elaboración de un producto físicamente, pero que comercializaban éstos u ofrecían servicios. La transición entre la denominación de psicología industrial a organizacional no fue una reconsideración psicológica, sino un cambio en las teorías administrativas y los sistemas de trabajo que indicó un ajuste para su nombramiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, Malvezzi (2000) sustenta que la psicología organizacional ha operado de modo interdisciplinario con otras ciencias dedicadas al estudio del desempeño humano en el trabajo con el objetivo de abordar diversos temas investigativos orientados a la comprensión de la relación hombre, trabajo y organización. Así mismo, el aporte desde la teoría psicológica al campo de las organizaciones se basa en ayudar a organizar y legitimar la comprensión de las personas y las instituciones para su adecuado funcionamiento.

De igual modo, Malvezzi (2000) afirma que la investigación sobre comportamiento organizacional abarcó temas como rendimiento individual, motivación y responsabilidad del trabajo. Estos ejes temáticos, en relación al hombre, organización y trabajo, avanzaron hacia el estudio de fenómenos como cultura y clima organizacional, compromiso, confianza en la organización, rendimiento, entre otros.

De esta manera, en relación con el surgimiento de la psicología en las organizaciones, cabe describir el rol que desarrolla el Psicólogo como profesional, el cual está habilitado para

desempeñarse en contextos como la educación, el deporte, la clínica, la comunidad y las organizaciones, buscando en cada área de acción contribuir al desarrollo y calidad de vida de los seres humanos en los contextos que estos integran.

En concordancia con lo anterior, El dictionary of Occupational Titles (2003) describe al psicólogo organizacional como el profesional que se desempeña en las organizaciones desarrollando y aplicando técnicas psicológicas, tanto en la selección del personal, como en la descripción de puestos y necesidades de la organización, en el desarrollo y análisis de escalas de medición de diversos factores que forman parte de la organización. Además, el profesional define planes de capacitación acordes a la demanda de la organización, lleva a cabo estudios de investigación de la estructura organizativa, las interacciones de grupo y sistemas de motivación, asimismo, recomienda cambios para mejorar la eficiencia y eficacia de los individuos, de sus unidades organizativas, y la organización en sí.

De igual modo, el Rol del Psicólogo organizacional es importante en las organizaciones, debido a que es un profesional que recomienda que los logros empresariales se realicen junto con un equipo de trabajo que funcione acorde a la necesidad, y cuente con bienestar y un adecuado nivel de motivación, lo que permite y contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, Sánchez (1993) afirma que las organizaciones colombianas de hoy, exigen la participación de un profesional especialista en el comportamiento humano, capaz de aplicar toda una estructura de conocimientos desarrollados por la ciencia de la psicología a un ambiente en el cual se exige ser altamente competitivo y calificado, contar con personal idóneo, con la habilidad de gestionar, incorporar y aportar sus conocimientos al proceso de producción, participar en el análisis de solución de problemas inherentes a su gestión que podrían en algún momento obstaculizar la calidad de su trabajo y, por ende, la productividad de la organización.

Por otro lado, una de las áreas aplicadas desde la psicología en las empresas es la gestión del talento humano, la cual es definida por García, Sánchez y Zapata (2008) como la actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las

personas que requieren en sus diferentes estructuras organizacionales donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas de la empresa.

De hecho, para lograr las metas organizacionales es pertinente que los departamentos de esta área dividan sus procesos, dependiendo del tamaño y características de la empresa. Una división del área de talento humano en subsistemas permite el cumplimiento de los objetivos, por ello se recomienda que este departamento se sub divida en: Reclutamiento y Selección, Formación y Capacitación, Administración de personal, Seguridad y Salud Ocupacional, Compensaciones y Beneficios sociales, con el fin de tener una postura menos operativa y más estratégica (Ruiz, Gago, García, y López, 2012).

Por su parte, Chiavenato (2002) menciona que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es decir, que es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otras variables importantes.

Desde el punto de vista de Jericó (2001), la relación entre el talento humano y el desarrollo de la organización es la capacidad de la persona de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias. Esta capacidad incluye no solo el esfuerzo sino también otros factores o elementos, tales como: cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, sus competencias, motivación, intereses, aptitudes, entre otros. Tal como lo plantean, Bayo y Merino (2002) en conjunto estos factores desempeñan un papel muy importante en la determinación del éxito de la organización.

Citando a Chiavenato (2012), en su libro “Gestión del talento humano” describe que anteriormente las personas eran consideradas un recurso de reproducción igual que otros recursos organizacionales, luego paso a ser denominado administración de recursos humanos, debido a que se veían a las personas como recursos vivos e inteligentes y actualmente la administración de las personas cambia de ser un recurso a una gestión del talento humano, por lo tanto, este autor afirma que la organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, creatividad y racionalidad, por lo cual, ambas partes mantienen una relación de mutua dependencia que les permite obtener beneficios recíprocos.

En relación, uno de los aspectos importantes en el área de gestión del talento humano es la documentación, la cual permite desarrollar una serie de actividades en forma ordenada y secuencial, partiendo de una entrada añadirán valor a los bienes o servicios para obtener resultados a fin de satisfacer la demanda del talento humano, debido a que es el macro proceso a documentar. De igual manera, la documentación está enfocada en procedimientos, ya que es más aplicable en procesos de gestión de recursos, esto brinda información precisa para que ejecutada paso a paso (actividades) alcance los resultados esperados (Universidad Pontificia Bolivariana, 2013).

Dentro de esta área, se encuentra el ciclo de vida del trabajador que según Contreras (2008), está dividido en seis etapas: Atracción, en la cual influye el reconocimiento de la marca y el valor percibido. Reclutamiento, el objetivo es identificar y atraer talento a la organización. Inducción, permite entender a los nuevos empleados y la cultura de la empresa. Desarrollo, durante esta etapa se generan experiencias de aprendizaje y oportunidades profesionales a los colaboradores. Fidelización, es el reconocimiento que incide de manera positiva en la productividad de los empleados. Separación, esta etapa es la última del ciclo de vida del trabajador y puede suceder por diversas razones.

Ahora bien, Contreras (2008), afirma que desafortunadamente las empresas no están trabajando el ciclo del empleado a pesar de su importancia, y destaca que hay pocas empresas proactivas en este sentido, debido a que todavía subsiste una cultura reactiva a este tipo de análisis. Además, resalta que pocas empresas se han planteado que, si no cambian sus estrategias, posiblemente en los próximos años tendrán dificultades para reclutar el talento que buscan.

No obstante, es necesario mencionar los perfiles de cargo, los cuales hacen parte del área de talento humano en la empresa y los cuales describe Chiavenato (1990), como un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los objetivos del cargo (por que lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende.

En efecto, al igual que los perfiles de cargo, la evaluación de desempeño es un proceso que se desarrolla dentro del área de gestión humana, la cual permite medir, apreciar y evaluar el

desarrollo en sus labores, comportamiento y resultados relacionados con las actividades de trabajo de cada individuo, así como el nivel de desinterés y en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro. Respecto al tema, Chiavenato (2007), plantea que el desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, metas y resultados que debe alcanzar y su potencial desarrollo.

Por consiguiente, Sales (2002) menciona que la evaluación del desempeño es importante porque permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, determina si existe la necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten al empleado en el desempeño del cargo.

Asimismo, la organización no solo capta y aplica sus recursos humanos de manera adecuada, sino que establece incentivos, comprendiendo aspectos como la remuneración, planes de bienestar y otros, que hacen parte de un sistema de recompensas que brinda a sus colaboradores con el fin de mantener la motivación y compromiso con la corporación.

De modo que, es necesario implementar un programa de bienestar y salud mental en las organizaciones, ya que está genera mayor nivel de compromiso por parte de los colaboradores con la entidad, reduce las tasas de absentismo, mejora la tolerancia al estrés laboral y establece motivación, obteniendo como resultado una mejora significativa de la productividad.

Cabe resaltar, que un aspecto importante en las organizaciones es el bienestar laboral, debido a que protege los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, según su función es apoyar y complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuesto día a día, busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de vida. Además, busca la realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal, y el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral (Chiavenato, I. 2004).

1.3. Marco Legal

La práctica profesional desarrollada por la psicóloga en formación en la empresa ACUACINCO E.S.P y sistematizada en el presente trabajo, se rige bajo la normativa vigente que se menciona a continuación:

Ley 1090 de 2006: Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones (Congreso de Colombia, 2006).

CAPÍTULO I

Artículo 10. Son deberes y obligaciones del psicólogo:

- A) Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales
- E) Llevar registro escrito que pueda sistematizarse de las prácticas y procedimientos que implemente en ejercicio de su profesión.
- F) Guardar el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizare en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se les comunicare en razón de su actividad profesional.
- G) Cumplir las normas vigentes relacionadas con la prestación de servicios en las áreas de la salud, el trabajo, la educación, la justicia y demás campos de acción del psicólogo.

