



Sistematización de práctica profesional en psicología: Fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U.

Shirley Dayana Muñoz Palacio

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Octubre de 2021

Sistematización de práctica profesional en psicología: Fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U.

Shirley Dayana Muñoz Palacio

(Autor)

Programa de Psicología, Facultad de ciencias sociales y humanas, Corporación Universitaria
Minuto de Dios, Regional Antioquia – Choco

Opción de grado II

NRC: 22671

Juan María Ramírez Vélez

(Asesor)

Octubre de 2021

Dedicatoria

Este, mi trabajo de Grado, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo académico y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación, primero y antes que todo, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, mi madre quien me apoyó en todo momento y lo sigue haciendo, además de haberme dado la vida, siempre confía en mí y todo lo que yo logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí, a mi hija quien es mi mayor inspiración y motivación, mis amigos del alma que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto y a mi tutor el Docente Juan María Ramírez, que con su amplia experiencia y conocimiento me orientó al correcto desarrollo y culminación con éxito este trabajo para la obtención de mi grado como Profesional en Psicología, a través de ellos y a la Universidad Uniminuto Bello, por su valioso apoyo siempre.

Agradecimientos

Gracias Infinitas a Dios por ser mi luz y mi guía llenándome de paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi Madre Gracias por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Gracias a mi Hija Isabel Santa por su paciencia, amor incondicional y enseñarme que todo es posible con amor.

Gracias totales a mi hermanita de la vida Angie, a mi Amigo incondicional Jorge Luis, a mis 5 tías y a mi hermano, Han sido un apoyo fundamental, con su ejemplo y amor profundo, me encaminaron a persistir, siempre me dieron esperanzas y tuvieron fe en mí.

Agradezco también a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, me motivaron a evolucionar como persona y profesional.

Mil gracias a la Foundation Impactu donde realicé mi Práctica Profesional, a sus interlocutoras Liliana Arroyave, Estefany Roldán y a Aleyda, por su apoyo constante, por su paciencia y por enseñarme que todo es posible con dedicación y constancia.

Y por supuesto a mí querida Universidad Minuto de Dios de Bello, Muchas Gracias por permitirme concluir con esta etapa de mi vida, por la paciencia, orientación y acompañamiento.

Tabla de Contenido

Lista de Figuras	7
Lista de tablas	8
Lista de anexos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Fase del Ver	14
Descripción del escenario	14
Historia	20
Misión	21
Objetivos de la Fundación	21
Estructura Organizacional	22
Rol del psicólogo en la Organización	24
Problematización	29
Fase del Juzgar	30
Diagnóstico	31
Delimitación del Objeto	31
Instrumento de diagnóstico	34
Análisis del Diagnóstico	34
Marco Referencial	38
Psicología Organizacional	38
Capacitación	41
Fase del hacer	45
Estrategia de intervención	45
Objetivos	45
Objetivo General	45
Objetivos específicos	46
Actividades a desarrollar	46
Cronograma	50
Devolución Creativa	51
Cumplimiento de los Objetivos	51
Dificultades	52

Barreras	52
Oportunidades de mejora	53
Nivel prospectivo	53
Conclusión.....	54
Referencias	58
Anexos	60

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama de la Fundación Impact U.	22
Figura 2. Gráfico para describir el sexo de los participantes.....	35
Figura 3. Edad en años de los participantes.....	35
Figura 4. Número de mese que llevan liderando el comité.	36
Figura 5. Taller 1. La Capacitación.....	48
Figura 6. Taller 2. Caacitando ando	49
Figura 7. Taller 3. ¿Quién capacita en mi Fundación?	49

Lista de tablas

Tabla 1 Tabla de contribución dependiendo del promedio del estudiante	19
Tabla 2 Datos Generales del escenario de Práctica	23

Lista de anexos

Anexo A. Manual de responsabilidades practicante	60
Anexo B. Carta de bienvenida.....	62
Anexo C. Compromiso de confidencialidad.	63
Anexo D. Matriz de consistencia para problema y objetivos	64
Anexo E. Evidencia Envío de Formulario a Líderes de Comité.....	65
Anexo F. Matriz de Análisis del Diagnóstico	66
Anexo G. Instrumento de Diagnóstico para Líderes de Comité	67

Resumen

El presente proyecto es una sistematización del proceso de prácticas profesionales de psicología, realizadas en la Foundation Impact U. Para dicho trabajo, se trazó como objetivo general: Contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U. Para lograr lo anterior, la práctica está soportada en el ámbito de la Psicología Organizacional, Administración de Recursos Humanos (Chiavenato, 2001) y específicamente en el proceso de capacitación descrito por (Dessler & Varela, 2011). La propuesta está direccionada por el enfoque praxeológico, paradigma pedagógico con el que propone y trabaja la Corporación Universitaria Minuto de Dios, consistente en cuatro fases: la fase del ver, la fase del juzgar, la fase del actuar y la devolución creativa (Juliao, 2011). Se aplicó un cuestionario de elaboración propia para los Líderes de Comités, que es la forma en que se estructura la Fundación. Dicho cuestionario fue utilizado para el diagnóstico de necesidades del proceso de capacitación e inducción del área de Bienestar y de Desarrollo. Como principales resultados se encontró que los Líderes desconocen el proceso formal de capacitación que hay establecido en los documentos institucionales y por el contrario cada quien capacita como quiere o no saben que son los encargados de la capacitación y las capacitaciones actuales no tiene indicadores de objetivos.

Palabras clave: Psicología Organizacional, Capacitación, Voluntarios, Necesidades de capacitación.

Abstract

This project is a systematization of the process of professional psychology practices, carried out at Foundation Impact U. For this work, the general objective was: Contribute to the strengthening of the training process of the Human Management area at Foundation Impact U. To achieve The above, the practice is supported in the field of Organizational Psychology, Human Resources Administration (Chiavenato, 2001) and specifically in the training process described by (Dessler & Varela, 2011). The proposal is directed by the praxeological approach, the pedagogical paradigm with which the Minuto de Dios University Corporation proposes and works, consisting of four phases: the seeing phase, the judging phase, the acting phase and creative return (Juliao, 2011). A self-prepared questionnaire was applied for the Committee Leaders, which is the way the Foundation is structured. This questionnaire was used to diagnose the needs of the training and induction process in the Welfare and Development area. As the main results, it was found that the Leaders are unaware of the formal training process that is established in the institutional documents and, on the contrary, each person trains as they want or do not know that they are in charge of the training and the current training does not have objective indicators.

Keywords: Organizational Psychology, Training, Volunteers, Training needs.

Introducción

El presente trabajo, es el resultado de la sistematización de las prácticas profesionales del programa de psicología, como ejercicio de continuidad en el mismo escenario de práctica: Foundation Impact U. Allí han sido realizadas las prácticas I, II, III y IV durante los años 2020 y 2021. Por lo señalado anteriormente, es que en el desarrollo de la presente sistematización se tuvieron en cuenta los resultados obtenidos durante prácticas anteriores, la evaluación de la práctica, los impactos, el nivel prospectivo, componentes de la última fase del enfoque praxeológico, que es el paradigma pedagógico de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. “Justamente, la praxeología no es sólo un ejercicio de investigación teórico o intelectual, sino, y sobre todo, una práctica de responsabilidad y rendición de cuentas de los sujetos que la ejecutan” (Juliao, 2011, p.13). Este trabajo es un requisito necesario para la culminación del plan de estudios y la respectiva titulación; propuesta, que está direccionada por el enfoque mencionado consistente en cuatro fases: La Fase del ver, la Fase del Juzgar, la Fase del Actuar y la Devolución Creativa (Juliao, 2011).

Pasando al objetivo del trabajo entonces, es contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U. Para abordar la problemática identificada sobre las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de capacitación del área de Gestión Humana, se estableció como marco de referencia los planteamientos teóricos de Chiavenato (2000, 2004, 2005) sobre la Gestión del Talento Humano en las Organizaciones, dando cuenta que el campo organizacional es sin duda uno de los espacios en donde el practicante de Psicología amplía su visión profesional y tiene la oportunidad de vincularse para ser parte de los procesos que tienen que ver con las personas del área de talento Humano.

Una vez realizado el análisis crítico y la lectura de la situación en la Fundación, se obtuvo como resultado que esta organización está compuesta por una estructura simple donde las Fundadoras se desempeñan en la Presidencia y el resto de roles lo ocupan personas que se vinculan a la organización como Voluntarios y ad honorem, asumen unas responsabilidades y buscan determinados resultados. Estos Voluntarios están organizados en diferentes comités, cada uno con un propósito y un hacer específico. Cabe señalar que todo este contexto organizacional, está definido, sin embargo y a pesar de que los procesos del área de Gestión Humana están diseñados, estructurados y documentados, se presenta dispersión, falta de claridad, incluso desmotivación en los Voluntarios, al no tener el suficiente conocimiento e información sobre su hacer y nivel de contribución a la Fundación. Por ello se identifica la necesidad del fortalecimiento del proceso de capacitación del Área de Gestión Humana, los cuales están en cabeza del Comité de Voluntarios que equivale a un área de Talento Humano en otra organización.

Fase del Ver

En la fase del ver se hace un análisis del escenario; se recolecta y sintetiza la mayor cantidad de información posible, que permita sensibilizarse con las problemáticas identificadas, a partir del ejercicio de la auto-observación. “Con la observación del contexto se pretende saber lo que en realidad ocurre en el mundo donde trabajamos y del cual hablamos, y, sobre todo, dar la palabra a los actores del medio donde se realiza la práctica” (Juliao, 2011, p.90). Como se puede notar, se debe tener en cuenta principalmente el contexto, la realidad interna del espacio donde se desenvuelve la práctica.

Este momento, el del ver, “responde a la pregunta: ¿qué sucede? Es una etapa fundamentalmente cognitiva, donde el profesional/praxeólogo recoge, analiza y sintetiza la información sobre su práctica profesional y trata de comprender su problemática y de sensibilizarse frente a ella.” (Juliao, 2011, p. 36). Por lo tanto, se realiza la contextualización del escenario de prácticas, donde se describe información general de la Fundación, su reseña histórica, objetivos, misión, organigrama, políticas, rol del psicólogo en formación y la descripción de las problemáticas observadas, con el propósito de priorizar aquellas necesidades que sean de interés para la misma realización del proyecto.

Descripción del escenario

Foundation Impact U, es una Fundación sin ánimo de lucro, creada desde enero de 2020 bajo la iniciativa de Liliana Arroyave y Estefany Roldán egresadas de universidades públicas en Medellín, residentes actualmente en Boston, EEUU. La principal motivación para la creación de la Fundación, fue que ambas cofundadoras conocieron de cerca la cara de la deserción universitaria, no solo en experiencias personales sino también de compañeros cercanos que no lograron ganar la batalla contra la inequidad y falta de oportunidades y terminaron abandonando sus proyectos académicos.

Su principal objetivo es luchar contra el indicador de deserción académica en la educación superior “En el ámbito colombiano, la deserción se ubica en un 48.8 %” (Gutiérrez, Vélez y López, 2021, p. 16). Las Cofundadoras son conscientes que la decisión de abandonar las aulas, es el resultado de situaciones multifactoriales, pero hay una población específica que necesita más ayuda y ahí centran el foco: personas provenientes principalmente de zonas rurales, o alejadas de la ciudad, que pertenecen a familias de muy escasos recursos, pero que tienen estructurado su proyecto de vida en la educación.

Así nace entonces Impact U, con reconocimiento legal en Colombia y Estado Unidos y comienzan a unirse voluntarios de diferentes profesiones (psicólogos, abogados, contadores, revisores fiscales, financieros, marketing, comunicadores, diseñadores, entre otros) y países. Los Voluntarios son las personas que integran la Fundación de una forma libre para ayudar y apoyar en diversas actividades sociales y administrativas de modo altruista respetando y potenciando la libertad, los valores y las capacidades de las personas asistidas (Impact U, 2021).

Según la información que reposa en la página Web de la entidad, hoy cuenta con 24 voluntarios distribuidos en comités, que ayudan a mantener el orden y la coordinación para lograr los objetivos (Impact U, 2021). Los Comités son seis: Comité Financiero, Comité de Educación, Comité de operaciones, Comité de Fundraising, Comité de Mercadeo y Comité de Voluntarios. Dichos comités tienen a su responsabilidad las siguientes funciones:

Comité Financiero: Es el que define las líneas y procedimiento del manejo de dinero, coordina las auditorías y los procesos contables, al igual que el reporte de impuestos en cada país; también elabora el presupuesto y define las metas financieras cada año y genera informes de control. Actualmente tiene 4 integrantes y un grupo de 4 contadores adicionales como soporte. La líder del Comité es Johana Barco.