Teniendo en cuenta el ejercicio como practicante en el área organizacional, es importante mencionar la normativa correspondiente al **Código sustantivo del trabajo (2011)**, el cual tiene como objeto lograr justicia en las relaciones que surgen entre los empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, por lo tanto, se resaltan los siguientes artículos:

TITULO I

CAPÍTULO I

Artículo 22. El Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

TITULO IV

CAPÍTULO I

Artículo 104. El Reglamento de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio.

Artículo 105. Está obligado a tener un reglamento de trabajo todo empleador que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales.

TITULO VIII

CAPÍTULO IV

Artículo 230. Suministro de calzado y vestido de labor. Todo empleador que habitualmente ocupe uno (1) o más trabajadores permanentes, deberá suministrar cada cuatro (4) meses, en forma gratuita, un (1) par de zapatos y un (1) vestido de labor al trabajador, cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) meses el salario mínimo más alto vigente. Tiene derecho a esta prestación el trabajador que en las fechas de entrega de calzado y vestido haya cumplido más de tres (3) meses al servicio del empleador.

Decreto 1127 de 1991, Art. 4: El empleador elabora los programas dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.

La Resolución 2400 de 1979: Dentro de las obligaciones de los empleadores se establecen que estos últimos, deben suministrar los EPP requeridos por los trabajadores y con las características adecuadas en función del factor de riesgo.

Ley 1616 de 2013: De acuerdo a los artículos 9 y 21 por medio de los cuales se expide la Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, en las cuales se establecen dentro de las actividades de promoción y prevención, adelantadas por las Administradoras de Riesgos

Laborales, la generación de estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención de los problemas y trastornos mentales en el ámbito laboral, y la protección especial a los trabajadores de la salud mental, debiendo garantizar que las empresas afiliadas incluyan dentro del Sistema de Gestión de Seguridad.

2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA

Respecto a la metodología de la sistematización, está se desarrolla a través de la propuesta de Jara (2006), la cual es planteada mediante su libro “La sistematización de experiencias, práctica y teoría para otros mundos posibles”, donde pretende comunicar los aprendizajes por medio de la aprehensión y reflexión de un proceso y con el fin de compartir la experiencia.

En efecto, este autor describe el proceso metodológico a partir de cinco pasos que se mencionan a continuación:

Tabla I. Proceso metodológico de Oscar Jara Holliday

Paso	Desarrollo	Objetivo
1. Punto de partida: La experiencia vivida	1.1 Haber participado de la experiencia 1.2 Evidencias de la experiencia adquirida durante el proceso de prácticas profesionales.	Analizar el contexto sociodemográfico de ACUACINCO, con el propósito de establecer el diagnóstico teniendo en cuenta las necesidades y dificultades de la misma. Asimismo, los registros de recolección de la información.
2. Las preguntas iniciales	2.1 ¿Para qué queremos hacer la sistematización? 2.2 En este punto se debe argumentar por qué quiere sistematizar 2.3 Que experiencia desea sistematizar y que aspecto de la misma le interesa analizar	Dar a conocer la reconstrucción de la experiencia adquirida por la psicóloga en formación, en su proceso de prácticas profesionales.
3. La recuperación del proceso vivido	3.1 Reconstruir la experiencia 3.2 Ordenar y clasificarla información y los datos obtenidos	Describir la experiencia de forma detallada que permitan identificar un orden cronológico.

4. Reflexión de fondo ¿Por qué paso lo que pasó?	4.1 Analizar y sintetizar 4.2 Hacer una interpretación crítica del proceso	Generar el análisis respectivo de la reconstrucción de la experiencia por medio de los resultados obtenidos.
5. Los puntos de llegada	5.1 Formular conclusiones 5.2 Comunicar los aprendizajes	Exponer los objetivos obtenidos mediante la sistematización de la experiencia.

Fuente: Jara Holliday, Óscar. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la metodología de Oscar Jara (2006) se ajusta para sistematizar la experiencia de las prácticas profesionales, debido a que esta permite haber vivenciado y participado de la experiencia, describe el proceso de manera reflexiva y crítica con el fin de que se cumplan los objetivos propuestos. A continuación, se detallan los pasos de la metodología planteados por dicho autor a partir de la experiencia que se viene desarrollando en el presente documento:

Punto de partida:

Las prácticas profesionales se realizaron durante el año 2020, tuvo la participación de la estudiante del programa de psicología en el campo organizacional, específicamente en la empresa ACUACINCO, ubicada en el municipio del Carmen de Apicalá (Tolima), se contó con el acompañamiento del Interlocutor, quien desempeña el cargo de Gerente en la empresa, también con el apoyo del docente asignado por la Coordinación del programa, para brindar asesoría y seguimiento frente a las actividades desarrolladas por la psicóloga en formación durante su proceso de prácticas. Asimismo, se obtuvo la participación activa de los colaboradores de la empresa para la ejecución de las actividades propuestas.

De igual manera, estas actividades se pueden evidenciar a través de la documentación, registro fotográfico, actas y demás procesos realizados en el campo de práctica y que dan cuenta del desarrollo del mismo.

Las Preguntas iniciales:

Principalmente se pretende sistematizar la experiencia adquirida durante la práctica profesional enfocada en la creación del área de gestión del talento humano en ACUACINCO, a partir del ordenamiento y reconstrucción del proceso vivido, considerando los factores que han intervenido en dicho proceso y como se han relacionado entre sí.

Dado que, al reconstruir el proceso de la práctica, identificar sus elementos, clasificarlos y reordenarlos, permite objetivar lo vivido, hacer un alto para tomar distancia de lo que se ha experimentado vivencialmente y convertir así la propia experiencia en objeto de estudio e interpretación teórica, a la vez que un objeto de transformación (Jara, 2006)

De igual manera, cabe destacar que es importante sistematizar esta experiencia desde el campo organizacional, con el fin de dar a conocer a los lectores el proceso realizado, aprendizajes y conocimientos adquiridos. Lo anterior, mediante un proceso reflexivo que permitiera realizar aportes significativos al campo de práctica al mismo tiempo que a los actores involucrados, y de esta manera, dar cumplimiento con el objetivo central de la sistematización, el cual hace referencia a la reestructuración de la experiencia de la práctica profesional.

La recuperación del proceso vivido:

En el proceso de prácticas profesionales, se estableció junto con el Interlocutor y tutor asignado el plan de trabajo, cronograma de actividades y procesos orientados desde el área de gestión del talento humano que respondieran a las necesidades de ACUACINCO, con el fin de ser desarrolladas durante ambos períodos de las prácticas.

Dentro de este orden de ideas, las actividades propuestas fueron ejecutadas durante el periodo (2020-1) desde el mes de febrero a mayo del presente año y el segundo período (2020-2) el cual se encuentra en proceso de desarrollo. A continuación se darán a conocer las actividades ejecutadas durante ambos períodos, con el propósito de analizar el orden cronológico de las mismas:

Tabla 2 Orden cronológico de Actividades

Actividades	Actores	Registro	Objetivo
Establecer plan de trabajo de las prácticas	Interlocutor Tutor de	Documento escrito.	Identificar las necesidades y diferentes

profesionales durante el periodo 2020-1	prácticas Psicóloga en formación.		procesos desde el área de gestión del talento humano
Revisar documentación existente con respecto al área de gestión del talento humano.	Psicóloga en formación. Interlocutor de prácticas	Registro fotográfico	Analizar los documentos establecidos con el fin de identificar las actividades a ejecutar.
Elaboración de los perfiles de cargo.	Psicóloga en formación. Asesoría del Tutor de prácticas	Documentos escritos.	Identificar las funciones y actividades de cada empleado según su cargo en la empresa.
Diseño de los protocolos del área de talento humano	Psicóloga en formación Asesoría del Tutor de prácticas	Documentos escritos	Efectuar procesos organizados y eficientes que permita a la empresa cumplir sus objetivos estratégicos.
Reestructuración de contratos laborales	Psicóloga en formación Interlocutor de prácticas Asesoría del Tutor de prácticas	Documentos escritos	Establecer bajo la normativa vigente los aspectos que competen el vínculo laboral del empleador y el empleado.
Encuesta de percepción y satisfacción del Rol desarrollado por la	Colaboradores de la empresa ACUACINCO	Documentos escritos Registro fotográfico	Conocer la postura de los colaboradores respecto al rol desempeñado por la

practicante			psicóloga en formación en la empresa.
Estructuración programa de bienestar y salud mental	Psicóloga en formación Interlocutor Asesoría del Tutor de prácticas Colaboradores de la empresa ACUACINCO	Documentos escritos Registro fotográfico Planillas de asistencia	Generar estrategias orientadas a responder las necesidades de los empleados por medio del diseño e implementación de actividades dirigidas al bienestar físico, psicológico, fortalecimiento de habilidades blandas y factores extralaborales.
Construcción de un instrumento para la evaluación de desempeño.	Psicóloga en formación Interlocutor Asesoría del Tutor de prácticas.	Documentos escritos	Diseñar un instrumento que permita medir el desempeño de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia

Reflexiones de fondo: Este punto hace referencia a la interpretación que se hace respecto a la experiencia vivida y lo sucedido durante el proceso de sistematización. Las reflexiones de fondo permiten, a través de procesos de análisis y síntesis, construir interpretaciones críticas sobre lo vivido y desde la riqueza de la propia experiencia.