Comité de Educación: Es el encargado de seleccionar los estudiantes, basados en metodología clara de selección y líneas previamente establecidas para tal fin. Este comité actualmente tiene siete integrantes, su líder es Clara Correa y a su vez se encuentra distribuido en las siguientes líneas: Mentoring, las personas se encargan de acompañar al estudiante en los temas técnicos de la carrera y acompañarlo en el montaje y líneas para la ejecución del proyecto que debe generar en su comunidad mientras este beneficiario de la beca. Inglés, esta línea es la encargada de dar clases de inglés a los estudiantes para comenzar a abrirle las puertas a becas con el extranjero para las cuales se hacen alianzas. Coach Profesional, este se basa en formar a los estudiantes para que puedan no solo ser competitivos en los temas técnicos sino también puedan encajar en una organización.

Comité de Comunicaciones: Este comité se encarga del día a día del estudiante de buscar el hospedaje y hacer alianzas de alimentación y transporte. Asegurarse que el estudiante tenga las condiciones dignas para poder estudiar, adicionalmente gestionar los pagos a proveedores. Actualmente tiene 3 integrantes. Su líder es Estéfany Roldán.

Comité de Fundraising: Encargado de establecer planes de marketing y eventos para recaudar fondos. Tiene 7 integrantes, su líder es Esteban Higueta y está dividido en las siguientes líneas: Eventos, donantes, alianzas con otras fundaciones y corporaciones, mantener comprometidos a los donantes actuales. Incluye enviar cartas de agradecimiento.

Comité de Mercadeo: Se encarga de todo el manejo de las redes sociales, página web y posicionamiento de marca. Actualmente tiene 3 integrantes. Líder Juliana Vargas.

Comité de Voluntarios: se encarga de enganchar voluntarios y mantenerlos comprometidos con la Fundación. Actualmente tiene 2 integrantes. Líder Aleyda Carvajal.

Impact U actualmente tienen 4 estudiantes beneficiados. Al inicio, se realizó un proceso de selección a través de las universidades, realizaron un acercamiento a las dependencias de

bienestar universitario de la Universidad de Antioquia y la Universidad Nacional y fueron ellos quienes ayudaron con la identificación de los estudiantes que cumplieran con los requisitos definidos, los cuales son:

Ser provenientes de zonas alejadas de la ciudad de Medellín, (radio de 80 kms a la redonda) pertenecer a estrato socioeconómico 0, 1 o 2, haber cursado y aprobado segundo semestre académico (como mínimo, tenemos estudiantes cursando 4 y 6 semestre) (Impact U, 2021, párr. 3)

En el año 2020 Impact U realizó una convocatoria interna y envió a los correos electrónicos de los estudiantes que cumplían con los requisitos, a la cual se presentaron en total 26 estudiantes; el comité de educación en cabeza de la Psicóloga de la Fundación, Andrea Duarte y Mercedes Quintana Rojas, realizaron el proceso de selección de los estudiantes, de allí salieron 5 seleccionados. Sin embargo, la quinta estudiante, dos meses después de recibir la beca decidió renunciar a ella porque consiguió un trabajo. De esta manera, la Fundación decidió conservar solo 4 estudiantes, no abrir convocatoria a otro, ya que eran los primeros estudiantes y primero quieren llegar a punto de equilibrio hasta llegar al dinero que tienen proyectado van a necesitar para graduar estos primero cuatro (4).

El inicio de las labores de la Fundación con los estudiantes beneficiados coincide con el inicio de la pandemia y el cese de actividades presenciales en las universidades, por lo que los estudiantes tuvieron que regresar a sus lugares de origen a terminar sus semestres de forma virtual. Dos de ellos no tenían las herramientas necesarias para continuar con sus carreras en esta modalidad, por lo que la Fundación gestionó la donación, transporte y entrega de computadores portátiles y garantizaron el acceso a Internet de los estudiantes para que continuaran sus planes académicos de forma exitosa.

Impact U es una fundación diferente, que ayuda de forma *integral* los beneficiados. Desde el momento en que son seleccionados como becarios, hasta finalizar sus proyectos académicos, los estudiantes reciben:

Medio salario mínimo legal vigente

Clases de inglés totalmente gratuitas una vez a la semana (cada quince días tienen clase con un profesor voluntario de Canadá y cada semana tienen conversaciones prácticas con otros voluntarios

Además, el equipo de psicólogas voluntarias trabaja con ellos para fortalecer competencias laborales, esto con el objetivo de que sean profesionales competentes y sobresalgan siempre en los procesos de selección cuando estén en etapa laboral.

Cada uno de los estudiantes tiene un mentor, quien los acompaña constantemente en el proceso académico, resuelven dudas, y son los encargados de ayudar a desarrollar un proyecto social que debe realizar cada estudiante. (Ejemplo: Bryan estudia Historia en la U de A y su Mentora, es una historiadora que actualmente está realizando su doctorado en la Universidad de Harvard).

El objetivo es que el estudiante se concentre solo en su proyecto académico, algunos de ellos trabajan en sus tiempos libres porque ayudan económicamente en sus casas, pero aun así deben cumplir con los requisitos que se piden para continuar siendo beneficiados (Impact U, 2021):

Tomar la totalidad de créditos ofertados cada semestre.

No perder materias.

Mantener un promedio de mínimo 3.5.

Planear y ejecutar un proyecto social en su comunidad o cualquier otra comunidad vulnerable, preferiblemente educativo, tema y comunidad a su elección con la ayuda de sus mentores.

Cumplir con todas las actividades programadas por la Fundación (inglés, charlas con las psicólogas).

El primer documento que se firma al ingreso con los estudiantes es el convenio y compromiso de ambas partes, en él se especifica que cada estudiante, al finalizar sus procesos académicos, debe regresar un porcentaje de lo que recibieron durante su proceso. Esto será en el momento que ya cuente con una estabilidad laboral, y el mismo definirá la capacidad y periodicidad de su retribución, en montos y plazos que considere mejor le favorecen. El porcentaje de esa contribución dependerá del promedio final del estudiante (Tabla 1)

Tabla 1

Tabla de contribución dependiendo del promedio del estudiante

Promedio de nota final acumulado	Contribución a la Fundación
>4,5	8%
4.1 - 4-4	12%
3.5 - 4.0	15%

Fuente: Elaboración propia para explicar la contribución a la Fundación dependiendo del promedio.

Adicional a esto, la Impact U en este momento tiene una alianza con la Fundación Smile Education, con sede en Oklahoma, EEUU, quienes ayudan con parte de la manutención de Marco Camilo, quien es candidato a venir a terminar su carrera a la Universidad de Oklahoma.

Historia

Una educación sólida es fundamental para el progreso social e individual. Sin embargo, los niveles de educación en los países en desarrollo siguen siendo bajos debido a la pobreza, la guerra, la falta de acceso a la educación y otras barreras. Demasiados niños deben dejar la escuela e ir a trabajar para mantener a sus familias o han sido reclutados en guerras para luchar como niños soldados, a menudo a los diez u once años. Colombia no es una excepción; incluso para aquellos estudiantes que terminan la secundaria, las tasas de deserción en las universidades pueden alcanzar el 50%, a menudo debido a dificultades financieras (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD], 2021)

Frente a estos aleccionadores desafíos, en enero de 2020, Liliana Arroyave y Estefany Roldán, ambas colombianas que viven en los Estados Unidos, formaron una sociedad a larga distancia para tomar un papel activo en la construcción de la sociedad colombiana a través del apoyo a la educación colombiana. Ambas, producto de las universidades públicas de Colombia, se identificaron con los estudiantes de hoy y decidieron formar una organización sin fines de lucro para apoyarlos. Su objetivo es ayudar a mantener, los estudiantes motivados y apasionados superan sus obstáculos financieros para poder permanecer en la escuela y alcanzar sus metas educativas y profesionales (OECD, 2021)

Tanto Liliana Arroyave como Estefany Roldán superaron importantes obstáculos para seguir sus propias carreras. Estefany, por ejemplo, mientras cursaba sus estudios, pasaba las noches trabajando en un hospital para mantenerse económicamente a sí misma y a su familia;

como su único partidario, ella no tenía muchas opciones, tenía suerte si dormía cada treinta y seis horas. Finalmente, después de años de noches de insomnio, logró su objetivo y se convirtió en enfermera.

Liliana, afortunada de tener una familia capaz de apoyarla a través de su educación, superó sus propios desafíos para convertirse en ingeniera. Después de un viaje a Santiago de Compostela, regresó motivada con un nuevo objetivo en la vida: retribuir a la sociedad. Al igual que otros que la apoyaron a través de la educación, ahora quiere apoyar a los demás.

Liliana y Estefany sabían que los desafíos educativos en Colombia no iban a arreglarse ellos mismos. El gobierno, si pudiera ayudar en algo, actuaría con lentitud y no podría apoyar a muchos estudiantes, por lo que formaron Impact-U: para llegar y apoyar a más estudiantes colombianos que algún día podrían ayudar también a otros. Pidieron la ayuda del *Bajocol Foundation* quien actuaría como su patrocinador fiscal a medida que Impact-U despegue.

Todos en Impact-U comparten el mismo objetivo y están unidos por los mismos propósitos y comprometidos a impactar positivamente muchas vidas. (Impact U Foundation, s.f).

Misión

IMPACT-U ayuda y aporta a estudiantes de comunidades vulnerables en Colombia. Nuestro objetivo es ayudarlos a alcanzar sus metas educativas, brindándoles la asistencia financiera y los recursos educativos necesarios para completar el programa de pregrado y, en última instancia, obtener un título universitario. Promover el desarrollo personal ayuda a construir una sociedad más fuerte. (Impact U, s.f, párr. 1).

Objetivos de la Fundación

Apoyar a estudiantes que estén cursando programas de pregrado en universidades públicas y que tengan riesgo de deserción por motivos económicos, ya que pertenecen

a zonas alejadas de las ciudades y la manutención es una barrera para continuar. Formar a estudiantes de bachillerato de pueblos y veredas alejadas de las ciudades principales, para que puedan ingresar a universidades públicas y por consiguiente seguirlos ayudando con el patrocinio. (Impact U, s.f)

Estructura Organizacional

Todas las áreas son fundamentales para darle sentido a una Organización, en la actualidad la Fundación cuenta con una estructura Organizacional definida en el organigrama distribuido por cada comité (Ver figura 1). Este cronograma fue elaborado durante las prácticas profesionales I y II en la Fundación, ya que en ese entonces (Primer semestre 2021) no existía un documento formal al respecto. Las funciones están establecidas en un documento que reposa virtualmente en la Fundación.

Organigrama de la Fundación Impact U

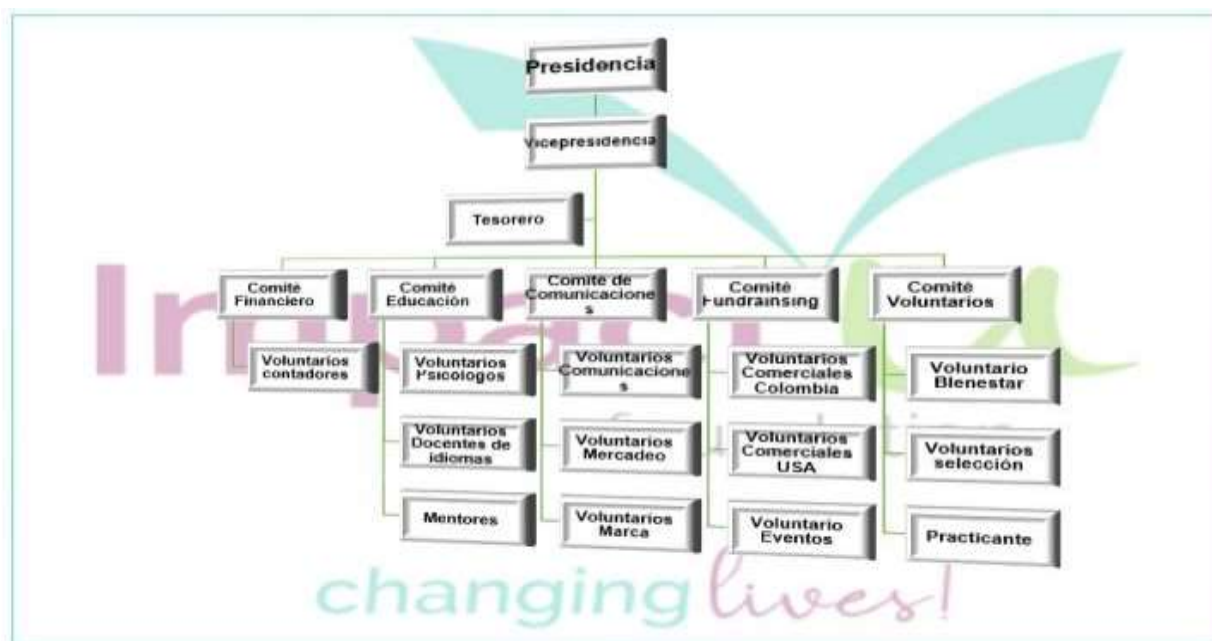


Figura 1. Organigrama de la Fundación Impact U. Fuente. Tomado de (Impact U, marzo 2021).