De acuerdo a lo anterior, al iniciar las prácticas profesionales en la empresa, fue un proceso complejo debido a que no había existido el rol del psicólogo organizacional allí, tampoco se habían documentado los procedimientos que se realizaban lo cual dificultada de cierto modo la ejecución del plan de trabajo establecido, además, es necesario mencionar que el área de gestión del talento humano no estaba construida y que por medio

de asesorías y correcciones se creó esta área de manera satisfactoria teniendo en cuenta los procesos internos de ACUACINCO.

Por otro lado, en el primer periodo de práctica se estableció el plan con el Interlocutor, en ese momento era el Gerente saliente, posterior a esto, asignaron a otra persona para asumir el cargo de Representante legal, lo cual generó cambios positivos en el proceso de aprendizaje de la estudiante, debido a que aunque no estuviese un profesional en psicología en la empresa, el actual Gerente brindó las herramientas para que la psicóloga en formación aplicará su conocimiento y realizará su proceso obteniendo resultados óptimos.

De igual manera, el diseño e implementación del programa de bienestar permitió fortalecer las habilidades y competencias de la estudiante. No obstante, se debieron realizar gestiones a la gerencia de la empresa y se desarrollaron algunas acciones con el fin de dar cumplimiento al plan de trabajo establecido. Cabe destacar, que durante este proceso los colaboradores estuvieron prestos a participar en todas las actividades manifestando su interés en las mismas.

Los puntos de llegada: Es un aspecto considerado como el tiempo clave de la sistematización, dado que es la fase de interpretación crítica del proceso donde se debe ir más allá de la descripción para analizar el propósito de lo que sucedió, y de este modo, llegar a realizar las reflexiones y aprendizajes profesionales, teóricos y prácticos del proceso de práctica profesional y el plan de trabajo, por medio del cual se llegó a las siguientes conclusiones:

La sistematización de prácticas profesionales tuvo gran importancia debido a que se abordó desde el análisis y la reflexión sobre la actuación profesional en el campo organizacional, en donde dicha experiencia, hizo posible comprender e interpretar una realidad del contexto laboral, permitiendo construir conocimiento y desarrollar habilidades importantes para la psicóloga en formación en el área de gestión del talento humano.

El desarrollo elaborado y descriptivo del proceso vivido de la práctica profesional, desde la organización cronológica de la experiencia teniendo en cuenta los actores involucrados y el campo en que se realizó el proceso de prácticas, se define como una herramienta fundamental en el ejercicio profesional, el recuento de experiencias permite la visualización de la realidad desde diferentes perspectivas, las cuales aportan al encuentro y consolidación de aspectos que surgen más allá de la observación y son percibidas luego de la lectura de la misma experiencia.

Por otra parte, interpretar de forma crítico-reflexiva la experiencia de la práctica profesional sobre el rol del psicólogo organizacional en la empresa ACUACINCO fundamentada en la creación del área de gestión del talento humano, permite comprender las diversas realidades del contexto laboral lo cual incide en la aplicación del conocimiento adquirido durante el proceso académico de la psicóloga en formación y a su vez en el análisis de los aportes realizados por la misma en su campo de prácticas.

2.1 Formulación del problema de aprendizaje

Para dar inicio a la descripción de este apartado, es importante mencionar que el Rol del psicólogo en una organización se puede interpretar como aquel profesional capaz de reconocer, estudiar, gestionar y acompañar los diferentes cambios que se suscitan en la empresa, acompañando también en los conflictos individuales o colectivos que se pudieran generar dentro de las instituciones. Además, es capaz de elaborar diversos perfiles a partir de las tareas a desarrollar y puesto a ocupar en la organización (CPU, 2014).

Ahora bien, la empresa ACUACINCO donde fueron desarrolladas las prácticas profesionales cuenta con siete (7) trabajadores que laboran en la organización, ejerciendo diferentes funciones enmarcadas en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, una vez se hace la respectiva presentación de la psicóloga en formación a su Interlocutor, se establece con el apoyo del tutor asignado, el plan de trabajo a desarrollar por parte de la Estudiante con el fin de crear estrategias que dieran respuesta a las necesidades de la empresa.

De igual modo, cabe aludir que en ACUACINCO no existía el rol del psicólogo anteriormente, por ende, algunos procesos que realizaba la empresa en cuanto al campo de la psicología organizacional no estaban documentados ni estructurados, es decir, que no tenían procedimientos específicos para ejecutar las diferentes acciones que este campo requiere. Sin embargo, la empresa realizaba ciertos procesos desde este campo de manera asertiva.

No obstante, se identifican algunos procesos que permiten evidenciar la necesidad del rol del psicólogo organizacional en el desarrollo de actividades que aporten al óptimo

funcionamiento de la organización y principalmente a los colaboradores, quienes son los que permiten conseguir los objetivos estratégicos de la empresa.

Por tal motivo, la sistematización de experiencias de la práctica profesional se fundamenta en la construcción del área de talento humano, basado en un ejercicio formativo y autónomo para la elaboración de actividades y procesos orientados a la gestión humana, la cual es definida por Acuña y Cifuentes (2008) como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los diferentes cargos relacionados con el personal y con el propósito de favorecer un desarrollo adecuado y funcional de todas las actividades que la empresa realiza.

De acuerdo a lo anterior, surge el siguiente interrogante:

¿Cuál fue el aporte de la psicóloga en formación con respecto a la estructura del área de gestión del talento humano en la empresa ACUACINCO?

2.2 Identificación de los actores involucrados

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se identificaron los siguientes actores que intervienen dentro del proceso:

- ✓ **Psicóloga en formación:** Estudiante de décimo (10) Semestre, practicante en el campo organizacional, con conocimiento y formación en psicología, quién cuenta con las competencias y habilidades para desempeñar el rol como psicóloga en el ejercicio desde las prácticas profesionales durante los períodos 2020-1 y 2020-2.
- ✓ **ACUACINCO E.S.P:** Empresa donde se realizan las prácticas profesionales desde el campo organizacional, ubicada en el municipio del Carmen de apicalá(Tolima), en la Carrera 4 N° 4-54/ 60 Barrio Campo Alegre, la cual ofrece servicios de captación, tratamiento y distribución de agua en el sector rural.
- ✓ **Interlocutor:** Es quién ejerce la representación legal de la Empresa, por lo tanto, es el encargado de dirigir, coordinar y controlar el personal. Además, apoya y orienta el proceso de prácticas de la psicóloga en formación.

- ✓ **Fontaneros:** Son los encargados de la reparación, corrección, mejora y mantenimiento general de la red del acueducto, también participan activamente en las actividades desarrolladas por la psicóloga en formación en la empresa.
- ✓ **Auxiliar de secretaría:** Es la encargada de coordinar con el representante legal, las buenas prácticas en la atención al suscriptor en sus reclamaciones y ofrecer respuesta dentro de los términos legales. Asimismo, participa activamente en las actividades desarrolladas por la psicóloga en formación.
- ✓ **Auxiliar de tesorería:** Es quién coordina con el Representante legal y Contador el trabajo general de contabilidad, tesorería, facturación, cartera, pagos y registros en línea al programa de contabilidad establecido. Igualmente, participa de manera activa en las actividades desarrolladas por la psicóloga en formación.
- ✓ **Corporación universitaria Minuto de Dios:** UNIMINUTO Centro Regional Girardot es el lugar donde se sistematiza la experiencia realizada en las prácticas profesionales I y II.
- ✓ **Tutor de Sistematización de Práctica:** Docente especializado en Seguridad y salud en el trabajo, Magister en dirección y recursos humanos, cuenta con la experiencia y el conocimiento necesario para asesorar y orientar a la psicóloga en formación en el proceso de prácticas profesionales.

2.3. Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia

En el siguiente apartado se describirán las experiencias significativas adquiridas mediante las actividades desarrolladas durante las prácticas profesionales correspondiente a los períodos 2020-1 y 2020-2 en la empresa ACUACINCO:

- 1. Acercamiento al campo de prácticas 2020-1:** Inicialmente mediante convenio por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y la Asociación comunitaria de acueducto rural ACUACINCO, se realizó la respectiva presentación de la estudiante al lugar de prácticas, dando a conocer el funcionamiento de la organización, personal que labora en la misma, estructura jerárquica y filosofía institucional. Ahora bien, teniendo en cuenta que la empresa no contaba anteriormente con la presencia de un estudiante de psicología, esto se presentó como un reto personal que asumía la psicóloga en formación debido a que debía iniciar identificando necesidades y analizando procesos realizados por la empresa desde el campo de la psicología organizacional. No obstante, con el apoyo del interlocutor y el tutor asignado se lograron cumplir con los objetivos propuestos al inicio de cada periodo obteniendo resultados satisfactorios, resaltando en este punto que se creó un nuevo cargo en la empresa desde el programa de psicología de UNIMINUTO.
- 2. Construcción de protocolos:** Dentro de los procesos realizados desde el área de gestión del talento humano, se realizaron los protocolos pertinentes, teniendo en cuenta algunos aspectos para su respectiva elaboración. Cabe resaltar que estos protocolos son una serie de normas y procedimientos en cuanto al entorno laboral, por lo tanto, su importancia radica en que el mismo sirve como guía para ejecutar los procesos de manera adecuada. Por tal motivo, los protocolos establecidos en la empresa fueron de selección de personal, contratación, inducción, capacitación y formación, desvinculación laboral y evaluación de desempeño, los cuales han sido implementados de acuerdo a la necesidad de utilización de los mismos.
- 3. Diseño de perfiles de cargos:** Los perfiles de cargo permiten llevar a cabo eficientes procesos de reclutamiento y selección de personal, ya que en este se describen los aspectos más relevantes que cada cargo a ocupar requiere. De acuerdo a esto, se diseñaron los perfiles basados en la información brindada por el Gerente, debido a que se

tenían que establecer algunos datos que eran de su conocimiento, así mismo, se obtuvo información del manual de funciones para complementar y desarrollar este proceso.

- 4. Estructuración del programa de bienestar laboral y salud mental 2020-2:** De igual modo, se generaron estrategias orientadas a responder las necesidades de los empleados por medio del diseño e implementación de actividades dirigidas al bienestar físico, psicológico, fortalecimiento de habilidades blandas y factores extralaborales, los cuales permitieron observar cambios significativos tanto en los colaboradores como en el empleador, debido a que funcionaron como factor motivacional en estos últimos.
- 5. Creación de instrumento para la evaluación de desempeño:** Finalmente, el diseño y construcción de este instrumento fue desarrollado en base al conocimiento de la psicóloga en formación, las herramientas utilizadas para la recolección de información y asesoramiento del tutor asignado, obteniendo como resultado un documento que permite medir el desempeño laboral, además es importante debido a que permite identificar las áreas que deben mejorar el desempeño y de igual manera reforzar o aclarar las expectativas.

2.3.1. Variables, indicadores, herramientas e instrumentos

Durante la realización de la práctica se emplearon diferentes herramientas e instrumentos con el propósito de cumplir con el objetivo principal, crear el área de gestión del talento humano, acorde a las necesidades actuales de la organización, por ende, principalmente se describieron las acciones que permitieron sistematizar esta experiencia, se conoció y analizó la documentación existente con respecto al área que se pretendía construir, se midió la satisfacción del empleador y los colaboradores frente al rol desempeñado por la psicóloga en formación, además, se realizó el análisis de las actividades diarias mediante la observación directa por medio los siguientes métodos de recolección de la información mencionada anteriormente:

Diario de campo: El diario de campo es un ejercicio de escritura fluida e informal donde se registra en orden cronológico el desarrollo de la sesión. Asimismo, se describen las dificultades, situaciones positivas y los sucesos más significativos que se presentaron. Como herramienta fundamental para el desarrollo de esta sistematización se utilizó el diario de campo,

el cual permitió desde el primer día de prácticas profesionales describir los sucesos ocurridos, aprendizajes adquiridos y dificultades en caso que se presentarán.

Entrevistas semiestructuradas: Estas entrevistas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Inicialmente, se escoge como herramienta para la recolección de información la entrevista semiestructurada, la cual permite conocer los procesos realizados en ACUACINCO con respecto al área de talento humano.

Encuesta: Esta técnica se utilizó al finalizar el primer periodo de prácticas profesionales, fue aplicada a los colaboradores de la empresa con el fin de conocer la percepción y satisfacción de estos últimos con respecto al rol que desempeñaba la psicóloga en formación en esta organización.

Observación participante: Flick (2012) señala que las prácticas son accesibles sólo mediante la observación, y que las entrevistas y narraciones simplemente hacen abordables los relatos de las prácticas en lugar de las prácticas mismas. Considerando lo anterior, en ACUACINCO esta herramienta permitió analizar las diferentes problemáticas y necesidades de la misma, partiendo de las acciones que anteriormente se ejecutaban dentro de la organización.

2.3.2. Tabla 3: Matriz de planeación sobre la creación del área de gestión del talento humano en la empresa ACUACINCO

Actividades y Tareas	Indicadores	Fuentes de Verificación	Responsables	Tiempo	Recursos	Observaciones y supuestos
<p>Resultado 1</p> <p>Para la reconstrucción de la experiencia adquirida en el campo de práctica se ejecutaron y procesos dirigidos a la creación del área de gestión del talento humano de la empresa ACUACINCO.</p>	<p>Planificación de actividades con el Gerente de la empresa, quién a su vez es el interlocutor de la psicóloga en formación.</p>	<p>Matriz de planeación de actividades.</p> <p>Actas de reuniones</p> <p>Plan de trabajo establecido.</p> <p>Planilla de asistencia al campo de prácticas.</p> <p>Registro fotográfico de las actividades desarrolladas.</p>	<p>Gerente de la empresa ACUACINCO (Interlocutor)</p> <p>Docente. Asesor de prácticas profesionales.</p> <p>Estudiante de 10 Semestre de psicología (Practicante en el campo organizacional)</p>	<p>Período académico 2020-1 (Febrero-Mayo)</p> <p>Período académico 2020-2 (Agosto-Noviembre)</p>	<p>Recurso Humano</p> <p>Colaboradores de la empresa ACUACINCO</p> <p>Red de internet</p> <p>Elementos de oficina (Computador, escritorio, silla, impresora)</p> <p>Material de papelería</p>	<p>En el proceso inicial de las prácticas profesionales, se estableció el plan de trabajo con el Gerente saliente en el mes de febrero del año en curso, posterior a esto, ingresó a laborar el Gerente actual, con el que se realizaron ajustes a algunas actividades propuestas.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Diagrama de Gantt

Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento del campo de prácticas e identificación de las necesidades de la empresa		■	■													
Elaboración de los perfiles de cargo				■	■	■										
Construcción de los protocolos del área de gestión del talento humano. (Selección, contratación, inducción, capacitación y formación, desvinculación laboral)							■	■	■	■						
Realizar capacitación (Factores psicológicos que influyen en la pandemia actual del COVID-19) a los colaboradores de la empresa											■					
Diseño de los formatos correspondientes al área.												■	■	■		
Socialización de las actividades realizadas y entrega de informe final, correspondiente al período 2020-1															■	■
Describir en el diario de campo las actividades ejecutadas diariamente, con el fin de registrarlas físicamente, debido a que se pretende sistematizar la experiencia adquirida.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño del plan de trabajo para el período 2020-2, establecido con el Interlocutor y tutor asignado.	■															
Descripción de los antecedentes de la sistematización de la experiencia en las prácticas profesionales escogida como opción de grado.		■	■	■	■											
Reestructuración del Reglamento interno del trabajo de la empresa ACUACINCO		■	■	■												

7. Capacitación		X	N/A
9. Propiedad intelectual y patentes		X	N/A
10. Otros:			

Fuente: Elaboración propia

2.4 Modelo de divulgación de la experiencia

El modelo utilizado para dar a conocer la experiencia adquirida en las prácticas profesionales, es por medio de un documento investigativo denominado sistematización el cual como se ha mencionado en el presente documento, es aquella interpretación crítica, de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso y como se han relacionado entre sí (Holiday Jara, 2011). De acuerdo a lo anterior, la sistematización de experiencias permite registrar y rescatar experiencias para poder analizarlas y de esta manera, generar un aprendizaje significativo tanto en el sujeto que vive la experiencia como en el lector de la misma.

De igual manera, los productos de la sistematización deben insertarse en cualquier tipo de publicaciones, en función del tema de cada experiencia o grupos de experiencias sistematizadas, y de las audiencias a que están destinadas (Ardón, M. 2000). Cabe señalar que, la sistematización de experiencias basada en el Rol del psicólogo organizacional en el ejercicio de las prácticas profesionales en la empresa ACUACINCO se pretende divulgar como modalidad de opción de grado a la comunidad científica y académica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Momentos históricos y experiencias

En el siguiente apartado se describe la reconstrucción de la experiencia adquirida por la estudiante en el campo de prácticas profesionales (ACUACINCO), en el cual desempeñó el rol de psicóloga en formación y ejecutó el plan de trabajo correspondiente a los periodos 2020-1 y 2020-2, fundamentado principalmente en la creación del área de gestión del talento humano. Por lo tanto, a continuación, se detallarán mediante una línea de tiempo las actividades realizadas, las cuales permitieron adquirir las experiencias significativas en el proceso de prácticas:

Tabla 6: Línea del tiempo 2020-1 y 2020-2

Mes	Actividades
Febrero	Reconocimiento del lugar de prácticas profesionales, empresa ACUACINCO.
Marzo	Atención psicológica Construcción del área de talento humano Diseño de perfiles de cargo Contingencia del COVID-19
Abril	Nuevo Representante legal en la empresa Elaboración de protocolos
Mayo	Encuesta de percepción y satisfacción de los colaboradores por el rol desempeñado por la psicóloga en formación. Cierre de actividades por periodo académico y solicitud del Gerente por continuidad de la estudiante en el próximo semestre de prácticas profesionales.
Agosto	Establecimiento del plan de trabajo

	Reestructuración de contratos laborales y Reglamento Interno del Trabajo. Inicio de documento para la sistematización de experiencias basada en las prácticas profesionales.
Septiembre	Elaboración e implementación de programa de bienestar laboral y salud mental.
Octubre	Gestión de talleres y cursos en beneficio de los colaboradores y la empresa
Noviembre	Cierre de periodo académico y terminación de la formación profesional de la practicante.