Tabla 2 Datos Generales del escenario de Práctica

Nombre:	IMPACT-U FOUNDATION
Ciudad:	Bogotá - Colombia
Dirección:	Cr 56 No. 153 -15 Torre 1 Ap. 603
Teléfono:	8035617 - 3204943751
Email:	info@impact-u.org
Sedes:	USA Revere, MA 02151, EE. UU. Cr 56 No. 153 15 To 1 Ap. 603 (Bogotá -Colombia).
N.º de Empleados	El equipo está conformado de 27 Voluntarios y 1 practicante.

Fuente. Elaboración propia. Información tomada de (Impact U, marzo 2021).

Rol del psicólogo en la Organización

En general el psicólogo organizacional debe cumplir con ciertas competencias para desempeñar satisfactoriamente su labor en el contexto colombiano actual. Handler (2014) citado por Vélez (2016) menciona 8 competencias: “espíritu colaborativo; mentalidad multidisciplinaria; mentalidad abierta; aquiescencia; sentido de urgencia; prospección e incorporación de la tecnología; humanismo; y colectivismo (como comprensión de la interdependencia)” (p. 142).

Ya que en el contexto colombiano la psicología organizacional se encuentra en el campo de la administración de los recursos humanos (Chiavenato 2001), intervienen otras disciplinas como la ingeniería industrial, la administración de empresas, el derecho, entre otras. Por ello, intervienen en varias áreas de gestión de las personas. En ese orden de ideas “el rol del psicólogo se equipará al de un gestor administrativo con conocimientos y competencias multidisciplinarias” (Vélez, 2016, p. 144).

En resumidas cuentas, los psicólogos organizacionales se ocupan de los temas de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo del conflicto y procesos de grupo al interior de una organización. Los psicólogos desempeñan funciones de consultoría y realizan recomendaciones en áreas problemáticas que son susceptibles de mejoramiento. (Vélez, 2016).

Específicamente en la Fundación Impact U, el rol del psicólogo no es ajeno a lo descrito anteriormente. Al inicio de este año en curso, la Fundación no contaba con un rol definido ni un objetivo claro con funciones específicas para el psicólogo y practicante de psicología en la entidad. Por tal motivo, fue que, en marzo de 2021, en la I y II práctica profesional se elaboró un documento que detalla la totalidad de funciones que tiene a cargo el psicólogo y el practicante de psicología (Ver Anexo A). Dicho documento fue de elaboración propia, revisado

por Aleyda Carvajal líder de Comité y aprobado por Liliana Arroyave la presidente y fue nombrado como *Manual de Responsabilidades*.

Al evidenciar que la Fundación en ese momento no contaba con un área definida de Gestión Humana, fue de vital importancia definir el rol del psicólogo, desde lo observado en la práctica profesional se inició por darle prioridad al diseño y levantamiento de la documentación de los procesos de Atracción y vinculación, Desempeño y Desarrollo, Calidad de Vida, así como brindar apoyo a los estudiantes buscando contribuir a su efectividad y desarrollo profesional.

Algunos de los lineamientos que se consignaron en el manual son los siguientes:

Misión Del Cargo: Brindar apoyo profesional en los procesos que se realizan en la Fundación, buscando contribuir a su efectividad, con el fin de ganar en aprendizajes que posteriormente pueda aplicar en su vida profesional.

Responsabilidades Del Cargo: Implementar los procesos de Talento Humano de la Fundación, con base en la orientación de los especialistas de la Fundación, con el fin de realizar una efectiva gestión con las personas que hacen parte de la Organización en sus diferentes roles.

Documentar la misión, funciones y resultados a conseguir de los diferentes comités de la Fundación. Levantar las Descripciones y perfiles de cargo que existen y se van creando en la Fundación en los diferentes comités. Diseñar y documentar el proceso de selección de voluntarios, docentes y mentores de la Fundación. Diseñar y documentar el proceso de bienestar para los voluntarios, docentes y mentores de la Fundación.

Como se puede notar cumple un rol fundamental en el diseño de los documentos formales que guían los procesos de la entidad, pero no se limita solo a eso, también se puede encontrar entre sus funciones: Actualizar de forma constante la base de datos de los

integrantes de la Fundación. Asistir a las actividades de selección (entrevistas, assessment) que le sean asignadas, con el fin de entrenarse en el hacer y ofrecer apoyo en la realización de los mismos. Preparar la información para las entrevistas a las que se invita a hacer parte, estudiando las hojas de vida de los entrevistados y los perfiles de cargo, con el fin de tener elementos de aporte y de juicio para debatir y así entrenar el criterio para el análisis y la toma de decisiones.

Adicionalmente, organizar la información recolectada en las diferentes actividades, acorde a las metodologías y formatos que en cada caso aplique, con el fin de incluirla como soportes de los procesos. Preparar las actividades de las que hará parte, estudiando documentación, preparando insumos y resolviendo inquietudes previamente, con el fin de actuar con desenvoltura y realizar aportes pertinentes a los procesos. Realizar informes y documentar conceptos de las actividades en las que participa, con base en las conclusiones obtenidas en el análisis de la información, con el fin de apoyar la labor y de entrenar la habilidad de redacción.

En la programación también desempeña un papel fundamental: Programar e interpretar las pruebas psicotécnicas respectivas, asegurando el seguimiento riguroso de las normas de cada una. Definir con anticipación y con asesoría de los psicólogos las pruebas a aplicar y crear el proceso en el software. Preparar la batería de pruebas para cada uno de los candidatos (en los casos de aplicaciones físicas), evitando confusiones y aplicaciones erróneas. Estudiar continuamente los manuales de todas las pruebas, para conocer reglas de aplicación, calificación y utilidad de las mismas. Manejar los softwares utilizados para aplicar y calificar pruebas, garantizando su adecuada utilización.

Este manual de responsabilidad, contempló de manera amplia la mayoría de los aspectos o procesos que se pueden dar des Gestión Humana, ya que entre las responsabilidades también podemos encontrar Aspectos como: Programar las pruebas

psicotécnicas de los candidatos en los softwares elegidos, asegurando la oportunidad y precisión necesarias. Entregar oportunamente los resultados de las pruebas a cada psicólogo para que cuente con la información necesaria para la realización de los informes. Realizar las actividades adicionales de los procesos de selección que le sean encomendadas con las personas indicadas para ello. (Referencias, Visita domiciliaria, Pruebas técnicas, Apertura y cierre de procesos, Citación).

Respecto a los formatos y plantillas: Tener presente el formato específico para cada procedimiento y diligenciarlo de forma precisa. Utilizar las plantillas para el envío de información a candidatos sobre la apertura, avance o cierre del proceso. Diseñar y enviar correo de apertura del proceso a los candidatos, asegurando que se obtenga el formato de tratamiento de datos personales debidamente firmado. Asegurar que las actividades adicionales se realicen oportunamente.

Respecto a la atracción de personal: Agilizar los procesos de búsqueda de candidatos, mediante la publicación en los diferentes portales (universidades, bolsas de empleo, redes sociales), de las vacantes que requeridas y el posterior filtro de las hojas de vida. Definir y clarificar el perfil a publicar y demás información requerida con la persona encargada del proceso de selección. Buscar perfiles de candidatos en la red social LinkedIn que puedan interesarse en las vacantes, invitarlos a conectar y explicarles la oferta. Diseñar y enviar correo de invitación al proceso de selección a candidatos que puedan estar interesados, asegurando que se obtenga el formato de tratamiento de datos personales debidamente firmado. Revisar las hojas de vida de los postulantes a las vacantes publicadas a la luz de los requerimientos del perfil. Preparar y realizar la llamada telefónica de invitación y/o filtro a los candidatos, con el fin de preseleccionar a quienes se acerquen más al perfil y estén interesados, para convocarlos a las siguientes fases del proceso.

Tanto el psicólogo como el practicante de psicología deben aportar en el desarrollo de las competencias de los becarios de la Fundación, mediante la realización de algunas de las actividades definidas en el plan de capacitación establecido por el Comité de Educación.

Acompañar los procesos de retroalimentación a los estudiantes.

Diseñar y ejecutar talleres sobre competencias específicas.

Diseñar y ejecutar conversatorios sobre los temas previamente definidos.

Atender las llamadas, ofreciendo un trato amable y diplomático.

Evitar que se queden llamadas sin contestar (número en espera).

Mantener disponible el celular para realizar y recibir llamadas al personal.

Reportar a quien corresponda los mensajes que dejen las personas.

Dar respuesta clara, completa, oportuna y confiable al personal.

Guardar la confidencialidad de la información que así lo requiera.

Conocer y manejar con exactitud la información que respecta a su trabajo para evitar mensajes errados y confusos.

Apoyar la digitación, edición y elaboración de documentos, presentaciones, etc. siguiendo los lineamientos de presentación definidos en la Fundación y atendiendo las condiciones de oportunidad determinados.

Como se puede notar en el recorrido anterior, en las prácticas profesionales I y II desarrolladas en el primer semestre del presente año 2021, se hizo un trabajo juicioso y detallado diseñando los procesos del área de gestión Humana y se logró su aprobación por parte de la presidenta y los comités. No obstante, a partir de allí se puede observar algunas dificultades con su implementación que serán descritas en el siguiente subtítulo.

Problematización

El rol como practicante de programa de psicología permite estar muy cerca de todos lo proceso que involucra el área de Gestión Humana; gracias a esa cercanía se puede observar de primera mano, algunos aspectos por mejorar. En el escenario de prácticas se siguen manejando códigos no escritos a la hora de recibir el personal, es decir, la informalidad en los procesos sigue presente a pesar de que, en las anteriores prácticas profesionales, se gastó tiempo y recursos diseñado las funciones del rol el psicólogo en la Fundación.

Cuando llega personal nuevo, lo primero que se hace es entregar una carta de bienvenida donde se agradece a la persona por ser parte del equipo (Ver anexo B). Acto seguido se procede a firmar un acuerdo de confidencialidad, que hace parte de los documentos formalizados de la Fundación (Ver anexo C). Una vez hecho esto, la presidente-líder del comité de voluntarios Liliana Arroyave y la psicóloga Aleyda Carvajal asignan el personal nuevo a uno de los comités, según su perfil.

Una vez la persona está en el Comité asignado, el recibimiento y posterior direccionamiento se la pasa a cargo del líder de cada Comité, que por lo general se hace de manera informal, poco detallada y apresuradamente. Lo anterior causa confusión en los voluntarios nuevos pues no hay claridad frente a sus funciones, responsabilidades, no está delimitado su rol. Esto por supuesto causa descontento y malestar en los voluntarios. Otra de las consecuencias que posiblemente se desprende de las fallas o necesidades respecto a la inducción y capacitación del personal, es que se evidencia una sobrecarga con las tareas de unos voluntarios y asignación de pocas labores a otros.

Entonces, al realizar el acercamiento a la Fundación, se identifica que de manera eficaz y a través de las relaciones de confianza y disposición de sus integrantes se han realizado los procesos requeridos para conseguir los resultados esperados, en el aspecto del recaudo de recursos para becar a los estudiantes elegidos para el patrocinio de sus estudios, de lo cual se

encarga el comité de Fundraising. Sin embargo, se aprecia que las personas no tienen un marco de actuación dentro de la organización definido, como tampoco claras políticas.

La falta de compromiso en los aportes de los voluntarios es común, dado que no está bien definida su responsabilidad. De ahí que se considere que una posible forma de mitigar esta situación, es fortalecer el proceso de inducción y capacitación en el área de Gestión Humana dentro de la Fundación. Analizando la estructura, se considera que el Comité de Voluntarios es el equivalente al área de Gestión Humana y es por ello que desde ese Comité se diseñarán, implementarán y ejecutarán las actividades correspondientes a Gestión Humana.