Fuente: Elaboración propia

El día 10 de febrero del año en curso se realizó la respectiva presentación al Gerente (saliente) de Acuacincos con la coordinadora del programa, con el fin de establecer el plan de trabajo que realizaría la Practicante de psicología, además se entregaron los documentos solicitados por la auxiliar de secretaria para hacer la respectiva afiliación a la ARL, el día 12 de febrero se dio inicio a la práctica profesional correspondiente al periodo 2020-1, a la estudiante inicialmente le asignaron una oficina, con escritorio y silla donde guardaban los documentos de toda la empresa y además se reunían para socializar temas de Junta Directiva mensualmente, teniendo en cuenta que la empresa tiene poco personal tanto administrativo como operativo, por tal motivo el tamaño de la misma. De igual modo, se revisó la documentación existente de SG-SST y el área de talento humano, algunos aspectos referentes a la historia, misión, visión y organigrama debido a que no se realizó ningún tipo de inducción cuando la psicóloga en formación ingreso a la empresa.

Durante la primera semana se realizó la respectiva revisión del Manual de funciones, igualmente se diseñó una lista de chequeo para organizar las carpetas de los empleados debido a que no se encontraba toda la documentación ordenada y se evidenció carencia de esta. De igual manera, se elaboró un formulario de emergencia para adjuntar en las

carpetas ya que la estudiante indago acerca de algunos aspectos importantes en las organizaciones y considero conveniente tener un contacto familiar de cada colaborador para comunicarlo en caso de que sucediera alguna eventualidad con el empleado dentro de la empresa. Además, se programó una reunión con los colaboradores de ACUACINCO para hacer la presentación de la practicante y explicar el cargo que iba a desempeñar, cabe mencionar, que la empresa anteriormente no había contado con una estudiante de esta disciplina, por lo cual se hizo pertinente aclarar algunos conceptos idealizados por los trabajadores respecto a la psicología.

No obstante, la psicóloga en formación inició esta socialización con una dinámica “Ice Breaker” con el objetivo de romper ciertas barreras de paradigmas y que se estableciera el Rapport (conexión de empatía con otra persona y comunicación con menos resistencia), estas dinámicas según Kurt, L. (1965) permiten que los sujetos interactúen entre sí manifestando diferentes tipo de fenómenos, es importante mencionar que estas dinámicas se continúan desarrollando en las actividades que ha ejecutado la psicóloga en formación, en los periodos 2020-1 y 2020-2 como estímulo para los colaboradores. Retomando lo anterior, durante la reunión de presentación se entregó una lista de chequeo a los trabajadores con el fin de solicitar algunos documentos que se requerían para organizar las carpetas laborales. Estas actividades se realizaron con el asesoramiento y orientación del docente asignado para acompañar este proceso.

Por consiguiente, se dio inicio a la creación de los perfiles de cargo, teniendo en cuenta el manual de funciones, se realizaron las actualizaciones de las carpetas con cierta información de los empleados respecto a la lista de chequeo diseñada anteriormente y se socializo con el Gerente respecto a los protocolos del área de Gestión de talento humano. Durante este proceso el Gerente no estuvo pendiente de las actividades que estaba desarrollando la practicante, lo cual genero dificultad en la ejecución de las mismas, debido a que se requería de su aprobación para llevar a cabo algunas situaciones.

Sin embargo, con el respectivo apoyo del docente asignado se continuó trabajando en las actividades propuestas que no requerían de la aprobación directa del gerente debido a que se encontraban dentro del plan de trabajo establecido inicialmente. Por su parte, los colaboradores no entregaron la documentación solicitada para realizar la adecuada actualización de las carpetas

a pesar de llamados reiterativos, por lo cual la psicóloga en formación optó por diligenciarles las hojas de vida en compañía de ellos, explicándoles la importancia de realizar estos procesos, teniendo en cuenta lo anterior, al principio fue ciertamente complicada la participación de los empleados en las actividades que se realizaban, no obstante, en el transcurso de la práctica profesional esto se fue modificando gracias a las acciones y habilidades que empezó a desarrollar la estudiante.

Durante este proceso se presentó una dificultad con algunos operarios y el Gerente manifestó a la estudiante que ellos requerían hablar con ella para comentarle la situación y que, de esta manera, fuese la mediadora de esta situación que se había presentado en la empresa. La psicóloga en formación con el asesoramiento del docente asignado diseñó un formato de atención psicológica y consentimiento informado para poder dialogar con los operarios de acuerdo a los lineamientos de ética profesional establecidos por el COLPSIC, respecto a sus dificultades, posterior a este proceso, los operarios se comprometen a ciertos acuerdos en conjunto con la Gerencia. Esta situación permitió que la practicante adquiriera habilidades para la resolución de conflictos y acercamiento directo a los colaboradores.

Posterior a esto, teniendo en cuenta que la empresa no tenía construida el área de gestión del talento humano, se inició indagando acerca de los procedimientos que se realizaban en cuanto a selección de personal, contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y desvinculación laboral. Para que, de esta manera, se diseñaran estos protocolos de acuerdo a los procesos internos realizados en la empresa. Ahora bien, se empezó a diseñar el protocolo de selección, por lo cual, se hizo necesario redactar una carta dirigida al Gerente con el fin de incluir dentro del mismo una entrevista semi estructurada y prueba psicológica. Adicional a esto, se elaboró un formato para verificar las referencias personales y laborales de los candidatos a entrevistar, formato de entrevista semi estructurada, formato de atención psicológica, consentimiento informado y finalmente se realizó una reunión de prevención y autocuidado del Covid-19 junto con la asistencia de un profesional en SG-SST.

Durante el mes de Marzo se decretó la cuarentena obligatoria por la contingencia a nivel nacional del COVID-19, por lo tanto, fue pertinente iniciar las prácticas por medio del teletrabajo. No obstante, el Gerente solicitó a la estudiante realizar una reunión a los empleados para socializar algunos factores psicológicos que influyen en las personas respecto a la situación

actual, debido a que esta pandemia ha derivado dificultades en cuanto a la salud mental como ansiedad, estrés e incluso depresión, por tal motivo, fue necesario tratar este tema con los colaboradores.

La psicóloga en formación acordó con el Gerente asistir al campo de prácticas una (1) vez por semana para socializar las actividades desarrolladas en casa, en las que se corrigieron algunas funciones de los empleados, de los perfiles de cargo y del protocolo de selección del personal. Cabe mencionar, que la estudiante no contaba con acceso a internet en su domicilio por lo cual fue complicado al inicio adaptarse al teletrabajo, sin embargo, no fue un obstáculo para dar cumplimiento al plan de trabajo establecido.

En el mes de Abril se diseñaron formatos del protocolo de selección, y la empresa nombró a una nueva persona para ocupar el cargo de Gerente, por tal razón realizaron una reunión general para la presentación y bienvenida del nuevo Representante legal de ACUACINCO, lo cual trajo consigo mejorías tanto en la organización como en el proceso de prácticas debido a que el gerente saliente no prestaba demasiada atención a las actividades que desarrollaba la estudiante como se mencionó anteriormente, mientras que el actual Gerente se interesó, apoyo y supervisó las acciones ejecutadas por la psicóloga en formación, lo cual generó mayor confianza, satisfacción y respaldo por parte de la estudiante en el plan de trabajo a desarrollar.

De igual manera, se diseñaron los protocolos de contratación, inducción, capacitación, formación y desvinculación laboral, los cuales permitieron dar inicio a la construcción del área de gestión del talento humano, cabe destacar, que esto fue realizado por medio de las herramientas para la recolección de información como entrevistas semi estructuradas, observación participante, lo cual permitió analizar la información obtenida ya que muchos de los procedimientos que se desarrollaban en ACUACINCO no eran acordes ni estaban estructurados lo cual dificultaba la ejecución de los mismos, debido a que la mayoría de estos eran realizados empíricamente y no por medio de normativa vigente ni de acuerdo a los procesos ejecutados actualmente desde el campo de la psicología organizacional. Asimismo, durante el primer periodo de prácticas se contó como herramienta el diario de campo, ya que desde el inicio la estudiante optó por realizar como opción de grado la sistematización de experiencias basadas en

las prácticas profesionales y en este describía todos los acontecimientos que se presentaran durante su práctica, tanto sus aciertos como sus falencias.

Durante el periodo 2020-1 de la práctica profesional se obtuvieron resultados óptimos frente a la construcción del área de talento humano en Acuacinco, tales como: Protocolos de selección de personal, contratación, inducción, capacitación y desvinculación laboral, elaboración de perfiles de cargo y el desarrollo de procesos asociados al área de gestión humana.

Finalmente, se realizó una encuesta de percepción y satisfacción a los trabajadores entorno a la labor desarrollada por la practicante en Acuacinco, con lo cual se obtuvo un resultado positivo, ya que han percibido que el proceso ejecutado ha sido de gran importancia para cada uno de los colaboradores, puesto que resaltan los conocimientos que han adquirido, además de los logros alcanzados ya que ha mejorado la comunicación y destacan que el trabajo ejecutado por la estudiante ha sido fundamental para ellos, dado que consideran que las actividades han sido productivas y beneficiosas.

Además, se obtuvo como sugerencia, implementar actividades entorno al bienestar de los colaboradores desde el área de talento humano. Es importante mencionar que el propósito de la práctica profesional es generar un impacto en la población con la que se trabaja, en este caso, los colaboradores, los estudiantes del programa de psicología, docentes y futuros practicantes en esta empresa mediante los productos obtenidos y fundamentalmente las experiencias adquiridas.

Posteriormente se hizo el cierre del periodo académico por medio de videollamada en la que se hizo entrega el informe final de las actividades con el Gerente actual y el asesor asignado, esto debido a la contingencia del COVID-19 por lo cual el docente no puede trasladarse hasta el municipio del Carmen de Apicalá (Tolima) donde se encuentra ubicada la empresa. Sin embargo, durante esta socialización en la que se expresó el cumplimiento del plan de trabajo establecido, el Gerente manifestó el agradecimiento por el trabajo realizado por la psicóloga en formación y su interés por que ella continuara su proceso de prácticas profesionales II en Acuacinco, lo cual genera satisfacción por ambas partes de acuerdo al rol desempeñado por la estudiante.

El 6 de Agosto del presente año se da inicio al proceso de práctica profesional correspondiente al periodo 2020-2, la psicóloga en formación tenía más conocimiento del funcionamiento de la empresa y las funciones que debía cumplir dentro de esta, se realiza nuevamente la reunión por medio virtual en la que el Gerente propone las actividades que

requiere implemente la psicóloga en formación desde el área de gestión del talento humano, en las cuales se encuentra la reestructuración de contratos laborales y Reglamento interno del trabajo, elaboración y ejecución de un programa de bienestar laboral y salud mental para los colaboradores y creación de un instrumento que permita medir el desempeño laboral, con lo cual el asesor y la estudiante se encuentran de acuerdo y se inicia el plan operativo para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

Principalmente, se revisa la documentación contractual de los colaboradores, en donde se evidencia que sus contratos laborales no están vigentes a la fecha, puesto que desde que iniciaron a laborar en ACUACINCO no han sido renovados, por lo tanto, fue pertinente iniciar la elaboración de los mismos con el asesoramiento del Interlocutor (Gerente) y el docente asignado, posterior a esto fueron socializados con los colaboradores, sin embargo, ellos no estuvieron de acuerdo con la firma de los contratos debido a que manifestaban que iban a perder su antigüedad si aprobaban estos documentos. Por lo cual, el Gerente y la practicante les explicaron el propósito de estos, por normativa y para establecer documentalmente la vinculación actual de los trabajadores. Finalmente, los colaboradores aprobaron los contratos y accedieron a firmarlos. En este proceso la psicóloga en formación aprendió a realizar contratos bajo la normativa vigente y desarrollo habilidades de comunicación asertiva en el trabajo.

Posteriormente, se realizó una entrevista abierta con el gerente con respecto al Reglamento Interno del Trabajo con el que cuenta la asociación en la que se evidenciaron algunas falencias y por lo cual se hizo pertinente la reestructuración del documento mencionado anteriormente ya que es de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el empleado. Igualmente, con el asesoramiento y supervisión del Interlocutor y docente asignado se cumplió este objetivo establecido en el plan de trabajo, en el cual la practicante indago acerca de la correcta estructuración del Reglamento para su respectiva ejecución. Una vez está el documento diseñado y aprobado por Gerencia, éste fue socializado con los colaboradores, debido a que el anterior documento que se encontraba en la empresa no se estaba cumpliendo adecuadamente, ya que se evidencio que los empleados llegaban después del horario correspondiente, no estaban cumpliendo con los llamados de atención, entre otros aspectos a los que se les debía realizar seguimiento. De esta manera, el rol de la psicóloga en formación se evidencia en la optimización

de la cultura organizacional en Acuacinco y la estructuración de procesos orientados en el área de gestión del talento humano.

De igual forma, teniendo basada en la información obtenida mediante los instrumentos de recolección de información como encuestas y observación participante, se diseñó un programa de bienestar y salud mental para los colaboradores de Acuacinco, debido a que no se encontraba ningún modelo estructurado, por lo cual fue de suma importancia implementarlo ya que permite fomentar la motivación y productividad en los empleados. Ahora bien, cuando el documento fue revisado y aprobado por Gerencia, inicio su proceso de ejecución. Cabe resaltar, que este programa fue acogido por los colaboradores, debido a que manifestaron su interés y participación activa en cada una de las actividades propuestas dirigidas al bienestar físico, psicológico, fortalecimiento de habilidades blandas y factores extralaborales (familia), los cuales permitieron observar cambios significativos tanto en los colaboradores como en el empleador, debido a que funcionaron como factor motivacional en estos últimos.

En efecto, durante la semana de ejecución de estas actividades se evidenciaron cambios en el clima laboral de la empresa, comunicación asertiva, aumento del trabajo en equipo, lo cual genero satisfacción en la psicóloga en formación por el trabajo realizado, ya que sus aportes en las actividades de bienestar causaron impacto en cada uno de los colaboradores.

En relación, el Gerente solicito a la psicóloga en formación incluir dentro del programa de bienestar, cursos y talleres pertinentes para el área operativa, de esta manera, la practicante realizo las gestiones correspondientes, entregar los requisitos solicitados, agentar citas y otros aspectos, con el fin de dar cumplimiento a las actividades propuestas en el programa.

Todo este proceso ha enriquecido y permitido el crecimiento a nivel profesional de la practicante, debido a que se ha cualificado en el área, teniendo en cuenta que en la Asociación existía carencia de información respecto a la gestión humana, esto no significo un obstáculo, debido a que fue tomado como una oportunidad que permitió potencializar sus competencias en el área organizacional fortaleciendo el liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad, adaptación al cambio, recursividad, comunicación asertiva, entre otras competencias ya antes mencionadas. Además, el aprendizaje adquirido durante la práctica ha contribuido al desarrollo y experiencia profesional de la estudiante, brindando un espacio de conocimiento continuo y autónomo en un campo laboral.

Por otra parte, la empresa no contaba con un instrumento que permitiera comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual en la organización, lo cual es denominado evaluación de desempeño. Por medio de asesoramiento y apoyo del Interlocutor y docente se construyó este instrumento junto con un protocolo que indicara la correcta aplicación del mismo. Durante este proceso, se estaba realizando la respectiva estructuración del presente documento de sistematización, lo cual contribuyó a la retroalimentación del mismo, debido a que permitió analizar y reflexionar críticamente respecto a las experiencias adquiridas por la psicóloga en formación. En aras de contribuir, no solo con el fortalecimiento de la estructura de la compañía, sino también con el desarrollo personal y profesional de los empleados a través de propuestas, diseño e implementación de estrategias que mejoren la calidad de vida de los mismos y eleven sus niveles de motivación y satisfacción, con el fin de lograr como resultado elevar el sentido de pertenencia hacia la empresa, articulado a un alto desempeño de los empleados y por ende la consecución de los objetivos empresariales.

3.1.1. Principales hitos o hechos relevantes (a la voz de los participantes)

Teniendo en cuenta la reconstrucción de las experiencias descritas anteriormente, es importante destacar dentro de este apartado los aspectos relevantes señalados por los actores involucrados dentro del proceso de prácticas profesionales.

Principalmente, El interlocutor, convocó a una reunión semanas antes de finalizar el proceso académico para comentar acerca de temas generales de la empresa, no obstante, manifestó su agradecimiento y complacencia con el trabajo realizado por la psicóloga en formación. Asimismo, cada uno de los colaboradores resaltaron los conocimientos adquiridos durante las actividades realizadas por la practicante en la empresa.

Por otra parte, uno de los retos afrontados durante este proceso fue la contingencia que se presenta actualmente por la pandemia del COVID-19, la cual ha llevado a muchas empresas a modificar su metodología de trabajo, cerrar temporal e incluso definitivamente. Sin embargo, ACUACINCO al prestar un servicio público importante e indispensable para la comunidad, la Asociación continuó realizando sus labores y decidió que la practicante continuara con el

proceso desde casa por medio de la modalidad Teletrabajo y se acercara a la oficina de la Asociación cuando fuese necesario cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad.