Otras de las problemáticas identificadas a partir de la observación es que los procesos de atracción y vinculación se realizan con informalidad lo cual conlleva a elecciones de voluntarios fallidas. Se carece de descripciones y perfiles de cargos que orienten el hacer de las personas y definan los resultados que deben conseguir. El proceso de desempeño y desarrollo no está definido y por ello no se cuenta con estrategias para medir el nivel de contribución de las personas a la Fundación, así como tampoco acciones para mejorar su hacer dentro de la misma. Adicionalmente hace falta establecer un proceso de Calidad de Vida que le proporcione beneficios a los Voluntarios, que son los integrantes de la Fundación para generar un proceso de compromiso y fidelización para asegurar su permanencia.

Fase del Juzgar

En esta fase del enfoque praxeológico se detalla de una forma más profunda la información sobre la problemática inicial, se explican los porqués de una problemática en particular. En palabras de Juliao (2011) esta fase

Que responde a la pregunta ¿qué puede hacerse con la práctica? Es una etapa fundamentalmente hermenéutica, en la que el investigador/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, de

modo que pueda comprender la práctica, conformar un punto de vista propio y desarrollar la empatía requerida para participar y comprometerse con ella. (p.127)

El momento del Juzgar entonces es la etapa donde se puede aportar el propio punto de vista, después de haber comprendido reflexivamente el campo de práctica. Se buscan las diferentes formas de abordar la problemática encontrada en la anterior fase, mediante el amplio bagaje teórico que ofrece la ciencia. Siempre y cuando, esté comprometido e integrado el observador con el espacio donde desenvolverá investigación según sea el caso.

Diagnóstico

De acuerdo con el enfoque praxeológico, de Juliao (2011), el momento del juzgar da cuenta del diagnóstico realizado en la Organización, priorizando las dificultades encontradas en la fase del Ver, en este sentido se construye un marco teórico referencial para soportar los elementos teóricos y conceptuales desde mi rol y experiencia como Psicóloga en Formación que permitieron comprender, sustentar e intervenir las problemáticas observadas en la Fundación Impact U.

Delimitación del Objeto

Pensar en cómo ser más productivos, cómo parecer más competitivos en el medio, cómo contar con el mejor talento humano, son temas que desvelan a quienes definen el futuro de las organizaciones, igualmente las que trabajan sin ánimo de lucro, pero con la firme convicción de conseguir resultados, como la Fundación Impact U.

Respuestas para lo mencionado en el párrafo anterior existen muchas y todas tan prometedoras que finalmente resulta complejo saber cuál es la que mejor se ajusta a la organización en particular. No obstante, la efectiva administración del talento humano, permite

avanzar progresivamente en su desarrollo hasta impactar los resultados organizacionales, que es el fin último de todo modelo de gestión empresarial que se diseñe.

Foundation Impact U es un ejemplo de organización que ha estimado el papel vital que desempeña el recurso humano en el logro de los objetivos organizacionales, reconociendo que, aunque alguien esté en total disposición de aportar, necesita tener un foco y claridad sobre su hacer y los resultados a conseguir. Así lo ha reconocido su actual Presidente y Fundadora y lo refleja en su direccionamiento estratégico, que cuando se refiere a uno de los objetivos respecto al talento humano manifiesta:

La consolidación y estructuración de los procesos para el área de Gestión del Talento Humano, desde un enfoque de competencias que sea acorde a las necesidades actuales de la Fundación, en tanto le permite, como organización, alinear las acciones relativas a la gestión de su personal con sus propósitos y objetivos estratégicos.
(Impact U, s.f)

Sin embargo, la Fundación no cuenta con un proceso eficaz de capacitación que oriente correctamente a sus Voluntarios en los roles que cada uno desempeña. La divulgación y correcto entrenamiento del personal en estos procesos son fundamentales para el éxito del área de Gestión Humana, pues, aunque existen unos lineamientos muy bien establecidos, como se pudo notar en el *Manual de Responsabilidades*, a la hora de implementarlos se quedan cortos.

Por lo anterior, es que se hace necesario y urgente definir un proceso de capacitación y divulgación de los procesos de Gestión Humana, que alinee el propósito de la Fundación con el quehacer de las personas para conseguir el máximo nivel de contribución y así cumplir con las metas propuestas. Se considera que el proceso de capacitación, en el área de Gestión

Humana es el más crítico para enfocar la gestión de la Fundación y sus integrantes (voluntarios).

Mencionado esto, dicho procedimiento de capacitación es esencial en la Fundación y aún más si cumple con la función para lo que es creada dado que optimizará los recursos humanos, todo lo anterior, se ejecuta bajo al modelo propuesto por Solarte (2011) donde menciona que:

Los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización. (p.165)

La Fundación requiere apoyo en la capacitación de estos procesos y se ha elegido empezar por el área de Gestión Humana que es donde un profesional en psicología más podría aportar. Se pretende iniciar con los subprocesos de Atracción y vinculación, para incluir allí la capacitación del personal que ingresa nuevo para instruirlo en el rol específico que desempeñará en la Fundación.

Sin embargo, el único recurso con el que se contaba para evidenciar las falencias del proceso de capacitación y sustentar la propuesta de intervención era la *observación*. Solo a partir de dicha observación y posterior dialogó con los Líderes de comités se logró hacer un primer acercamiento a la problemática. No obstante, era necesario sustentar con evidencias la problemática observada. Por tal motivo, es que se creó un instrumento de diagnóstico, consistente en un cuestionario de preguntas semiestructuradas, que sirvió de base para fundamentar la propuesta de intervención.

Para hacer llegar el cuestionario a los Líderes de comité, se les envió un documento en Word vía WhatsApp, que contenía las 11 preguntas (Ver anexo E). Una vez el formulario

estuvo diligenciado y fue devuelto por los líderes de comités, la información se pasó textualmente a la *Matriz de Análisis del Diagnóstico*, instrumento diseñado en Excel para hacer el respectivo análisis al diagnóstico (Ver Anexo F). Tanto el *Instrumento de Diagnóstico* como el resultado del análisis del diagnóstico se describen en los siguientes dos apartados.

Instrumento de diagnóstico

El instrumento fue un cuestionario de elaboración propia que consta de 13 preguntas semiestructuradas (Ver anexo G); con este cuestionario se pudieron determinar las oportunidades de mejora presentes en el proceso de capacitación, que debería estar presente en el momento de la vinculación del personal voluntario, pues existen unos lineamientos para hacerlo y actualmente se hace de manera informal y desorganizado. Adicionalmente, el instrumento permitió hacer el análisis al diagnóstico que sustenta las actividades desarrolladas en la estrategia de intervención que se describirá en la siguiente fase del enfoque praxeológico, El Hacer.

Análisis del Diagnóstico

Para comenzar con el análisis del diagnóstico, se dará inicio por los datos de identificación de los participantes, que en este caso fueron cuatro líderes de los comités, a saber: El Comité de Comunicaciones a cargo del participante 1, Comité Financiero a cargo del participante 2, El Comité Fundraising/Voluntarios a cargo del participante 3 y por último el comité de educación a cargo del participante 4. Como se puede observar en la figura 2, el 100% de los líderes de comité son de sexo femenino.

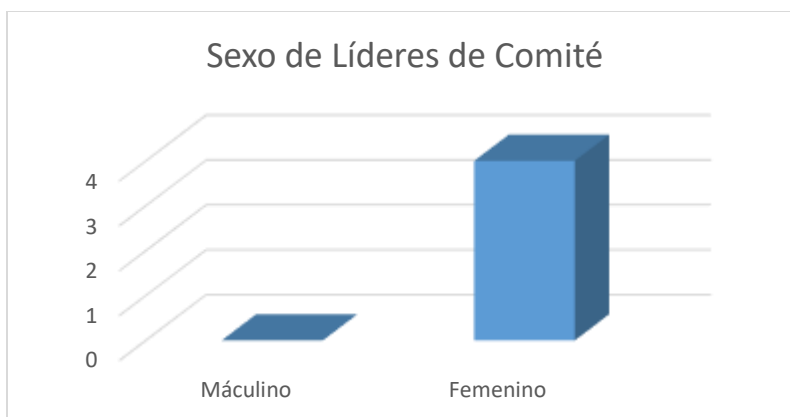


Figura 2. Gráfico para describir el sexo de los participantes. Elaboración propia con información tomada de la matriz de Análisis del Diagnóstico.

Respecto a las edades de los líderes podemos observar en la figura 3 que están entre los 29 y los 45 años de edad, todos los líderes han tenido experiencia laborando anteriormente. Para ninguno de ellos es su primer trabajo. Adicionalmente, trabajando en la Fundación llevan más de un año; la participante 1 hace 19 meses, la participante 2 hace 12 meses, la participante 3 hace 18 meses y la participante 4 hace 18 meses que ingreso a la Fundación, así se puede ver en la figura 4.

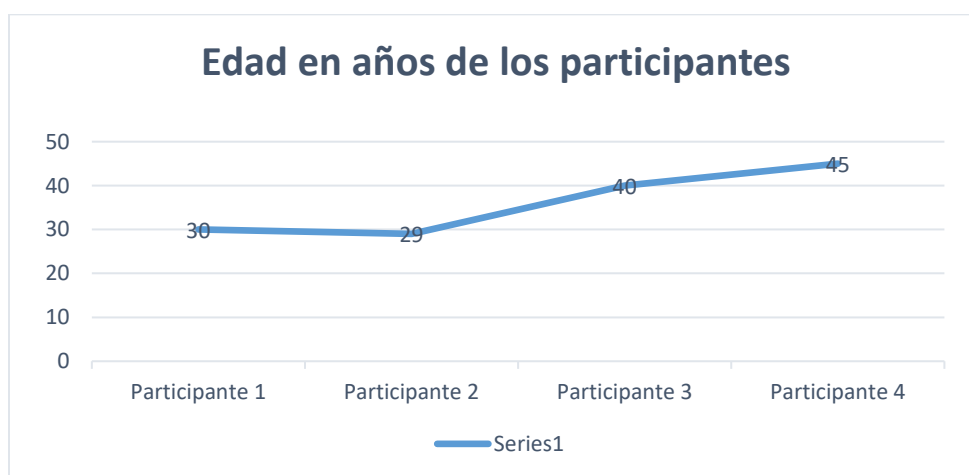


Figura 3. Edad en años de los participantes. Elaboración propia con información tomada de la matriz de Análisis del Diagnóstico.

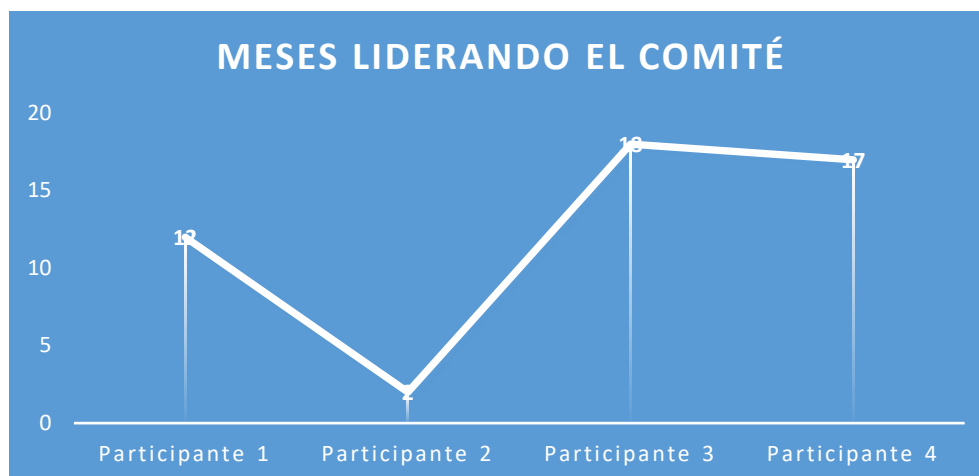


Figura 4. Número de mese que llevan liderando el comité. *Elaboración propia información tomada de la matriz de Análisis del Diagnóstico.*

Pasando a las preguntas sobre el tema de capacitación, ante la pregunta: ¿El personal que ingresa nuevo a cada comité recibe inducción o capacitación? *Participante 1* Respondió: "Si, yo misma hago la inducción a nuevos integrantes" y *Participante 2*: "Yo diría que sí, pero aún no ha entrado la primera persona nueva a mi comité para hacerle entrenamiento". Los participantes 3 y 4 respondieron simplemente que no. Aquí se puede evidencia que existe un desconocimiento acerca del proceso d inducción y capacitación a los voluntarios que ingresan nuevos, ya que uno solo de los líderes de comité afirma que da la inducción a los nuevos integrantes. La *Participante 2* piensa que la labor le corresponde a ella, pero aun no ingresa alguien nuevo para capacitarlo.