De esta manera, se ejercieron acciones y estrategias con el fin de ejecutar el plan de trabajo establecido, y gracias al ejercicio de la virtualidad se logró el cumplimiento de las actividades propuestas con el apoyo del área operativa y administrativa. No obstante, la única dificultad que se presento fue con respecto al acceso a internet para la realización de algunas actividades, debido a que la practicante no cuenta con este servicio en su domicilio, sin embargo, esto no fue impedimento para ejecutar sus actividades y socializarlas en las fechas establecidas.

4. APRENDIZAJES

En este apartado se darán a conocer los aspectos relacionados a los aprendizajes adquiridos por la estudiante durante su formación profesional, y en el ejercicio de la práctica profesional, entendiendo esta como una experiencia formativa y de reflexión, como se ha descrito a lo largo de este trabajo.

Durante la formación profesional, se presentan e instruyen conocimientos generalizados y fundamentales de cada área de la psicología, de esta forma se identifican conceptos claves que servirán para el posterior desarrollo de la práctica profesional, adicional a esto, está la delimitación por parte del estudiante del área que mayor interés le genere. Sin embargo, estos conocimientos adquiridos suelen ser limitados cuando el estudiante se enfrenta a problemáticas reales que requieren diversas formas de entender y brindar una solución.

En este caso en particular, el psicólogo organizacional es un profesional con capacidad de sustentar teórica, conceptual y metodológicamente su quehacer en los 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 (Peralta & Sierra, 2013, p. 60).

Por ello, desde el ámbito académico realizar una sistematización de experiencias brinda la posibilidad de evaluar, concientizar y reflexionar frente a los procesos y formas de ejecución que presenta la práctica profesional en el área de salud mental, permitiendo identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del escenario de práctica, brindando una perspectiva amplia a los actores frente a lo que se debe mantener, cambiar o fortalecer para dar respuesta al contexto.

4.1 Aportes significativos de la experiencia en lo humano

La práctica profesional que se ha desarrollado en el transcurso del presente año (2020), en la Asociación Comunitaria de Acueducto Rural ACUACINCO ha permitido realizar un acercamiento al campo laboral, durante esta experiencia, el psicólogo en formación no solo evalúa y adquiere aprendizajes en el ámbito profesional, sino en el ámbito personal y humano, entendiendo que, tras este, existe una persona con una amplia diversidad de comportamientos y experiencias que le servirán para desarrollar con mayor facilidad o dificultad las soluciones a las problemáticas que se presenten en el lugar de prácticas.

El aporte significativo de la experiencia en lo humano, es la capacidad de desarrollar habilidades como perseverancia y dedicación, esta experiencia facilita la comprensión de forma más clara los procesos de intervención de psicología organizacional haciendo uso de lo aprendido en gestión del talento humano, evaluación de desempeño, entre otros factores que hicieron parte fundamental del proceso de aprendizaje en lo humano, estas experiencias permiten comprender los roles de cada área laboral contribuyendo en el aprendizaje como estudiante de psicología y observador de las situaciones que se presentan en una empresa, viendo el punto de vista de todos los actores involucrados para así poder dar una solución más asertiva.

Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo realizado en ACUACINCO ha sido entendida como experiencia humana, así como toda empresa debe seguir unos parámetros para triunfar, con valores y canales de comunicación de tal forma el profesional en formación debe permitirse adquirir estos valores y mejorar la comunicación y los métodos de observación de los procesos, aprendiendo de los límites y responsabilidades que se deben tener en un cargo, además de procesos administrativos, entendiendo que estos pueden presentar fallas en su desarrollo y que se pueden mitigar realizando una estructuración adecuada de la situación, un diagnóstico asertado con método y técnicas de recolección de información y establecer acciones para mitigar dichas fallas.

Por otra parte, la experiencia para la psicóloga en formación siendo colaborador de la empresa, permitió crear el área de gestión del talento humano e implementar estrategias para optimizar la cultura organizacional y las interacciones entre los trabajadores, estas ideas fueron bien recibidas por los miembros de la empresa, demostrando las consecuencias de un buen

trabajo realizado, el cual se encuentra sistematizado en este documento con el fin de transmitir las buenas experiencias en el campo de prácticas, viendo una falencia como una oportunidad para una mejora continua, que a pesar de que se encuentren ciertos procesos establecidos por la empresa, siempre son susceptibles a cambios y a mejorar, que benefician no solo a la organización en la que se realizan las acciones, sino al grupo de colaboradores que laboran en la misma.

4.2 Aportes significativos en lo social

Por otro lado, desde el área social, el proceso realizado en la Asociación ha tenido impacto en los trabajadores, ya que estos han identificado sus funciones, han conocido y resaltado la importancia del psicólogo, además de participar en las actividades ejecutadas. Durante este proceso, a los colaboradores se les ha brindado un espacio para expresar sus inquietudes y sugerencias respecto al área de talento humano en beneficio de estos mismos, lo cual ha enriquecido el proceso académico y profesional de la estudiante.

El aporte que ha dejado esta experiencia es la necesidad de pensar desde una perspectiva laboral, es decir, los aprendizajes se refuerzan y complementan a medida que se actúa y se resuelven las necesidades de la empresa de acuerdo al perfil y desarrollo de esta. Cabe destacar que el psicólogo organizacional a la hora de tomar decisiones debe pensar en el bienestar de todos los actores involucrados en la empresa. En este caso, cada estrategia de intervención fue pensada para el bien común.

Desde una perspectiva organizacional, al generar una protocolización de los procesos de selección, de mejoramiento del ambiente laboral por medio de un programa de bienestar y comunicación entre colaboradores, durante la sistematización de la práctica profesional permitió que la comunicación se realizara de forma asertiva entre actores que forman parte de la organización, esto se ha visto como un cambio significativo, debido a que, la comunicación anteriormente no era eficiente debido a que estas funciones se realizaban empíricamente sin un orden o lineamientos.

Desarrollándose un clima organizacional que no era óptimo, por lo cual, pese a no ser constantes, podían presentarse desacuerdos entre los colaboradores, esto ocasionaba un declive en el ambiente de trabajo. Durante esta experiencia de formación profesional, se determinó que

por medio de la estructuración y creación de protocolos las responsabilidades delegadas a cada trabajador se cumplían de manera eficiente, sin que se vieran afectados los procesos del clima organizacional. Esto un aprendizaje significativo, debido a que permitió que desarrollara habilidades como la comunicación, esto permitio que mejorara la forma de expresar ideas de forma más clara y precisa, la capacidad de liderazgo, de trabajo en equipo y de gestión de personal.

Por otra parte, a nivel corporativo esto permitirá en caso de que la empresa decida continuar implementando estos planes y estrategias organizadas, una reducción de los errores en los procesos, además de que el personal contara con la información precisa de los cargos dentro de la empresa, evitando a su vez la rotación del personal y una mayor productividad, a su vez, siendo una mejora a nivel interno y de relación entre el personal que la conforma.

4.4 Principales aprendizajes para el perfil profesional

Desde la formación profesional, la psicóloga en formación ha logrado complementar y adquirir conocimientos referentes al área organizacional, debido a que dentro de la organización ha desarrollado competencias desde áreas operativas, administrativas y principalmente desde el área de gestión humana, como lo son las competencias personales transferibles (habilidad de comunicación, trabajo en equipo, orientación al logro, toma de decisiones, capacidad negociadora y aprendizaje continuo); técnicas o profesionales (manejo de prácticas de talento humano, conocimiento del negocio y gestión de lo cultural); de gestión (pensamiento estratégico, gestión de procesos, orientación al cliente, gestión del cambio y liderazgo); y sociales (sensibilidad social, capacidad de interrelación, facilitación y autocontrol).

Adicional a esto, durante la práctica se aplicaron conocimientos previos, como lo son la aplicación de habilidades cognitivas y conductuales que debe tener el psicólogo, esto con el fin de observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver las necesidades para poder garantizar a los miembros de la organización la optimización de la cultura organizacional. De igual modo, se realizó de manera efectiva la observación, implementación de entrevistas y aplicación encuestas o cuestionarios que permitieran identificar las necesidades de la empresa, para así generar estrategias respecto a las acciones preventivas o correctivas que fuesen pertinentes.

Es decir, proponer soluciones que contemplen dentro ella, el respeto a la integridad humana, la mejora de la comunicación entre los trabajadores de la empresa, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, esto con el fin de mejorar la productividad de la empresa y alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Sin embargo, este proceso significativo, no solo una experiencia enriquecedora a nivel de formación educativa, sino que también un reto a nivel personal, debido a que la Asociación no tenía documentación de los procesos que se realizaban desde el área de talento humano, no había orientación respecto al trabajo a desarrollar por parte de la practicante, debido a que es la primera estudiante de psicología realizando su práctica profesional en esta Asociación. Por ende, para los trabajadores esto fue novedoso, por lo cual, se hizo pertinente realizar una reunión durante la jornada laboral con el fin de explicar las funciones, el papel que desarrollaría la practicante y aclarar algunos conceptos idealizados por los trabajadores acerca de la psicología.