Cuando se les pide describir el proceso *formal* que tiene establecido la Fundación, únicamente la *Participante 1* dice lo siguiente: "Hay un comité de voluntarios que ejecuta el protocolo". El resto de participantes no responde nada al respecto.

En cambio, cuando se les pide describir cómo capacita o recibe al personal nuevo que ingresa al comité: "Después de que el comité de voluntarios recibe a los nuevos integrantes, se hace proceso de inducción al comité explicando las necesidades y procesos del comité y se

asignan tareas" (Participante 1), "Se le explicarían las tareas y se hizo un cuadro conceptual para determinar cada cuando se hacen las entregas y las actividades" (Participante 2). Con estas repuestas se puede notar que hay informalidad en el proceso de capacitación e inducción. Cada una de las participantes adopta su propia forma de recibir al personal a pesar de que existen unos lineamientos bien establecidos, como se demuestra en el *Manual de responsabilidades*, documento del que se habló anteriormente.

Así mismo la *Participante 3*, adicional a la informalidad en el proceso de inducción demuestra simpleza y superficialidad a la hora de capacitar los nuevos integrantes "A través de conversaciones planteando expectativas y escuchando las del voluntario". Por su parte la Participante 4 sigue demostrando ser la líder más desconectada de la Fundación, pues simplemente respondió: "No entiendo".

Cuando se pregunta ¿Qué dificultades ha tenido con la capacitación y/o inducción del personal nuevo que ingresa al comité, bien sea mediante un proceso formalizado, o no? Las respuestas tienen que ver con el desánimo presente en los voluntarios y la falta de tiempo por otras ocupaciones, ya que en su mayoría aparte de ser voluntarios en la Fundación, también tiene otros empleos remunerados. "Como es voluntariado la dificultad es el compromiso de los integrantes, y el tiempo para reuniones es complejo por las actividades cotidianas de los integrantes" (Participante 1) y "Que no hay nada formal y eso dificulta generar conexión con el voluntario" (Participante 3).

Pasando a la pregunta ¿Cuáles son las consecuencias que ha logrado identificar por no implementar un proceso formalizado de capacitación o inducción? Las respuestas fueron atraso en los procesos, falta de estabilidad y deserción. "Desarticulación del comité y atrasos en los procesos" (Participante 1). "No hay estabilidad de voluntarios. No hay claridad de las funciones en la fundación" (Participante 2) y "Deserción del personal" (Participante 3). La *Participante 4* no responde la pregunta.

Respecto a las preguntas de los indicadores y objetivos de capacitación y la evaluación de desempeño se obtuvieron solo respuestas negativas, el (100%) de las Líderes, manifestaron no conocer nada al respecto. Las preguntas fueron: ¿Sabe cuáles son los indicadores y objetivos de capacitación en la Fundación Impact U? y ¿Ha escuchado sobre la evaluación de desempeño? Si es así ¿en la Fundación se hace?

En conclusión, con la información analizada se evidenció que no hay una clara identificación de las necesidades de capacitación y del proceso formal de la misma en la Fundación. Son conscientes de las personas encargadas de este tema, pero no aplican el protocolo y realizan la inducción de manera informal, según le parezca a cada líder de comité. No saben sobre la evaluación de desempeño ni la importancia que tiene para todo el tema de las capacitaciones, en la Fundación no lo hace y tampoco saben cómo se hace. En cuanto a indicadores del proceso no hay una identificación de los objetivos de capacitación y mucho menos bajo qué indicadores se miden.

Marco Referencial

En este apartado se hará el despliegue teórico, resultado del rastreo bibliográfico en torno al tema central de las capacitaciones y cómo este ha desempeñado un papel importante en las organizaciones. Se iniciará con un recorrido por la psicología organizacional hasta llegar al tema de la capacitación. A partir de allí se irán desplegando temas subsecuentes que favorezcan la comprensión del concepto central.

Psicología Organizacional

Disciplina con una visión e intervención práctica, con objetivos claros que permiten instaurar e implementar estrategias dirigidas al mantener y mejorar el bienestar laboral de los colaboradores, evaluando sus motivaciones, el desarrollo de valores y las relaciones interpersonales y laborales entre los mismos dentro de la organización. El interés de los psicólogos por los problemas derivados del agotamiento, la cotidianidad, el estrés y otros

factores que afectan el buen desarrollo laboral incentivó la necesidad de analizar y estudiar otros campos como el aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias del individuo, la forma en que abordan problemas, el rendimiento, la actitud ante el trabajo y la fatiga laboral (Moreno & Constanza, 2012).

Para Chiavenato (2004) la psicología organizacional;

Es una disciplina científica y aplicada. A través de metodologías científicas busca entregar soluciones prácticas para que las personas y las organizaciones funcionen de mejor manera. Por una parte, busca que las personas se encuentren satisfechas dentro de las organizaciones, y por otra, trata de aumentar los niveles de competitividad y éxito de las empresas. (p. 11)

La psicología organizacional, por lo que se propone, (Chaper, 2004), como se citó en Enríquez y Castañeda, 2015, p. 78) es “una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones”.

Luego, según Chiavenato (2005), expone que el psicólogo organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones, este se encarga de implantar mejores procedimientos de selección, colocación, capacitación, promoción y retención del personal. “La gestión del talento humano refiere el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas”, incluidos: “reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” (p.15). En complemento a lo anterior, (Peña, Caroño y Zuleymaen, 2006, como se citó en Orozco et al, 2013, p.415), indican que también se encarga de las siguientes tareas, y funciones:

Analizar cargos y tareas que deben cumplir los recursos humanos para alcanzar metas de la unidad y de la organización.

Atraer el personal a la organización (reclutamiento).

Determinar las personas más adecuadas (selección).

Ubicar el personal en las posiciones que previamente se han diseñado (descripción y análisis tanto de cargos como de tareas).

Que el personal que ingrese a la organización se adapte y progrese en ella, mejore y demuestre sus competencias y desarrolle un plan de su carrera. Por medio de la inducción y la socialización organizacional; entrenamiento y desarrollo.

Evaluación e información de retorno del desempeño para el personal esta puede mostrar que el empleado no se encuentra en el nivel que se espera debido a problemas de motivación o de actitud. Siendo en esta parte de gran utilidad las técnicas de intervención en gerencia de desempeño.

Trabaja para que las salidas de la organización se efectúen con satisfacción (jubilación, despidos o renunciadas).

Colaborar en el diseño y aplicación de los planes de compensación y beneficios para los recursos humanos de la organización

Aplica las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional. -Efectúa la observación, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes.

Generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, concordante con los conceptos de ergonomía.

Poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural.

Capacitación

Necesidades de capacitación. Se iniciará por aportar una definición para la noción de capacitación. La capacitación es la “adquisición sistemática de habilidades, reglas, conceptos o actitudes que dan como resultado un mejor desempeño” (Goldstein & Ford, 2002 citados por Aamodt, 2010). Es importante entonces, determinar las necesidades de realizar una capacitación, porque con este se indica mayor eficacia de la capacitación antes de crear el programa de capacitación, por lo que se define tres pasos para llegar a un sistema de capacitación:

Análisis de las necesidades de capacitación. Su análisis de las necesidades de capacitación depende de si capacita a empleados nuevos o a antiguos. Según Dessler & Varela (2011), la principal tarea del análisis de los requerimientos de capacitación de empleados nuevos consiste en determinar lo que entraña el puesto y dividirlo en subtarear, cada una de las cuales se debe enseñar al nuevo empleado.

El análisis de las necesidades de capacitación de los empleados actuales es mucho más complejo, porque es necesario decidir si la capacitación es la solución a los problemas. Por ejemplo, es probable que el desempeño haya disminuido debido a que los estándares no son claros o a que la persona no se siente motivada. Algunos capacitadores utilizan software analítico especial, como el de Saba Software, Inc., para diagnosticar fallas en el desempeño y sus causas (Dessler & Varela, 2011).

Análisis de tareas: evaluación de las necesidades de capacitación de los empleados nuevos. Es común que se contrate personal sin experiencia y que después se capacite, en especial cuando se trata de trabajadores de bajo nivel. “Se usa para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores nuevos. Con personal inexperto, la meta consiste en brindar a la nueva contratación las habilidades y el conocimiento requeridos para alcanzar un desempeño eficaz” (Dessler & Varela, 2011, p. 186). Aquí el objetivo consiste en brindar a los nuevos empleados las habilidades y los conocimientos que requieren para desempeñar su trabajo. El análisis de tareas se utiliza para determinar las necesidades de capacitación de tales personas. (Dessler & Varela, 2011).

Análisis de tareas. Para los autores Dessler & Varela (2011) el análisis de tareas es el estudio detallado para determinar cuáles habilidades específicas, como el uso del programa Java (en el caso de un diseñador de páginas Web) o la realización de entrevista (en el caso de un supervisor), requiere el puesto. Las descripciones y especificaciones de puestos son útiles, pues enumeran las obligaciones y habilidades requeridas, ofreciendo así un punto de referencia básico para determinar la capacitación necesaria.

También es posible conocer los requerimientos de capacitación al revisar los estándares de desempeño, al efectuar el trabajo y al cuestionar a los empleados actuales y a sus supervisores. Algunos patrones complementan la descripción y la especificación del puesto con un formulario de registro del análisis de tareas, el cual consolida la información sobre las tareas y las habilidades requeridas en un formulario, que es especialmente útil para determinar las necesidades de capacitación, un formulario de registro del análisis de tareas contiene seis tipos de información, por ejemplo, “Habilidades requeridas” (Dessler & Varela, 2011).

Métodos de capacitación. Una vez que se ha decidido capacitar a los empleados y se han identificado sus necesidades y metas de capacitación, se debe crear un programa. Lo anterior básicamente implica decidir el contenido real (los cursos y las instrucciones paso a paso, por ejemplo), así como la forma de realizar la capacitación (por ejemplo, en la práctica o

por medio de Internet). Algunos patrones crean su propio contenido de capacitación, pero también hay para elegir una amplia selección de contenidos y paquetes dentro y fuera de Internet. Es posible hallar programas comerciales y personalizados sobre prácticamente cualquier tema, desde seguridad ocupacional y acoso sexual hasta diseño de páginas Web, de decenas de miles de distribuidores dentro y fuera de Internet. (Dessler & Varela, 2011).

En cualquier caso, hay varios métodos que los patrones pueden utilizar para dar la capacitación. Iniciaremos con el que tal vez sea el más popular: la práctica.

Capacitación en la práctica. La capacitación en la práctica (CEP) tiene varias ventajas. Es relativamente barata, los trabajadores aprenden mientras producen y no existe la necesidad de instalaciones costosas, como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programados. El método también simplifica el aprendizaje, porque los trabajadores aprenden mientras desempeñan las tareas y obtienen una rápida retroalimentación por su desempeño. Sin embargo, es necesario seguir varios lineamientos. Lo más importante es no dar por sentado el éxito de un programa de capacitación en la práctica. Capacite con cuidado a los propios capacitadores (que a menudo son los supervisores de los empleados) y proporcione los materiales necesarios para la capacitación. (Dessler & Varela, 2011).

Pasos de la CEP. Es importante seguir algunos pasos para asegurar el éxito de la CEP. Los siguientes cuatro pasos fueron tomados de (Dessler & Varela, 2011): Lo primero que debe hacer es que el aprendiz se sienta tranquilo: Explique por qué se le está enseñando algo, despierte el interés, averigüe cuánto sabe el aprendiz acerca del trabajo. Explique en qué consiste todo el trabajo y relaciónelo con algún trabajo que el individuo conozca. Coloque al aprendiz en una situación laboral tan cercana a la realidad como sea posible. Familiarice al trabajador con el equipo, los materiales, las herramientas y los términos comerciales.

Como segunda medida debe Presentar la operación: Explique los requisitos de cantidad y calidad. Realice el trabajo a su ritmo normal. Repase el trabajo a ritmo lento varias veces, explicando cada paso. Entre una operación y otra, explique las partes difíciles o aquellas en las

que se podrían cometer errores. Repase varias veces el trabajo a paso lento; explique los puntos clave. Pida al aprendiz que explique los pasos a medida que efectúa el trabajo a ritmo lento.

El tercer Movimiento es hacer una prueba: Pida al aprendiz que realice el trabajo varias veces, lentamente, explicándole a usted cada uno de los pasos. Corrija los errores y, en caso necesario, primero lleve a cabo varias veces los pasos complicados. Haga el trabajo a ritmo normal. Pida al aprendiz que ejecute el trabajo, aumentando la habilidad y la velocidad de forma gradual. Tan pronto como el aprendiz demuestre que es capaz de realizar el trabajo, permita que empiece a trabajar, pero no lo abandone.

El cuarto y último paso es el Seguimiento: Designe una persona a la que el aprendiz pueda recurrir en caso de necesitar ayuda. Disminuya la supervisión de manera gradual, pero verifique su desempeño de vez en cuando. Corrija los patrones laborales defectuosos que empiecen a convertirse en un hábito. Demuestre por qué el método que ha aprendido es mejor. Felicítelo por un buen trabajo.

Detección de las necesidades de capacitación. Se realiza un análisis de las condiciones en las que se encuentra la organización con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad.

Diagnóstico. Una vez hecho el análisis, se procede a determinar cuáles son las causas que definen el buen y mal desempeño de la organización.

Programación y presupuesto. Ya que se conocen las causas, es preciso organizar un plan estratégico del cómo y en cuanto tiempo se realizarán las actividades correspondientes y, junto con ello, prever los costos que implicara.

Establecimiento de objetivos. Este es el momento en el cual se plantean las metas a las que se pretende llegar.

Proceso enseñanza – aprendizaje. Se establece partiendo de los objetivos planteados.

Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje. Una vez puesto en marcha todo lo anterior, se procederá a evaluar de forma paulatinamente los resultados obtenidos, con la intención de verificar que estos sean realmente los resultados deseados, o en su defecto, de corregir procedimientos.

Fase del hacer

El Actuar, La tercera fase del proceso praxeológico, es la fase Metodológica donde toda la teoría anteriormente analizada, se trae hasta el plano sutil, se le da un tiempo y espacio concreto, una programación planificada de los procedimientos a efectuar y todas las herramientas de intervención escogidas. “En esta etapa la praxeología instruye y guía la praxis, el profesional/praxeólogo se convierte en quien ilumina al practicante, sobre todo cuando él mismo es un practicante/profesional; se pasa, entonces, de la investigación experimental a la aplicación práctica” (Juliao, 2011, p.137). Es una elaboración estratégica de los pasos que guiarán el curso del trabajo.

Estrategia de intervención

De acuerdo con los resultados de la observación y diagnóstico de las fases anteriores (Ver y Juzgar), se identificó una oportunidad de mejora respecto a la necesidad de fortalecer el proceso de capacitación del área de Gestión Humana, ya que, a pesar de existir los lineamientos para su implementación, hay poco conocimiento sobre ellos. Esto hace necesario que se propongan una serie de actividades que ayude a solventar la problemática en cuestión.

Objetivos

Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U.

Objetivos específicos

Identificar oportunidades de mejora en el proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U.

Proponer actividades que contribuyan al fortalecimiento del proceso de capacitación en el área de Gestión Humana de Foundation Impact U.

Actividades a desarrollar

La primera actividad fue de observación, donde se logró acompañar a los líderes de comité recibiendo voluntarios nuevos y tomar nota de los temas dictados, las instrucciones dadas, la inducción que recibieron, observar quién dio la capacitación, su duración, etc. Este ejercicio es considerado como una observación no participante. “La Observación No Participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.” (Díaz, 2011, p. 8).

Vale la pena aclarar que toda la información recolectada siempre estuvo acompañada por este proceso auxiliar de observación consistente en el registro continuo en un diario de campo de las observaciones realizadas durante todo el proceso de las prácticas profesionales y su sistematización. Tanto a los líderes de Comité como a los voluntarios se les observaba sus formas de reacción, disposición para la capacitación y todos los elementos que se consideren importantes para el desarrollo del presente trabajo.

La segunda actividad fue la creación y aplicación de un cuestionario de elaboración propia que constaba de 13 preguntas semiestructuradas aplicado a los líderes de comité, diseñado con la finalidad de sustentar el diagnóstico y fundamentar las actividades de intervención. De este cuestionario se habla en detalle en el diagnóstico de la anterior fase.

Para la tercera actividad se utilizó una metodología tipo taller que es sumamente adecuada a la hora de utilizarla en escenarios educativos donde se identifiquen problemáticas particulares. Según Cano (2012)

(...) el taller en la concepción metodológica de la educación popular es: un dispositivo de trabajo con grupos, que es limitado en el tiempo y se realiza con determinados objetivos particulares, permitiendo la activación de un proceso pedagógico sustentado en la integración de teoría y práctica, el protagonismo de los participantes, el diálogo de saberes, y la producción colectiva de aprendizajes, operando una transformación en las personas participantes y en la situación de partida. (p.33)

El proceso de capacitación inicia cuando el candidato voluntario es notificado de su aceptación como nuevo integrante de la Fundación; desde este momento el nuevo Voluntario entra en contacto directo con la Organización y comienza a confrontar sus expectativas con la realidad. Se implementa entonces, orientación al aspirante seleccionado para que pueda asimilar de manera efectiva y rápida la cultura organizacional y conozca al detalle cómo se trabaja en la Organización, se trata de que el candidato asimile los valores, conductas comportamientos y estándares de trabajo que se espera por parte de cada Líder y la organización que el aspirante cumpla.

Generalmente se utiliza un periodo pertinente para suministrar al voluntario información sobre los reglamentos, instalaciones, descripción del cargo, programas, beneficios y servicios de la Fundación. Durante esta etapa se hace la presentación formal del nuevo Voluntario al resto de voluntarios. Básicamente es un programa de orientación al voluntario para que pueda asimilar de manera efectiva y rápida la cultura organizacional y conozca los detalles de cómo se aporta en la Fundación, que el candidato asimile la Misión y Objetivos, conductas comportamientos y estándares de trabajo que se espera por parte de la organización que el aspirante cumpla.

A continuación, se procede con la presentación de los talleres, que fueron una de las herramientas escogidas para la consecución de los objetivos propuestos en esta sistematización:

Figura 5. Taller No. 1. La capacitación

Lugar: Foundation Impact U		Responsable: Shirley Dayana Muñoz Palacio
Taller No. 01	Tema taller: La capacitación	Fecha del taller 15 de octubre de 2020
Objetivo:	Contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U.	
Temas trabajados:	<ul style="list-style-type: none"> • Qué es la capacitación. • Objetivos de la capacitación. • Comunicación efectiva en la capacitación • Proceso de una buena capacitación 	
Logros:	<ul style="list-style-type: none"> • Se logró una escucha y participación activa. • Los participantes se observaron muy receptivos a los temas abordados y con una gran motivación para incluir este tipo de actividades en los proceso de inducción y capacitación 	

Figura 5. Elaboración propia

Figura 6. Taller No. 2. Capacitando ando

Lugar: Foundation Impact U		Responsable: Shirley Dayana Muñoz Palacio
Taller No. 02	Tema taller: Capacitando ando	Fecha del taller 16 de octubre de 2020
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U. 	
Temas trabajados:	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo indicadores y objetivos en la capacitación • La importancia de la evaluación de desempeño en la capacitación. • Ejemplo práctico de capacitación con un voluntario. 	
Logros:	<ul style="list-style-type: none"> • Se logró una escucha y participación activa. • Se aclaran dudas e inquietudes. • Se refuerza las buenas prácticas de capacitación. • Se realiza presentación para internalizar conductas sobre la capacitación. 	

Figura 6. Elaboración propia**Figura 7. Taller No. 3. ¿Quién Capacita en mi Fundación?**

Lugar: Foundation Impact U		Responsable: Shirley Dayana Muñoz Palacio
Taller No. 03	Tema taller: ¿Quién capacita en mi Fundación?	Fecha del taller 17 de octubre de 2020
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U. 	
Temas trabajados:	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del manual de responsabilidades • Descripción del proceso de capacitación para voluntarios nuevos. • Encargados del proceso de capacitación en la Fundación. 	
Logros:	<ul style="list-style-type: none"> • Se logró una escucha y participación activa. • Se aclaran dudas e inquietudes. • Se determinan los encargados de capacitar al personal nuevo. 	

Figura 7. Elaboración propia

La cuarta actividad consiste en la divulgación de *Manual de Responsabilidad*. Se ha hecho una divulgación virtual y física del manual. A través de correo electrónico se ha dado a conocer a todo el integrante de la Fundación para que conozcan el documento, sepan que existe un protocolo establecido para dar la inducción y la capacitación al personal nuevo y que hay unas personas encargadas para dicho proceso. Y la quinta actividad consiste en dejar diseñado para la Fundación un cuestionario, para posterior aplicación, que logre identificar las necesidades de capacitación en la Fundación. Esta información se ampliará en el nivel prospectivo de la siguiente fase, la Devolución Creativa.

Cronograma

Fecha de la actividad	Actividades	Descripción de la actividad
2021 (durante todo el proceso de sistematización)	Observación no participante	Proceso auxiliar de observación consistente en el registro continuo en un diario de campo de las observaciones realizadas durante todo el proceso de las prácticas profesionales.
10 de octubre de 2021	Diseño y aplicación del Instrumento de Diagnóstico	Diseño y aplicación del Instrumento de Diagnóstico con el fin de identificar las oportunidades de mejora en el proceso de capacitación del área de Gestión Humana en la Fundación.
15 de octubre de 2021	Taller 1. La capacitación	Ciclo de intervención mediante la metodología tipo taller para fortalecer los procesos de capacitación e inducción en la Fundación.
16 de octubre de 2021	Taller 2. Capacitando ando	Ciclo de intervención mediante la metodología tipo taller para fortalecer los procesos de capacitación e inducción en la Fundación.
17 de octubre de 2021	Taller 3. ¿Quién capacita en mi Fundación?	Ciclo de intervención mediante la metodología tipo taller para fortalecer los procesos de capacitación e inducción en la Fundación.
18 de octubre de	Divulgación del <i>Manual de</i>	A través de correo electrónico se

2021	<i>Responsabilidades</i>	ha dado a conocer a todo el integrante de la Fundación para que conozcan el documento
20 de octubre de 2021	Creación de cuestionario: Necesidades de Capacitación.	Dejar diseñado para la Fundación un cuestionario, para posterior aplicación, que logre identificar las necesidades de capacitación en la Fundación.

Devolución Creativa

La devolución creativa es la reflexión en la acción. Es una especie de actividad evaluativa, que pretende hacer reflexionar en lo que se aprendió de la práctica. En esta fase el estudiante hace una propuesta, pero arrastrado jerárquicamente las 3 fases anteriores. Es una observación muy responsable y crítica- reflexiva que permite proponer a mediano y largo plazo las posibles intervenciones que generen un cambio significativo y consciente en el campo concreto. Según Juliao (2011) esta fase

Recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlo más allá de la experiencia al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y de su proyección futura. Incluso, si la prospectiva no aparece metodológicamente sino al final, ella ha atravesado todo el proceso praxeológico (p.43)

Cumplimiento de los Objetivos

El primero de los dos objetivos específicos planteado para esta sistematización fue: Identificar oportunidades de mejora en el proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U. Al respecto se puede decir que con la creación del instrumento de diagnóstico se lograron sustentar todas las falencias que venía presentando este proceso en el área de Gestión Humana en la Fundación, que a pesar de que, en el paso por las primeras prácticas profesionales se logró elaborar un manual de responsabilidades que detalla dicho proceso, se continuaba haciendo de manera informal y desarticulada.

El segundo de los objetivos específicos fue: Proponer actividades que contribuyan al fortalecimiento del proceso de capacitación en el área de Gestión Humana de Foundation Impact U. Este objetivo se cumplió porque se lograron articular una serie de actividades encaminadas a dicho fortalecimiento.

Dificultades

La principal dificultad en la sistematización de las prácticas profesionales consiste en que los voluntarios no se mostraban prestos y colaboradores con las actividades. Cuando se les pidió llenar el cuestionario del Instrumento de Diagnóstico se mostraban reacios, manifestaban estar muy ocupados, incluso algunos respondieron con mala disposición.

A pesar de que los líderes de comité aplican de manera informal el proceso de capacitación, se emprendió el camino con coherencia, organización, técnicas y desarrollo de los subprocesos planteados teóricamente para iniciar con una adecuada ingreso de Voluntarios y Becarios, garantizando a la Fundación el personal idóneo, diseño y estrategias de Inducción para lograr que el personal se identificara con la Fundación y se incorporara en ella positivamente para el logro de los objetivos de la organización.

Barreras

Las Barreras que se encontraron para dar comienzo al desarrollo de la práctica con la propuesta de diseño del área de Gestión Humana fueron inicialmente los encuentros con los líderes encargados de los procesos, pues, algunos residen en EE. UU y por consiguiente la entrega e instrucción del cargo se orientaba de manera virtual. Al igual, durante el proceso de práctica para la ejecución de las funciones no se obtuvieron los recursos, como, un espacio físico, un equipo de cómputo adecuado para cumplir y garantizar el tiempo requerido, esto, debido a la pandemia mundial que se presentó durante este tiempo lo cual condujo a realizar las funciones tipo teletrabajo, tanto, laborales, de estudio y prácticas, así mismo crea barreras

que impiden la relación cercana y social con los compañeros de trabajo, la poca interacción con los mismos conlleva a no conocer ni saber quiénes son las personas con las que se labora.

Oportunidades de mejora

Se recomienda implementar el proceso de inducción y capacitación formal que se tiene establecido y que es refuerce las actividades realizadas en este proyecto para aumentar significativamente el rendimiento de la Fundación, haciendo énfasis en: Proporcionar a todo el personal que ingrese un proceso de inducción y capacitación que permita una mejor socialización. Aplicar el proceso de selección diseñado le permitirá a la Fundación minimizar el ingreso de personal no apto para los cargos requeridos. Realizar el proceso formal de ingreso del personal. Utilizar los formatos diseñados le permite a la Fundación llevar un control y crear una base de datos que guarde y respalde la información. Capacitar posteriormente a los voluntarios y/o practicantes del área de Gestión Humana es fundamental para continuar con el modelo de gestión propuesto.

Nivel prospectivo

A partir de la experiencia en el campo de práctica y la articulación de todos los aprendizajes, se ha diseñado un cuestionario de Necesidades de Capacitación y se recomienda a la Fundación su aplicación para que determine a mediano plazo cuales son las principales necesidades en lo que respecta este proceso y cuál ha sido su evolución. El cuestionario es el siguiente:

¿Realiza la Fundación un diagnóstico de necesidades de capacitación?

¿Cada cuánto lo hacen?

¿La Fundación considera importante la realización de este diagnóstico?

¿Cuál es el área encargada de dicho diagnóstico?

¿Cada cuánto se hace o debe hacerse?

¿Qué información se toma en cuenta para dicho diagnóstico?

¿Las capacitaciones para la empresa ¿es un gasto, una inversión, o cumplimiento de normatividades?

¿La Fundación cuenta con un perfil de cargos que identifique las competencias necesarias para desempeñar el cargo?

¿Este perfil de cargos es tomado en cuenta a la hora de elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación?

¿Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?

¿Cuenta el área de bienestar con un presupuesto propio para los procesos de capacitación?

¿Tiene la organización un modelo de indicadores los objetivos de la capacitación?

¿Cómo se verifican el cumplimiento de los objetivos de la inducción realiza a los nuevos colaboradores?

¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores? ¿De qué manera?

¿Se tiene un programa de formación por competencias?

¿Se usan formatos de evaluación de la capacitación? ¿Cuál es su propósito?

¿Tienen colaboradores certificados o titulados en competencias laborales?

Conclusión

La Observación durante la práctica profesional en el campo de la psicología organizacional permitió dar cuenta la manera en la que se llevan a cabo alguno de los procesos dentro de las organizaciones, sus fortalezas y sus debilidades, asimismo desarrollar estrategias para posibles mejoras. La búsqueda y revisión bibliográfica expuesta acerca de las funciones, estructura y desarrollo del área de Gestión Humana en las Organizaciones, facilitó los fundamentos teóricos necesarios para el diseño de cada uno de los métodos planteados en

este proyecto, lo cual permitió demostrar y sustentar lo propuesto, fortaleciendo el proceso de capacitación e inducción del área de Gestión Humana. Una vez evaluado en primer momento por directivas y Líderes, se logró constituir una herramienta de trabajo oficialmente definida, quedando instauradas todas las estrategias y actividades que contiene el plan de acción y los objetivos.

Con las actividades desarrolladas, la formalización del proceso de capacitación e inducción del área de Gestión Humana, puede alcanzar una mayor claridad cuando simplemente las actividades de intervención con los voluntarios que ingresan como nuevos; se minimizan las falencias existentes o próximas, pues se diseñaron las herramientas necesarias para que el manejo del talento humano sea estructurado, direccionado y acorde al crecimiento de la organización.

Mi experiencia ha descrito algunas de las estrategias desarrolladas para elaborar posibles mejoras en el área de Gestión Humana específicamente en el área de recursos humanos que se ha venido implementando en el proceso actual. Esta sistematización de la práctica involucra al estudiante en formación próximo a obtener título, a la creación de nuevas estrategias que permitan la participación, intervención, dedicación y compromiso para avanzar y profundizar en los objetivos trazados, que le impone a buscar enfoques, metodologías y un ejercicio investigativo constante para el rendimiento y síntesis del conocimiento adquirido.

Todas las áreas son fundamentales para darle sentido y estructura a una Organización, base en la cual no descarta que el área de gestión humana sea la excepción. Con base en ello, y al tener una interrelación cada una, es necesario que se estandaricen, documenten y divulguen todos los procesos.

La Gestión Humana hace parte de la dinámica esencial de las organizaciones. A partir de esta idea es importante ilustrar los términos relacionados con su evolución y desarrollo.

Mucho se menciona el término organización y este adquiere una connotación de simplicidad tal que se olvida su gran importancia en el desarrollo de la actividad humana en toda su extensión.

Los programas de capacitación e inducción del capital humano son esenciales para cualquier miembro de una organización. De la misma manera son muy importante porque integra la organización gracias al diseño de planes como estrategia para el crecimiento y la competitividad; además, pensar en que es una inversión a corto y largo plazo, benéfica para la organización y el empleado. Así opinan los autores Fernández, Ramírez, & Díaz (2008) citados por Parra & Rodríguez (2015)

Es muy importante la capacitación porque integra la organización gracias al diseño de planes como estrategia para el crecimiento y la competitividad; además, pensar en que es una inversión a corto y largo plazo benéfica para la organización y el empleado. Un plan de capacitación es un documento elaborado por la dirección de la empresa con el fin de asegurar la preparación de su personal por un período determinado; el plan se inscribe dentro de la estrategia de la empresa y debe contener: el público al que va dirigido, las acciones formativas necesarias, el presupuesto, los resultados esperados y como se evaluarán después de aplicados. (p .136)

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente sistematización contribuyó a generar una estrategia que ayudó fortalecer el proceso de capacitación en el Área de Recursos Humanos de la Fundación Impact U y a determinar las necesidades de capacitación de los voluntarios que ingresan nuevos. La capacitación es la “adquisición sistemática de habilidades, reglas, conceptos o actitudes que dan como resultado un mejor desempeño” (Goldstein & Ford, 2002 citados por Aamodt, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, se logró fortalecer este proceso y con ello se cumplieron con éxito los objetivos del trabajo y los de la capacitación misma. por ende es

importante tener en cuenta los resultados del diagnóstico y de las necesidades de capacitación basadas en tres pasos: Análisis organizacional, análisis de tareas y análisis de las personas (Aamodt, 2010); claro está que no todas las capacitaciones tienen las mismas necesidades ni buscan cumplir los mismos objetivos, por tal motivo siempre se partirá de la observación y diagnóstico de nuevas necesidades en el proceso de capacitación al igual que distintas fuentes y herramientas de recolección de información para comprender como evoluciona dicho proceso de capacitación de los voluntarios de la Fundación. De la misma forma, para su continuo mejoramiento se proponen procesos de seguimiento de desempeño y entrevistas semiestructuradas a todos los integrantes de la Fundación para evaluar el cumplimiento de objetivos e indicadores de las capacitaciones.

Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. México: Editec S.A de C.V.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hil.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hil.
- Cano., A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*. vol. 2(2) pp.22-52.
Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5653/pr.5653.pdf
- Dessler, G. & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación de México de C.V.
- Díaz, L. (2011). La observación. Textos de apoyo didáctico. Universidad Nacional Autónoma De México Facultad De Psicología. Recuperado de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Gutiérrez, D., Vélez, J., Y López, J. (2021). Indicadores de deserción universitaria y factores asociados. *Revista EducaT: Educación Virtual, Innovación y Tecnologías*. 2(1), 16-26.
DOI. <https://doi.org/10.22490/27452115.4738>
- Juliao, C. G. (2011). El enfoque praxeológico. Recuperado de <http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/1446/El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf?sequence=3>
- Foundation Impact U (2021, 13 de octubre). Historia. Foundation Impact U. <https://impact-u.org/our-story>

Impact U Foundation (s.f). Empoderarlos Colombia. Impact U Foundation. <https://impact-u.org/empoderarlos-colombia>

Moreno, C. R. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje

Veléz, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. Recuperado de <file:///C:/Users/aio%20520/Downloads/DialnetSobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161.pdf>

Anexos

Anexo A. Manual de responsabilidades practicante



DESCRIPCIÓN DE CARGO	
IDENTIFICACION	
NOMBRE DEL CARGO	Estudiante en práctica – Comité Voluntarios (Gestión Humana)
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO	Líder del comité
NOMBRE DEL SUPERIOR	Liliana Arroyave Aleyda Carvajal Cabrera
MISIÓN DEL CARGO	
Brindar apoyo profesional en los procesos que se realizan en la Fundación, buscando contribuir a su efectividad, con el fin de ganar en aprendizajes que posteriormente pueda aplicar en su vida profesional.	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar los procesos de Talento Humano de la Fundación, con base en la orientación de los especialistas de la Fundación, con el fin de realizar una efectiva gestión con las personas que hacen parte de la Organización en sus diferentes roles. <ul style="list-style-type: none"> - Documentar la misión, funciones y resultados a conseguir de los diferentes comités de la Fundación. - Levantar las Descripciones y perfiles de cargo que existen y se van creando en la Fundación en los diferentes comités. - Diseñar y documentar el proceso de selección de voluntarios, docentes y mentores de la Fundación. - Diseñar y documentar el proceso de bienestar para los voluntarios, docentes y mentores de la Fundación. - Actualizar de forma constante la base de datos de los integrantes de la Fundación. • Asistir a las actividades de selección (entrevistas, assessment) que le sean asignadas, con el fin de entrenarse en el hacer y ofrecer apoyo en la realización de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> - Preparar la información para las entrevistas a las que se invita a hacer parte, estudiando las hojas de vida de los entrevistados y los perfiles de cargo, con el fin de tener elementos de aporte y de juicio para debatir y así entrenar el criterio para el análisis y la toma de decisiones. - Emitir el concepto o hipótesis que ha construido con la información recolectada sobre los candidatos, en los diferentes procesos en los que haga parte, con el fin de debatirlos y validarlos. - Organizar la información recolectada en las diferentes actividades, acorde a las metodologías y formatos que en cada caso aplique, con el fin de incluirla como soportes de los procesos. - Preparar las actividades de las que hará parte, estudiando documentación, preparando insumos y resolviendo inquietudes previamente, con el fin de actuar con desenvoltura y realizar aportes pertinentes a los procesos. - Realizar informes y documentar conceptos de las actividades en las que participa, con base en las conclusiones obtenidas en el análisis de la información, con el fin de apoyar la labor y de entrenar la habilidad de redacción. 	

Anexo 1



RECURSOS POR LOS QUE RESPONDE			
Celular Base de datos de la Fundación Formatos de la Fundación			
CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> 8 semestres de carrera profesional en Psicología. 			
COMPETENCIAS			
Orientación al servicio Comunicación efectiva Planeación y organización Recursividad Atención al detalle			
OBSERVACIONES			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre colaborador	Shirley Dayanna Muñoz Palacio	Aleyda Carvajal Cabrera	Liliana Arroyave
	Practicante	Líder Comité Voluntarios	Presidente
Cargo			
Fecha	Marzo de 2021		
Versión del documento	1		

Anexo B. Carta de bienvenida



QUEREMOS DARTE UNA GRATA BIENVENIDA, GRACIAS POR ESTAR AQUÍ, HACIENDO PARTE DEL CAMBIO, CON NOSOTROS.

Queremos contarte que somos un grupo de personas convencidas de que la educación es una valiosa herramienta de empoderamiento y fortalecimiento de las sociedades. Este proyecto está lleno de corazones colombianos latiendo por una misma causa y tenemos abiertas las puertas a extranjeros que se solidarizan con esta lucha y que como muchos, se han unido a nosotros para ayudar a alcanzar nuestros objetivos.

Conocemos las problemáticas de nuestro país, muchos de nosotros le vimos la cara a las consecuencias de la inequidad y la falta de oportunidades en muchos aspectos, principalmente el educativo. Haber experimentado algunas dificultades es la principal razón que nos llevó a querer hacer parte y arte en esta causa.

El objetivo principal de esta fundación es ayudar a aquellas personas que tienen la motivación, las ganas, la capacidad y el compromiso, pero no tienen los medios económicos para llevar a cabo sus proyectos académicos.

Decidimos unirnos para aportar a la solución. Nos llena de orgullo pensar en aquellas personas que caminan contra la corriente todo el tiempo y que hacen grandes esfuerzos por cambiar su futuro teniendo presentes tan llenos de obstáculos, y nos alegra enormemente saber que nuestro aporte le resta fuerza a esa corriente y les ayuda a llegar a orillas más tranquilas, más justas y menos complejas.

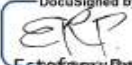
Esta fundación facilita el transporte, las fotocopias, las impresiones, el acceso a internet. Somos el alimento, la guía, el apoyo, el refugio y el hogar de nuestros beneficiarios durante su proceso universitario. Nos dedicamos, con todos nuestros recursos, a romper las barreras que separan a las poblaciones más vulnerables de la educación. Y nos aseguramos de crear una cadena solidaria, que esperamos con

Todas nuestras fuerzas, un día sea infinita, con tu aporte. Eso es Impact-U, eso somos nosotros y te invitamos a ser parte en la transformación de vidas. Porque no hay mejor regalo que un ser humano pueda recibir, que la educación.

Estamos felices de contar contigo.

DocuSigned by:

 Liliana Arroyave
 Presidenta
 Cofundadora

DocuSigned by:

 Estefany Roldan Palacio
 Vicepresidenta
 Cofundadora

Anexo 2

Anexo C. Compromiso de confidencialidad.



COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, me comprometo a no divulgar la información de la fundación **IMPACT-U**, ni sus valores, beneficiarios ni la información que conozca de estos últimos por el desarrollo de esta actividad a personas no autorizadas para conocer tal información.

- Salvaguardar esta información como confidencial
- No usar esta información para beneficio personal o para beneficio de personas diferentes a la fundación.
- Compartir esta información única y exclusivamente con las personas que tengan "legítima necesidad de saber o conocer", en razón de su rol dentro de la fundación o en cumplimiento de requerimientos de autoridad, previa validación con el funcionario de nivel superior.
- No revelar información a personas ajenas sin la autorización expresa del presidente de la fundación.
- Devolver a la fundación la documentación relacionada con ella al finalizar la actividad.

Toda la información generada en la operación y manejo de la fundación es de carácter privado y la propiedad intelectual de la misma es solamente de fundación **IMPACT-U**. La fundación podrá, por tanto, reclamar judicial o extrajudicialmente el resarcimiento económico de todos los daños y perjuicios que tal incumplimiento pudiera representarle.

ng lives!



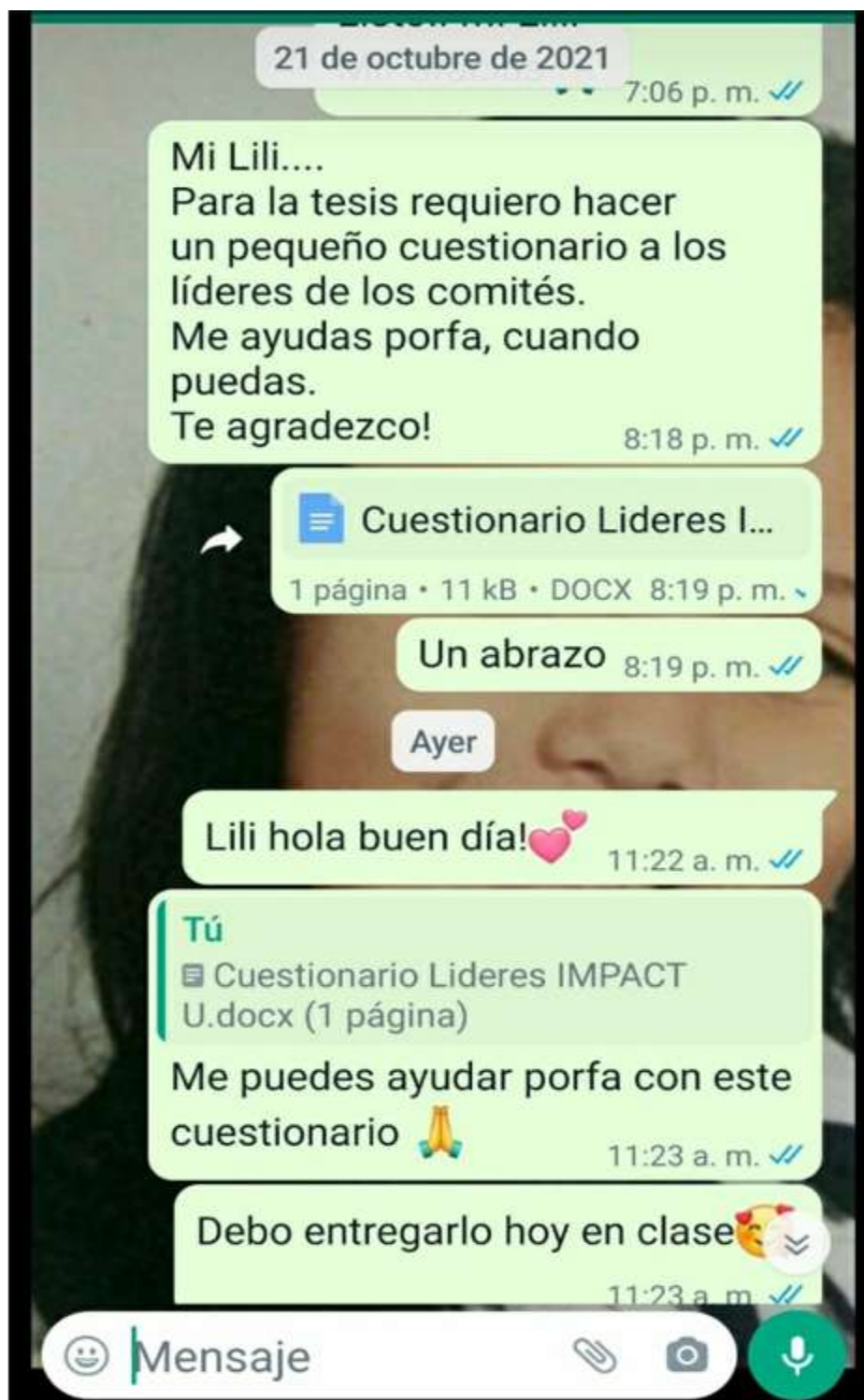
Anexo 3

Anexo D. Matriz de consistencia para problema y objetivos

Anexo 4

Matriz de problema, objetivos y categorías

Título del trabajo	Problemática	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Sistematización de práctica profesional en psicología; Fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U	¿Cuáles son las necesidades en el proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U?	Contribuir al fortalecimiento del proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U	1. Identificar oportunidades de mejora en el proceso de capacitación del área de Gestión Humana en Foundation Impact U	1. Oportunidades de mejora	1.1 Divulgación de los procesos
					Subcategoría emergente (opcional)
			2. Proponer actividades que contribuyan al fortalecimiento del proceso de capacitación en el área de Gestión Humana de Foundation Impact U.	2. Actividades	2.1 Publicitar los procesos
		Subcategoría emergente (opcional)			

Anexo E. Evidencia Envío de Formulario a Líderes de Comité.

Anexo 5

Anexo F. Matriz de Análisis del Diagnóstico

Preguntas	Respuestas			
	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4
1. Nombre completo:	"Estefany Roldan Palacio"	"Alejandra Pinzon"	"Liliana Arroyave"	"Caira Isabel Correa Osomo"
2. Edad:	"30 años"	"29 años"	"40 Años"	"45 años"
3. ¿Cuántos meses lleva en la fundación?	"Desde que se creo la fundación :1 año y 7 meses"	"No recuerdo cuando comencé de voluntaria, 12 meses aproximadamente"	"18 meses"	"17 meses"
4. ¿Cuál es el Comité que lidera?	"Comité de Comunicaciones"	"Comité Financiero"	"Comité Fundraising/Voluntarios"	"Comité de Educación"
4. ¿Cuántos meses lleva en el rol actual (en cabeza del comité)?	"12 meses"	"2 meses aproximadamente"	"18 Meses"	"17 Meses"
5. ¿El personal que ingresa nuevo a cada comité recibe inducción o capacitación?	"Si, yo misma hago la induccion a nuevos integrantes"	"Yo diria que si, pero aún no ha entrado la primera persona nueva a mi comité para hacerle"	"No"	"No"
6. ¿Es usted la persona encargada de recibir el personal nuevo que llega al comité?	"Si como líder soy la encargada de hacer esa tarea"	"Si"	"No"	"Si"
7. ¿Sabe usted, si la fundación tiene establecido un protocolo formalizado de inducción o capacitación para personal nuevo?	"Si"	"No"	"No"	"No sé"
8. Si la respuesta anterior es afirmativa, describa el proceso formal que tiene establecido la Fundación:	"Hay un comité de voluntarios que ejecuta el protocolo"	N/A	N/A	N/A
9. Si la respuesta de la pregunta 7 es negativa, describa cómo capacita o recibe al personal nuevo que ingresa al comité:	"Después de que el comité de voluntarios recibe a los nuevos integrantes, se hace proceso de induccion al comité explicando las necesidades y procesos del comité y se asignan tareas"	"Se le explicaban las tareas y se hizo un cuadro conceptual para determinar cada cuando se hacen las entregas y las actividades"	"A través de conversaciones planteando expectativas y escuchando las del voluntario"	"No entiendo"
10. ¿Qué dificultades ha tenido con la capacitación y/o inducción del personal nuevo que ingresa al comité, bien sea mediante un proceso formalizado, o no?	"Como es voluntariado la dificultad es el compromiso de los integrantes, y el tiempo para reuniones es complejo por las actividades cotidianas de los integrantes"	"Aún no he tenido dificultades"	"Que no hay nada formal y eso dificulta generar conexión con el voluntario"	Sin Responder
11. ¿Cuáles son las consecuencias que ha logrado identificar por no implementar un proceso formalizado de capacitación o inducción?	"Desarticulación del comité y atrasos en los procesos"	"Deserción del personal"	"No hay estabilidad de voluntarios. No hay claridad de las funciones en la fundación"	Sin Responder
12. ¿Sabe cuáles son los indicadores y objetivos de capacitación en la Fundación Impact U?	"No"	"No"	"No"	"No"

Anexo 6

Anexo G. Instrumento de Diagnóstico para Líderes de Comité

Instrumento de Diagnóstico para Líderes de Comité

1. Nombre completo:
2. Edad:
3. ¿Cuántos meses lleva en la fundación?
4. ¿Cuál es el Comité que lidera?
4. ¿Cuántos meses lleva en el rol actual (en cabeza del comité)?
5. ¿El personal que ingresa nuevo a cada comité recibe inducción o capacitación?
6. ¿Es usted la persona encargada de recibir el personal nuevo que llega al comité?
7. ¿Sabe usted, si la fundación tiene establecido un protocolo formalizado de inducción o capacitación para personal nuevo?
8. Si la respuesta anterior es afirmativa, describa el proceso formal que tiene establecido la Fundación:
9. Si la respuesta de la pregunta 7 es negativa, describa cómo capacita o recibe al personal nuevo que ingresa al comité:
10. ¿Qué dificultades ha tenido con la capacitación y/o inducción del personal nuevo que ingresa al comité, bien sea mediante un proceso formalizado, o no?
11. ¿Cuáles son las consecuencias que ha logrado identificar por no implementar un proceso formalizado de capacitación o inducción?
12. ¿Sabe cuáles son los indicadores y objetivos de capacitación en la Fundación Impact U?
13. ¿Ha escuchado sobre la evaluación de desempeño? Si es así ¿en la Fundación se hace?

Anexo 7