Este proceso se logró realizar gracias al apoyo y participación activa tanto del Gerente como de los trabajadores, obteniendo de esta manera óptimos resultados con respecto al proceso que se continúa desarrollando. Todo este proceso ha enriquecido y permitido el crecimiento a nivel profesional de la practicante, debido a que se ha cualificado en el área, teniendo en cuenta que en la Asociación existía carencia de información respecto a la gestión humana, esto no significó un obstáculo, debido a que fue tomado como una oportunidad que permitió potencializar sus competencias en el área organizacional fortaleciendo el liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad, adaptación al cambio, recursividad, comunicación asertiva, entre otras competencias ya antes mencionadas. Además, el aprendizaje adquirido durante la práctica ha contribuido al desarrollo y experiencia profesional de la estudiante, brindando un espacio de conocimiento continuo y autónomo en un campo laboral.

4.3 Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia

Esta experiencia de aprendizaje, este ha sido un proceso satisfactorio debido a que, al finalizar el proceso de prácticas profesionales, esto significa una revisión y análisis de todo lo realizado y experimentado durante los períodos 2020-1 y 2020-2, de esta forma esta revisión del proceso permite hacer consciente todo lo que represento, una oportunidad de crecer y mejorar en

el área laboral y en el campo de practica ACUACINCO, debido a que se generó en este lugar, un impacto y una innovación por medio las actividades realizadas a lo largo del proceso. Además de esto, la sistematización de experiencias de prácticas se fundamenta en la investigación, redacción y la reconstrucción de las experiencias basado en formas alternativas de generar conocimiento, de igual manera, permitió analizar a profundidad todo lo realizado, teniendo en cuenta el proceso teórico y normativo tanto en la empresa como a nivel profesional formativo.

Durante este proceso de aprendizaje dentro de la organización, significo la adquisición de conocimientos y habilidades que continuan siendo de gran importancia, además, esta experiencia permite que los profesionales en formación, puedan tener un primer acercamiento al campo laboral, a conocer el funcionamiento de una empresa, los cargos, la documentación de cada una de las áreas entre otros aspectos como el cumplimiento de horarios, el desarrollar obligaciones del cargo, la gestión y liderazgo de personal al momento de realizar una dinámica, todo este proceso de autoanalizar los saberes que se tenían previamente y la oportunidad de desarrollar habilidades y conocimientos que se desconocían es gratificante, porque esto, es un aprendizaje continuo y enriquecedor.

Finalmente, las prácticas profesionales se han convertido en una etapa fundamental y una experiencia enriquecedora para los estudiantes universitarios próximos a graduarse, debido a que con las prácticas se crea un aprendizaje complementario al de la universidad, algo que solo se puede experimentar en la vida laboral y estos aprendizajes adquiridos durante la práctica, han representado una oportunidad de crecer y de vivir un acercamiento a las funciones que realiza un psicólogo organizacional desde el área administrativa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las experiencias adquiridas en el proceso de prácticas profesionales en la Asociación comunitaria de acueducto Rural ACUACINCO basada en la construcción del área de gestión del talento humano permitió visualizar el rol del psicólogo organizacional, siendo fundamental énfasis en la descripción de las competencias y habilidades que en el campo de práctica se adquiere. Asimismo, la forma de adaptación que el practicante pone en efecto frente a diversas situaciones que categorizan una estrategia corporativa en las empresas. No obstante, durante el proceso de práctica la psicóloga en formación ejecuto diferentes funciones que generaron aportes significativos en las gestiones y procesos llevados a cabo, otorgando un impacto positivo en la empresa y en sus colaboradores.

En el desarrollo de las prácticas profesionales, el aprendizaje es continuo, debido a todas las acciones que se realizan a diario, este acercamiento al campo laboral permitió la adquisición de conocimientos y competencias que continúan siendo de gran importancia, además de conocer el funcionamiento de una empresa, los cargos, la documentación de cada una de las áreas entre otros aspectos como el cumplimiento de horarios, el desarrollo de obligaciones del cargo, la gestión y liderazgo de personal al momento de realizar una dinámica, todo este proceso de autoanalizar los saberes que se tenían previamente y la oportunidad de desarrollar habilidades que se desconocían. Por otro lado, este proceso de creación del área de gestión del talento humano generó un nuevo reto en la psicóloga en formación debido a que esta área no se encontraba construida, sin embargo, fue un proceso que finalizó de manera satisfactoria.

La adquisición de las competencias en el campo laboral, permiten al practicante adaptarse a nuevos retos y generar procesos innovadores que impacten los contextos organizacionales de forma positiva. A su vez, complementar sus conocimientos y aplicarlos a nuevas formas de trabajo dentro de una organización, por medio de la experticia que puede llegar a desarrollar (Melero, 2015).

Ahora bien, la metodología utilizada para el presente documento se fundamentó en la propuesta de Jara (2006) la cual pretende comunicar los aprendizajes por medio de la aprehensión y reflexión de un proceso y con el fin de compartir la experiencia. Teniendo en

cuenta lo anterior, se desarrollaron los puntos planteados por este autor con el fin de construir el proceso detallado de las experiencias adquiridas durante las prácticas profesionales, con lo cual se obtuvo como resultado final un análisis crítico y reflexivo, que a su vez

Para concluir, el proceso de sistematización de experiencias en las prácticas profesionales, permitió analizar la información de manera crítica y reflexiva, en la que se indican los resultados positivos obtenidos, como el diseño de los procedimientos del área correspondiente, perfiles de cargo, elaboración de un programa de bienestar laboral y salud mental. De igual manera, se evidenciaron cambios en la optimización de la cultura organizacional de ACUACINCO, estructuración del área de gestión del talento humano, clima laboral de la empresa, comunicación asertiva, aumento del trabajo en equipo, lo cual generó satisfacción en la psicóloga en formación por el trabajo realizado, ya que sus aportes en las actividades ejecutadas causaron impacto positivo en los colaboradores.

6. BIBLIOGRAFIA

- Acuña E., Sanfuentes M. (2008). *Gestión del talento humano*. Psicología Organizacional Humana. 1 (1) 127-144
- Almenara, M. J. (2004). *Guía metodológica de sistematización. Programa especial para la seguridad alimentaria PESA en Centroamérica*. Honduras. Litografía López.
- ARDÓN Mejía, Mario. 2000. *Guía metodológica para la sistematización participativa de experiencias en agricultura sostenible*. El Salvador, PASOLAC.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría de la Administración*. México, México. Editores McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México, México, D. F. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Fundamentos de administración*. Colombia: McGraw-Hill.
- DECRETO 1127 DE 1991. (abril 29). Diario Oficial No 39.810, del 30 de abril de 1991. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.
- Domínguez, C. (27 de junio de 2016). *Códigos del Ser*. Obtenido de Bienestar laboral: <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- FLICK, U. (2012); Observación participante. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata. Capítulo VII. (Optativo)
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones* (No. 158.7 F988p). México, MX: Oxford University Press.
- Fernández García, M. S. (2014). *Rol del psicólogo en el cambio organizacional*. Universidad de la Republica-Facultad de Psicología
- Gallego Mejía, J., & Idárraga Arango, A. F. (2018). *Rol del psicólogo organizacional en Colombia entre los años 2000 y 2017 a partir de una revisión sistemática* (Doctoral dissertation, Psicología).
- Jara Holliday, O. (2011). La sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos. *Revista Decisio*, 28. Recuperado de: http://tumbi.crefal.edu.mx/decisio/images/pdf/decisio_28/decisio28_testimonios1.pdf
- Jara Holliday, O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos. Recuperado de: <http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellan>

Lewin, K. (1965). *Teoría de campo en psicología social*. São Paulo: Pioneira, 1951.

LEY 1090 DE 2006. (septiembre 6). Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006. CONGRESO DE LA REPÚBLICA.

LEY 1616 DE 2013 (enero 21) Diario Oficial No. 48.680 de 21 de enero de 2013. CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Melero Palanco, J. (2015). *Evolución de las competencias en la práctica de la psicología organizacional*. Obtenido de: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/146366/TFM>

Peralta, M., & Sierra, Y. (2013). *Competencias del psicólogo de las organizaciones y del trabajo*. In *Perfiles por competencias del profesional en psicología* (pp. 60–70). Bogotá: Colegio Colombiano de Psicólogos. Obtenido de <https://goo.gl/hmSuHp>

Vargas-Bustos, J. (2002). *PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: CONSIDERACIONES GENERALES*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(4).

Rincón, E. A. O., Ruiz, E. L., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M. C., Gómez, M. T. & Páez, Á. (2013). *Rol del psicólogo en las organizaciones*. *Psicoespacios: Revista virtual de la Institución Universitaria de Envigado*, 7(11), 409-425.

Resolución 2400 de 1979. Expedido por: Ministerio de Trabajo. Fecha de expedición: mayo 1979

Sánchez Barriga, F. (1993). *Técnicas de administración de recursos humanos*. México: Libu septiembre de 2013. Consejo académico. Recuperado de: <http://practicafedu.blogspot.com.co/p/lineamientos-de-practica-profesional.html>

UNIMINUTO. (2013). Acuerdo N° 056 del 2013. *Lineamientos de práctica profesional de la Sede Principal de UNIMINUTO*

7. ANEXOS



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia