



**Sistematización de experiencias de la práctica profesional en el campo aplicado de la
psicología organizacional: resignificación del rol en la orientación de casos**

Presentado por

Jorge Eduardo Rojas Chaux

Soacha Cundinamarca

2020

**Sistematización de experiencias de la práctica profesional en el campo aplicado de la
psicología organizacional: resignificación del rol en la orientación de caso**

Presentado por

Jorge Eduardo Rojas Chaux

Sistematización para optar por el título de Psicólogo Profesional

Docente Asesor

Liliana Milena Castro

Soacha Cundinamarca

2020

DEDICATORIA

Esta sistematización está dedicada a mi mamá y mi papá por el apoyo y compañía durante todo el proceso formativo puesto que sin la paciencia y fortaleza que me han brindado durante todo el tiempo de vida hasta ahora y a pesar de las adversidades a hoy no hubiera logrado alcanzar las metas propuestas y a mi hermano quien ha sido siempre la fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTOS

La presente sistematización de experiencias de la práctica profesional fue realizada en la empresa Open Market, hoy Solistica, a Sandy Mesa y a Angie Culma, sus agradecimientos por la confianza puesta en mí y por permitir que mi procesos formativo continuara allí, agradezco a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, centro regional Soacha, quienes han incluido el programa de psicología y a formado a un profesional que podrá servir a la sociedad, por el interés de ayudar a los demás, agradezco a la docente Liliana Milena Castro, quien estuvo siempre al margen de la construcción de esta sistematización, por ser un apoyo durante mi proceso formativo, quien en cada momento resolvió mis dudas frente a la construcción de este proyecto y me orientaba frente a cada situación que se presentó. Agradezco a la docente Viviana Ortiz, quien ha sido fuente de inspiración por la investigación y por el apoyo a la comunidad, por instaurar en mi la necesidad e interés de pensar en el otro, quien me ha enseñado que nunca debes rendirte y siempre puedes dar más.

Agradezco principalmente a mi madres Ana Beiby Chaux, a mi padre Mauricio Rojas Cerquera y a mi hermano Leonardo Rojas Chaux, quienes han sido las personas que a pesar de todas las situaciones presentadas siempre me han apoyado en cada idea, en cada proyecto y en cada locura que se me ocurría.

Agradezco a mis amigos Camilo Nieves, Jazmín Gómez, Brandon Forero y Hollman Gamboa, quienes han sido las personas que me han apoyado en todo mi proceso académico y quienes ha estado al tanto de todo mi proyecto, brindándome orientación cuando se necesitaba.

Y más que nada agradezco a Valentina Sanguino Pinzón, quien ha sido mi apoyo emocional durante todo este proceso académico, por sobretodo agradezco el haber estado conmigo en mis momentos más difíciles y por impulsarme cada vez más a seguir adelante y nunca rendirme.

A todos ustedes mi mayor gratitud.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	3
Tabla de contenido.....	5
Lista de graficas.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	8
Palabras claves.....	9
Introducción.....	9
Capítulo 1: Metodología de investigación.....	10
1. Objetivo.....	10
1.1 Objeto de la sistematización.....	10
1.2 Delimitación del objeto.....	11
2. Preguntas.....	11
2.1 Preguntas orientadoras.....	11
2.2 Pregunta eje.....	12
3. Objetivos de la sistematización.....	12
3.1 Objetivo general.....	12
3.2 Objetivos específicos.....	12
4. Justificación.....	12
5. Punto de partida.....	13

6. Marco metodológico.....	19
6.1 Método cualitativo.....	19
6.2 Características del método cualitativo.....	20
6.3 Clases o tipos de investigación.....	20
6.4 Características y conclusiones.....	22
Capítulo 2: Marcos de investigación.....	23
1. Marco legal.....	23
2. Marco institucional.....	27
3. Marco teórico.....	29
Capítulo 3: Recuperación del proceso vivido.....	39
1. Preguntas iniciales.....	39
2. Recuperación de la experiencia.....	40
3. Recuperación de los casos.....	44
Capítulo 4: Análisis y reflexión.....	77
1. Análisis y reflexión.....	77
2. Punto de llegada y recomendaciones.....	82
Conclusiones.....	84
Anexos.....	85
Referencias.....	87

LISTA DE GRAFICAS

Casos atendidos.....43

Categorías.....78

RESUMEN

El presente trabajo de sistematización de experiencias se realizó en la empresa Open Market, hoy Solística, en el área de cultura organizacional y trabajo social, por medio del cual la principal tarea a realizar son los apoyos a los colaboradores tales como las asesorías psicológicas o el apoyo asistencial por medio de incentivos monetarios o físicos como los mercados por calamidad. El principal motivo sobre el cual se decide sistematizar esta experiencia es mostrar el rol del psicólogo, no como una articulación de los colaboradores, sino como un profesional que brinda una orientación en cuanto a las necesidades individuales o colectivas.

Por lo anterior se busca fomentar el cuidado y fortalecimiento de la salud mental en las organizaciones, puesto que, la salud mental incluye aspectos como bienestar emocional, psicológico y social, que compone cada individuo y que los mismos pueden afectar las áreas de ajuste y el rendimiento laboral, es por ello que se sistematiza la orientación de los casos atendidos durante la práctica profesional, buscando dar a conocer al lector la singularidad de cada uno de los casos atendidos para posterior a ello realizar un análisis profundo donde se exponga la necesidad de trabajar en la salud mental en las empresas, no como un conjunto de actividades que apunten al bienestar físico, sino, como un servicio de orientación psicológica de primera mano al cual puedan acceder los colaboradores de la empresa en búsqueda de la resolución de sus conflictos tanto externos como internos.

ABSTRACT

This work of systematization of experiences was performed in the company in the Open Market, today Solística, in the area of organizational culture and social work, by means of which the main task to be carried out are the supports to employees such as counseling, psychological or welfare support by means of monetary incentives or physical as the markets

for calamity. The main ground on which you decide to systematize this experience is to show the role of psychologist, not as an articulation of the co-workers, but as a professional who provides guidance in terms of individual needs or collective.

By the above it seeks to foster the care and strengthening of mental health in the organizations, since, the mental health includes aspects such as emotional well-being, psychological and social, that make up each individual, and that the same may affect the areas of adjustment and job performance, it is for this reason that it systematizes the guidance of the cases dealt with during the professional practice, seeking to publicize the reader to the uniqueness of each one of the cases attended to after that perform an in-depth analysis outlining the need to work in mental health in the companies, not as a set of activities aimed at the physical well-being, but, as a service of psychological counseling first-hand the where they can access the company's collaborators in search of the resolution of their conflicts both external and internal.

PALABRAS CLAVES: Orientación Psicológica, Vivencia, Dificultades, Corporación, Asimilación, Negación, Colaboradores.

INTRODUCCIÓN

Está sistematización nace desde la necesidad de dar a conocer una falencia que se encuentra en la mayor parte de las empresas, mejor conocido como el cuidado de salud mental, puesto que, en muy pocas organizaciones buscar suplir las necesidades de proteger y cuidar la salud mental de sus trabajadores, es por ello que se sistematiza la orientación de casos psicológicos, debido a que, en la práctica profesional de psicología en la empresa Open Market, Solistica, existe un área que se dedica primordialmente al bienestar emocional de sus trabajadores, por medio de un espacio de orientación psicológica donde los colaboradores pueden acceder a un servicio de orientación ante su inconveniente.

La necesidad de sistematizar los casos atendidos se origina del cuidado de la salud mental; debido a que entender el origen de la afección del término anteriormente mencionado es indispensable para que los colaboradores de una empresa mejore su rendimiento laboral y mejora la calidad de vida de los mismos, motivo por el cual se permite indagar en los grandes aportes que pueda hacer un colaborador a favor de una organización. Fomentar el cuidado de la salud mental es indispensable para que los colaboradores tengan un rendimiento del 100 % dentro de sus actividades diarias, para ello se busca sistematizar la experiencia en la orientación de casos psicológicos, en busca de construir conocimiento orientado en la importancia de mantener, mejorar y fomentar el cuidado y autocuidado de salud mental de los trabajadores de una empresa u organización.

Los casos que llegan al área de cultura organizacional, usualmente son reportados por los coordinadores de recursos humanos, los cuales son el primer contacto de los colaboradores en la operación; los colaboradores contaban un poco su situación y por el mismo motivo eran remitidos a consideración de los anteriores; otro método para ser atendido es de manera voluntaria, cada tres meses, se realiza una toma de servicios en donde se da a conocer los beneficios del programa, posterior a ello, algunos colaboradores toman la iniciativa de asistir por si mismos a iniciar su proceso, buscando alguna respuesta a su inconveniente o solo buscar ayuda en cuanto a su situación.

Esta sistematización se divide en 4 capítulos en los cuales encontrará el motivo por el cual se realizar este proyecto, la necesidad que se tiene dentro de las empresas, los casos que se encontraron en la práctica profesional en psicología y el respectivo análisis de la información, posibilitando así al lector, conocer un nuevo punto de vista sobre la psicología organizacional.

CAPÍTULO 1: Metodología de la investigación

1. OBJETO

1.1 Objeto de la sistematización

Se busca sistematizar la orientación de casos atendidos en los colaboradores de Open Market, Solistica, para el área de psicología organizacional.

1.2 Delimitación del objeto:

La presente sistematización se desarrolla en la empresa Open Market, Solistica, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la calle 69 # 21-63, Zona industrial Montevideo, la empresa cuenta con 3.475 colaboradores entre personal de nómina y personal por temporal a nivel nacional en Bogotá hay 2.500 colaboradores activo distribuidos en 39 bodegas en la zona industrial y 8 bodegas en la zona industrial de Funza, a nivel general por cada 7 bodegas hay 1 coordinador de recursos humanos los cuales son la extensión del equipo administrativo, el cual es responsable de administrar los insumos necesarios para que el colaborador se sienta a gusto en la operación. Dentro de la ubicación de la empresa hay un edificio destinado para todo el equipo administrativo, cerca de las bodegas principales.

La experiencia de la sistematización tuvo lugar en el área de cultura organizacional, con una duración de un año, iniciando el 04 de Diciembre de 2018 y finalizando el 04 de Diciembre del 2019.

2. PREGUNTAS

2.1 Preguntas Orientadoras

1. ¿Cuál es el alcance que tiene un programa enfocado al bienestar emocional en un ambiente organizacional?
2. ¿Las empresas deben velar por la salud mental de sus colaboradores?

3. ¿Cómo contribuye la experiencia de atención de caso para una sistematización de experiencias?
4. ¿Cuál es el alcance que tiene una asesoría psicológica en el campo organizacional?
5. ¿Qué impacto tiene en el individuo una orientación psicológica primaria dentro de la organización o empresa?
6. ¿Cómo contribuye sistematizar la orientación psicológica en una organización, para el campo organizacional?
7. ¿Cómo aporta una empresa a la salud mental de sus colaboradores?

2.2 Pregunta Eje

¿Cuál es el aporte que puede generar la orientación psicológica primaria con relación a los casos atendidos en la práctica profesional en el campo de la psicología organizacional?

3. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

3.1 Objetivo General

Recuperar la experiencia obtenida sobre la orientación en casos atendidos en la práctica profesional de psicología, en el área de cultura organizacional en Open Market, Solística.

3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los casos atendidos desde el área de cultura organizacional
2. Describir el proceso de atención en los casos recibidos en el área de cultura organizacional y que hacen parte de la práctica profesional de psicología.
3. Establecer la singularidad de los casos atendidos por medio del estudio de caso colectivo en la sistematización.

4. JUSTIFICACIÓN

La sistematización en sí misma se constituye en la experiencia sobre la cual el estudiante de psicología y otras carreras son partícipes de la misma. Busca la creación de un nuevo conocimiento o la aprobación o desaprobación de una teoría (Holliday, 2012).

Por ello esta sistematización se realizó en la empresa Open Market, Solistica, en la cual se encuentra un área llamada Cultura Organizacional: esta área se encarga de velar por el mejoramiento del bienestar emocional de los colaboradores, brindando una oportunidad para que las personas que presentan escasos recursos, puedan recibir una orientación psicológica que pueda ayudar a mejorar su inconveniente o a orientar en la toma de una decisión. Esto lleva a un interés en particular, el cual es, sistematizar la orientación psicológica en una escala general, pues, en la mayoría de los colaboradores no logran acceder a un servicio de orientación psicológica por sus elevados costos en el mercado, esto hace que la oportunidad de iniciar un proceso de orientación primaria, sea un auge de asistencia.

Por otro lado por medio de esta sistematización se quiere dar a conocer la labor principal del psicólogo, el cual es priorizar la atención de las personas que presenten alguna duda o inconveniente en su vida, se busca exponer el rol de psicólogo clínico dentro de una empresa y no solo como una articulación de recursos humanos. Es por ello que se busca sistematizar la atención de casos desde la práctica profesional en psicología.

Por ellos con esta sistematización en primer lugar se busca dar a conocer la experiencia de a orientación de casos en un ámbito organizacional, busca fomentar el cuidado de la salud mental en un ámbito organizacional y se busca brindar una perspectiva diferente en la cual se interese por mejorar la calidad de vida de un colaborador y este pueda aportar de manera óptima en la operación y su desarrollo personal, tenga mayor probabilidad de ser alcanzada.

5. EL PUNTO DE PARTIDA

Según (Sánchez, 2016) afirma que las tareas del psicólogo han evolucionado según el desarrollo científico y técnico de la psicología y la identificación de los problemas psicosociales que enfrenta el ser humano a lo largo de la vida. Sin embargo, más allá de las precisiones teóricas y políticas, la percepción y la manera en que se concibe la actuación de este profesional, la concreción de su función en el desempeño, está matizado por el entramado de influencias que coexisten en los distintos ámbitos laborales.

Para Aguilar, (2010) las ciencias humanas y sociales buscan el estudio del ser humano en interacción con una sociedad, para la psicología el estudio de la mente es imprescindible para indagar y conocer cuáles son los patrones conductuales de un individuo. Cada comportamiento de las personas es totalmente distinto uno de otro, por ello, nace la psicología, con el fin de conocer, interpretar, interactuar e investigar la influencia del ser humano en un contexto circundante.

Dentro del proceso formativo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, es indispensable que el estudiante reconozca, aprenda y ponga en práctica todos los conocimientos adquiridos, es decir que deberá cursar y aprobar todas las asignaturas necesarias. Si bien es cierto la Corporación Universitaria Minuto de Dios se encuentra comprometida con la educación al alcance de todos, y desde su misión y visión permite al estudiante el desarrollo de competencias que le son propias a la profesión y otras que son ancladas al componente de responsabilidad social, es compromiso del estudiante pensar y proponer un proceso formativo centrado en la mejora de las necesidades de las poblaciones y que nace desde la relación de teoría práctica, por tal razón y desde el marco académico del programa el estudiante del programa de psicología deberá cursar y aprobar un plan de estudios centrado a 144 créditos.

En este desarrollo académico, al llegar a séptimo semestre, el estudiante debe elegir de acuerdo a su interés académico, profesional y personal un campo aplicado de la psicología en el cual desee realizar las prácticas profesionales, el programa de psicología en su proyecto curricular de programa PCP menciona los siguientes campos aplicados “Psicología clínica, jurídica, educativa, organizacional, comunitaria y hace mención al desarrollo en prácticas de investigación, a partir de estos lineamientos institucionales y que son propios de programa nace la pregunta, ¿Por qué inclinarse por cierto campo aplicado?.

Para el presente documento, la elección fue dada para los campos de la psicología educativa y la psicología organizacional, la primera se encarga de los procesos de aprendizaje por los que atraviesan los estudiantes de un centro de educación y las personas involucradas en la enseñanza, en esto vemos implicado actividades asociadas al diagnóstico, la evaluación psicológica, orientación al personal asociado a los procesos educativos en la institución escolar y de manera particular, la asesoría a padres de familia, estudiantes y profesores aportando un estilo de enseñanza más moderna donde se vea involucrado el individuo como una persona activa donde cada proceso forma la enseñanza del alumno, (Pérez, 2008).

Por otro lado, para Herrera, (1999), La psicología organizacional se especializa en el comportamiento de los individuos dentro de una organización, se encarga de conocer y fomentar la satisfacción de los colaboradores en cuanto a su participación dentro de un proceso empresarial, con el fin de generar estrategias las cuales intervengan en el clima organizacional, buscando crear personas activas, para ello, se trabaja desde el área de selección de personal, bienestar, contratación, formación, área de seguridad social, etc., indagando en los mejores postulantes para un trabajo, capacitación de los mismos y poder dar seguimiento de su rendimiento laboral.

Luego del proceso formativo mencionado anteriormente y avanzando en el plan de estudios, llega la hora de asumir la realidad y profundizar desde la misma a través de la práctica profesional, desde allí nacen más incógnitas frente al proceso y que requieren de solución desde el mismo ejercicio práctico, estos interrogantes son: ¿Cómo podría delimitar el campo de acción?. Desde aquí el estudiante entra en un nuevo desafío que pondrá a prueba todos los conocimientos adquiridos dentro de su formación profesional, pues marca la entrada al mundo real.

Como resultado de la trayectoria personal y académica se llega a la conclusión de que el campo organizacional es el más adecuado para escoger, puesto que es un campo por el cual se puede encontrar un mayor conocimiento para la sistematización, puesto que, apoyar a los trabajadores y orientarlos en los procesos legales, laborales y personales orientado bajo un crecimiento profesional, generando un nuevo conocimiento por medio del acompañamiento a las personas implicadas en un proceso organizacional. Para la organización, el estudiante brinda un seguimiento a los colaboradores con el fin de optimizar sus funciones y rendimiento laboral, para obtener lo mejor de sí, asegurándose que los procesos se cumplan a cabalidad y sean resultados de calidad.

Por lo anterior en la empresa Open Market, Solistica se abrió el espacio para realizar la práctica profesional. La anterior es una organización la cual se dedica a realizar acompañamiento logístico de 3PL “Almacenamiento, Transporte y Adecuación de Productos”, a diferentes clientes que solicitan el servicio, es decir, clientes que deseen que su producto sea tratado con los mayores cuidados y dedicación con el fin de no generar averías en el proceso.

En esta organización Open Market, Solistica, se encargada de todos los procesos logísticos de diferentes clientes, cubriendo el almacenamiento, acondicionamiento y

transporte de los productos por clientes, para esto, la organización tiene una nómina cerca de 4.572 colaboradores entre administrativos, operativos, apoyo de servicios, terceros y practicantes, todos trabajando en común para alcanzar los objetivos propuestos en la misión y visión.

En esta empresa se encuentra recursos humanos el cual está conformado por el área de selección, contratación, formación, seguridad social, comunicaciones, desarrollo social y cultura organizacional, en este último se desarrolló la práctica profesional de psicología en la cual, las principales funciones son el acompañamiento a los procesos de clima organizacional, es decir, la aplicación de encuestas de clima organizacional, acompañamiento a los procesos de liderazgo, o el ambiente laboral. Por otro lado se realizar el acompañamiento asistencial a los colaboradores en donde pueden acceder a un proceso de acompañamiento psicológico, ayuda económica y apoyo con suministros para el hogar. Se generó un interés, pues el practicante conocía sobre esta área a través de los libros:

“La cultura organizacional es la manera en la cual funciona una organización a través de su organización, estructura y un sistema, junto con el cual está formado de valores que con alienados por los colaboradores y que se ponen en práctica con un mismo fin de brindar un beneficio o producto a una sociedad latente”. Vertel, Paternina, Riaño & Pereira, 2013.

El desafío de esta área se basa en el acompañamiento de todos los procesos de clima organizacional y su finalidad es tomar los resultados de la encuesta de clima organizacional y estipular un plan de acción junto con los líderes de cada proceso para disminuir o mitigar un malestar que puede estar afectando a su equipo de trabajo , para que los colaboradores

puedan tener un trato digno e igualitario, de igual forma se trabajan los éticos relacionados con las violaciones al código de ética de la organización.

Así mismo el área brinda apoyo a los colaboradores desde diferentes perspectivas, como la económica, relacionada con la entrega asistencial de mercados o una cuota monetaria por situación especial y que pretende brindar soporte a una calidad o necesidad inmediata, por otro lado se manejan las licencias por calamidad y luto, en las cuales, el trabajador debe sustentar el porqué de su retiro por unos días y llegar a un consenso con el jefe directo y por último pero no menos importante, los trabajadores reciben una asesoría de caso desde el área, en esta, el colaborador puede acceder a consultar con un profesional de psicología sobre temas varios y que se convierta en el lugar de escucha a sus necesidades.

Ahora bien, el área de Cultura Organizacional y Trabajo Social recepciona diversos casos remitidos usualmente por los coordinadores de recursos humanos y los jefes de procesos, sin embargo también se cuenta con casos que llegan por demanda directa del trabajador.

El apoyo en asesorías psicológicas no era muy conocido y poco frecuente por los colaboradores, puesto que, para lograr que los empleados se acercaran a esta área se realiza la divulgación por cada uno de los procesos donde se diera a conocer cuáles son los beneficios ofrecidos desde el área. Las tres primeras semanas estuvo intermitente la atención de los casos, luego de esto, poco a poco los colaboradores fueron acercándose y solicitando una atención. Los casos incrementaron a medida que pasó el tiempo y eran casos totalmente diferentes, y se percibía una dificultad relacionado con la resistencia de los colaboradores a iniciar un proceso de orientación psicológica. Dentro de la práctica se encuentra diversidad de caso tales como colaboradores que son víctimas de violencia de género, casos de

infidelidad, de discusiones por bienes de padres, acompañamiento y orientación de pautas de crianza, procesos de duelo o el mismo consumo de SPA “Sustancias Psicoactivas”.

Brindar orientación en los procesos anteriormente mencionados, promueve la salud mental en la diversidad de colaboradores, donde se busca que los colaboradores tengan una participación en los procesos al 100%, mejorando los procesos internos para cada uno de los clientes, esto mejora el rendimiento de la cadena de abastecimiento dentro de la organización.

En esta práctica se encuentra variedad de casos lo cual es motivo para realizar la sistematización de experiencias en casos varios, puesto que, el cuidado de salud mental es un ámbito manejado en las organizaciones, pero no se logra abarcar a cabalidad, puesto que la orientación psicológica no es muy trabajada en la misma. Bowlby en el (1968) nos habla de salud mental que incluye un cuidado en el bienestar psicológico, emocional, mental y social, la salud mental abarca actividades directas o indirectamente al bienestar mental, lo cual para fortalecer y optimizar el trabajo de los colaboradores, es indispensable cuidar el aspecto de salud mental.

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1 Método Cualitativo

Para Mayan y N, (2001) la investigación cualitativa o el método cualitativo es el método de investigación de base lingüístico semiótico, que se usa principalmente en las ciencias sociales, este método suele usar técnicas cualitativas que son diferentes a las encuestas y al experimento. La investigación cualitativa reúne discursos totalmente completos de los personajes o sujetos para después realizar su interpretación, realizando la relación del significado que produce determinada ideología o cultura.

Por lo anterior, la investigación cualitativa asigna valores numéricos a las diferentes observaciones o declaraciones, con la finalidad de estudiar con diferentes métodos

estadísticos posibles en las relaciones entre las variables y la construcción de resultados que determinan la población a través de técnicas como el muestreo.

Para el estudio cualitativo llega al conocimiento por medio de lo particular hasta lo general, con el fin de indagar en el fenómeno estudiado minuciosamente para esclarecer la información de manera concreta. En el estudio cualitativo es muy importante el proceso de los antecedentes históricos puesto que la historia está encargada de mostrar y presentar una larga tradición de una eventualidad en específico. La metodología de investigación cualitativa tiene como característica básica abordar temas intensivos relacionados con la persona, la familia, los grupos y las organizaciones; en el estudio de caso principalmente el investigador genera procesos de introspección en cuanto a un fenómeno que afecte a un conjunto o una unidad.

6.2 Características del método cualitativo

Amezcu, 2003, plantea las siguientes características que componen la investigación cualitativa:

Tiene que ser Inductiva: El método cualitativo es una investigación inductiva sobre la cual se basa en ir de lo particular a lo general, puesto que no inicia a partir de leyes o principios generales que se aplican en diferentes casos particulares. Por el contrario recoge todos los datos los cual serán generalizados posteriormente.

Interacción con los sujetos estudiados: La investigación cualitativa permite que el investigador pueda interactuar libremente y puede participar en las actividades propuestas por la comunidad.

Orientada al proceso: La investigación cualitativa se enfoca en observar la forma en la cual una sociedad se transforma y no solo enfocándose en un estado inicial o final. Se

enfoca en todas las características que pueda obtener de los participantes o del ambiente que lo rodea investigando el fenómeno relacionado con el sujeto.

Holística:

En la investigación cualitativa el método holístico nunca estudian un hecho aislado, por el contrario cuenta la experiencia del sujeto en su totalidad, investiga a los individuos en relación con el fenómeno que se presenta.

6.3 Clases o tipos de investigación cualitativa

Para Neiman & Quaranta, (2006) el estudio de caso cualitativo se entiende como un método de investigación el cual es usado en las ciencias sociales y de la salud, el cual está caracterizado por precisar un proceso de indagación y búsqueda, así como el análisis de uno o varios casos. Dependiendo del campo de investigación en el que se lleve a cabo, el estudio de caso puede centrarse en una o varias materias en cuestión, Por lo general el estudio de caso se realiza con la intención de crear una serie de teorías o hipótesis acerca de un tópico concreto.

Neiman & Quaranta, (2006) propone 3 tipos de estudios de caso:

Estudio de casos intrínsecos: se basa en un caso en específico con el fin de generar un conocimiento y entendimiento de manera profunda del mismo.

Estudio de caso instrumental: este tipo de investigación su foco principal es abordar un tema en específico con el fin de adquirir mayor conocimiento en cuanto sobre un punto principal o para refinar una teoría.

Estudio de caso colectivo: en este estudio de caso es diferente a los anteriores ya que no solo se focaliza en un caso en particular, sino que aborda muchos casos los cuales busca una singularidad entre ellos con la intencionalidad de indagar en un fenómeno, una población o una condición general. No se trata solo de estudiar muchos casos sino que busca encontrar

un patrón característico común de los anteriores que podrían ser determinantes para explicar un fenómeno.

Para la sistematización se utilizó el estudio de caso colectivo puesto que no se enfoca en un caso en particular si no que aborda todos los casos, debido a que, se busca sistematizar la particularidad de cada caso que se presentó en la práctica profesional.

Según Holliday, (2006) la sistematización de experiencias, para Oscar Jara su utilidad principalmente es para ordenar, catalogar, clasificar datos o información dentro de un sitio, no solo se interesa por organizar la información, sino que se interesa por clasificar y sistematizar las experiencias del individuo con un único fin de generar un nuevo conocimiento para un campo en específico.

Se entiende como un proceso de formalización de los conocimientos y experiencias adquiridas durante un proceso, el objetivo de la sistematización es facilitar a los actores de un proceso de generar nuevos conocimientos y de adquirir nuevos aprendizajes por medio de la aplicación de proyectos e iniciativas con el fin de obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias. (Holliday, 2012)

Para Oscar Jara, 2012, la sistematización está compuesta por procesos históricos y sociales dinámicos los cuales deben cumplir con los siguientes criterios:

1. Las condiciones de un contexto histórico en el cual se desarrolla la experiencia.
2. Las situaciones en particular las cuales inciden y componen una experiencia
3. Las acciones las cuales permiten el desarrollo de una experiencia, es decir, un comportamiento el cual brinde información sobre la conducta
4. Las reacciones o consecuencias que se obtiene de las acciones ya realizadas los cuales nos arrojan un resultado que se obtienen debido a los resultados de la combinación de las anteriores “Condición, Situaciones, Acciones y Reacciones”.

5. Y las interpretaciones que se obtiene del análisis del proceso de las experiencias obtenidas.

Por lo anterior se puede interpretar que la sistematización apunta a describir, interpretar y entender lo sucedido durante el desarrollo y acciones de un paso a paso. Los resultados que se obtienen de una experiencia y su interpretación es parte importante, pero lo que más interesa en él todo el proceso que se obtiene de la sistematización es la explicación del porqué se obtuvieron dichos resultados para poder extraer las lecciones que nos permitan obtener un nuevo conocimiento. (Holliday, 2012).

6.4 Características y condiciones

Según Neiman & Quaranta, (2006) afirma que para llevar a cabo un estudio de caso es importante que el investigador plantee o tenga claridad de un paradigma sobre el cual se inició a trabajar ya que es crucial para abordar un conocimiento para posteriormente hacer explícita la perspectiva del mismo, junto con ello, el enfoque sobre el cual trabajar puede ser único o puede retomar varios enfoques para dar profundidad al mismo proceso para después realizar la revisión documental sobre la cual se trabajó para describir el caso o las situaciones presentes.

Realizar la revisión de los estudios previos de una investigación ayudan a construir un comparativo sobre el cual se podrá trabajar en buscar semejanzas y/o diferencias entre los casos ya estudiados, se debe seleccionar cuidadosamente el caso a abordar ya que este es fundamental y sobre el cual se generará un nuevo conocimiento. (Neiman & Quaranta, 2006)

Construir una descripción del caso y del contexto nos acerca a una información por la cual nos podría describir un comportamiento o pensamiento de un individuo o situación a investigar, es indispensable realizar esta descripción para así tener un acercamiento al desarrollo de un foco de investigación.

CAPITULO 2: MARCOS DE INVESTIGACIÓN

1. MARCO LEGAL

LEY	CONCEPTO	INTERPRETACIÓN
LEY 1616 DE 2013, ARTÍCULO 3. SALUD MENTAL	La salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permita a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transmitir por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (COLOMBIA LEY 1616, 2013)	La salud mental en un ámbito sobre el cual el individuo está en constante interacción con sus áreas de ajuste, esto plantea que, para que un individuo se adapte de buena manera a un ambiente, éste deberá desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales, con el fin de transmitir estabilidad y confianza.
LEY 1616 DE 2013, ARTÍCULO 4°. GARANTÍA EN SALUD MENTAL	El Estado a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud garantizará a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, atención integral e integrada que incluya	El estado está obligado a garantizar la promoción y prevención sobre aspectos relacionados sobre la salud mental, puesto que, se prioriza que los niños, niñas y adolescentes, accedan a

	<p>diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en salud para todos los trastornos mentales. (COLOMBIA LEY 1616, 2013)</p>	<p>una orientación y cuidado sobre el mismo, de esta manera, garantizando la prevención de trastornos mentales que afecten las áreas de ajuste de los individuos.</p>
<p>LEY 1616 DE 2013, ARTÍCULO 9°. PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DEL TRASTORNO MENTAL EN EL ÁMBITO LABORAL.</p>	<p>Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. (COLOMBIA LEY 1616, 2013).</p>	<p>Las organizaciones deben garantizar el cuidado de salud mental y el cuidado de riesgos locativos en cada uno de sus colaboradores, brindando un lugar de trabajo óptimo y sin perjuicio alguno, esto con el fin de salvaguardar la integridad física y psicológica de los individuos inmersos en las actividades diarias de la industria. Las administradoras de riesgos laborales deberán fomentar y mantener el cuidado no</p>

		<p>solo físico sino también de salud mental en los implicados en las actividades diarias de una organización.</p>
<p>RESOLUCIÓN N 2358 DE 1998, ARTÍCULO 366</p>	<p>Indica que el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado y será su objetivo fundamental la solución de las necesidades insatisfechas de salud, para lo cual, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social será prioritario. “Resolución, 1998”.</p>	<p>Que la salud es un bien y un servicio de interés público y general, en consecuencia se hace necesario adoptar las Normas Técnicas, Administrativas y Científicas, que garanticen a los usuarios calidad en la atención y regulen las actividades de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los trastornos mentales y las conductas adictivas; Que es función del Ministerio de Salud, dictar normas científicas que regulen la calidad de los servicios, la</p>

		<p>prevención de la enfermedad mental mediante la intervención de los factores de riesgo a enfermar, que son de obligatorio cumplimiento por todas las entidades de salud y por las instituciones prestadoras de servicio de salud y por las Direcciones Seccionales, distritales y locales de salud.</p>
--	--	---

2. MARCO INSTITUCIONAL

Open Market nace en el año de 1984 en Colombia por la familia Vásquez Rincón se especializa en transporte, almacenaje, acondicionamiento y distribución de bienes.

Hoy, suma al grupo Femsa sus 33 años de prestigio en el mercado colombiano. Open Market se rige bajo un principio que permea cada punto de su operación: la excelencia. Bajo este principio, ofrece un sistema integral de servicios logísticos a la medida, con enfoque a resultados y una relación ganar-ganar sostenible, conectando a todo el territorio de Colombia.

En 2017 Open Market es comprada por Solistica Con la firme visión de ser una marca latinoamericana de un sólido alcance global, esta empresa FEMSA consolida las capacidades, valores y talento de todas las operaciones, bajo una misma propuesta: Ser el proveedor líder

en soluciones logísticas en Latinoamérica, con más de 23.000 colaboradores y presencia en 8 países “México, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú, Brasil y USA” (Open Market, 2014).

Gestión de transporte:

Transporte (FTL). El envío de FTL desde el origen hasta el destino es la forma más eficiente en tiempo y costo para mover una gran cantidad de carga. Las opciones de FTL para grandes envíos pueden incluir equipos especializados, como cargas ventiladas, plataformas extraíbles, camiones de transporte pesado y camiones refrigerados. Como regla general, los envíos de FTL normalmente oscilan entre 15,000 libras y 45,000 libras. (Open Market, 2014)

Distribución (LTL). Su centro es la distribución al destinatario final, con cargas pequeñas en la misma sucursal. (Open Market, 2014)

Servicio Multimodal. Es la articulación entre diferentes modos de transporte, a fin de realizar más rápida y eficazmente las operaciones de trasbordo de materiales y mercancías incluyendo contenedores, paletas o artículos similares utilizados para consolidación de cargas, este emplea más de un tipo de vehículo para transportar la mercancía desde su lugar de origen hasta su destino final, pero mediando un solo contrato de transporte. (Open Market, 2014)

Almacenaje

Almacenaje. Es el espacio en donde se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales, materias primas y productos semielaborados, este bajo ciertas condiciones. (Open Market, 2014)

Valor Agregado. Servicio de acondicionamiento y preparación de mercancía para su venta o presentación final. (Open Market, 2014)

Logística internacional

Transporte de mercancía a nivel mundial por medio de container, aviones y barcos.

(Open Market, 2014)

Mantenimiento Vehicular

Mantenimiento integral vehicular para flotas de distribución primaria y secundaria, ofreciendo el servicio tanto en las instalaciones del cliente como en talleres propios. (Open Market, 2014).

3. MARCO TEÓRICO

Según Bowlbi, (1968), la salud mental en términos generales es considerada como el estado de equilibrio entre el entorno sociocultural y el individuo inmerso en una participación activa en los ámbitos laborales, intelectuales y relacionales para alcanzar un bienestar y calidad de vida.

Frecuentemente el término de salud mental se utiliza de una manera para definir un estado físico, definiendo a la salud mental como una amplia gama de actividades y acciones directas o indirectamente interrelacionadas con el bienestar mental incluido en la definición que brinda la OMS “Organización Mundial de la Salud” «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». (OMS, 2020).

Para Redd, Ayuso, (2011), la salud mental constantemente ha sido definida de muchas formas por diferentes autores a través del tiempo, los conceptos trabajados incluyen como un bienestar mental subjetivo, potencial emocional y la autonomía, entre muchos otros, más sin embargo, la OMS de salud mental, establece que no existen aún definición

específica que nos abarque todos los ámbitos de salud mental y cualquier definición estará permeada por influencias culturales, suposiciones, disputas entre teóricos profesionales o la relación del sujeto con la sociedad.

Dentro del marco de salud mental, es propicio señalar la importancia que tiene el concepto de salud mental, que involucra "... un sistema complejo en el que están interrelacionados aspectos de orden subjetivo y objetivo que se dimensionan desde factores sociales, culturales, biológicos y cognitivos" (Núñez, et al., 2010). Precisamente esta visión resulta destacando tanto condiciones objetivas, como las percepciones subjetivas del individuo, dando el paso a la evaluación de factores asociados a la buena vida (Meeberg, 1993; Cambell, 1981, citado por Urzúa y Caqueo, 2012) y a constructos también subjetivos como la calidad de vida.

La presente sistematización se centra en manejar el concepto de salud mental en un ámbito organizacional, definiendo la salud mental como un estado subjetivo de bienestar con atributos culturales, físicos, psicosociales, espirituales y económicos, y ya no simplemente, como se consideraba antes, la ausencia de enfermedad (Marks, Murray, Evans y Willing, 2008; Oblitas, 2009). En este concepto se evidencia la necesidad de construir procesos para evaluar e intervenir no sólo ante la enfermedad, lo que realizaba el antiguo modelo biomédico, sino en factores que facilitan la adaptación de la persona y sus evaluaciones frente a su situación particular.

La calidad de vida ha sido estudiada ampliamente desde mediados del siglo XX cuando se postuló una evaluación distinta a la tradicional donde se medían variables no patológicas, y su asociación a la percepción de satisfacción o bienestar (Urzúa & Caqueo, 2012). La literatura, aunque variada, concluye que la calidad de vida estima la relación existente entre elementos netamente objetivos -condiciones materiales y nivel de vida- y

subjetivos -condiciones de bienestar, satisfacción, expectativas y felicidad- (Ardila, 2003; Núñez, et. al., 2010; Amador et al., 2005).

En una definición completa e identificando los elementos objetivos y subjetivos de la calidad de vida, Ardila (2003) la define como un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad, personal y la salud percibida. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

Hay que tener en cuenta que la calidad de vida es una variable que además de involucrar aspectos subjetivos y objetivos, las puntuaciones de la misma varían de persona a persona y los valores asignados a la misma pueden cambiar a lo largo de la vida. (Caqueo y Urzúa, 2012).

Por lo anterior se busca que las organizaciones se preocupen por el bienestar y el cuidado de la salud mental de sus colaboradores, puesto que, la ley 1562 de 2012 sobre prevención de riesgos laborales en Colombia, nos habla sobre el cuidado de salud mental de las personas que conforman una organización, esto quiere decir, que las organizaciones deben ejercer y ejecutar actividades o seguimiento a cada una de las operaciones de una empresa. Para así, garantizar el cuidado de la salud tanto física como mental del individuo. Por ello Guerrero en 1994, afirma que dentro de las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra inmerso el individuo a diario, presentan factores de riesgos psicosociales, los cuales determinan cual será el estado de su salud física y mental dentro de sus actividades.

Dichos factores psicosociales comprenden aspectos del entorno de trabajo, el puesto de trabajo, el liderazgo de los jefes, el clima y cultura laboral y las funciones realizadas diariamente, las relaciones interpersonales o el diseño del paso a paso en la ejecución de las tareas. Los factores de riesgos psicosociales son los antecedentes estresores capaces de provocar alto grado de malestar en los colaboradores. (Guerrero, 1994).

En las organizaciones o empresas, para fomentar el cuidado de la salud mental en sus colaboradores, establecen programas los cuales buscan mejorar la motivación de cada uno de sus empleados, entre ellos encontramos:

Las empresas tratan de preocuparse por el cuidado de salud mental en busca de mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, entre ellos existe el programa de bienestar laboral el cual es una de las claves para alcanzar a obtener un equipo productivo, comprometido con la empresa y motivado a realizar sus labores, se hace referencia a bienestar laboral no solo a encontrarse sano de salud, sino también se hace referencia a un bienestar emocional que hace sentir a un colaborador parte de la empresa y contento con su cargo. (Hernández, Galvis y Narváez, 2003)

Para Herrera, Betancur, Jiménez & Martínez, (2017) este programa de bienestar emocional nace por la necesidad de que los colaboradores de una organización se sientan conformes con los sus funciones y un compromiso con la misma empresa, puesto que, si un colaborador no está totalmente contentos con su lugar de trabajo, no tendrá los mismos resultados que sus mismos compañeros. El bienestar laboral también está altamente relacionado con la calidad de vida del individuo, es decir, los programas que pueda generar bienestar laboral, también interviene en su calidad de vida, puesto que cuando las áreas de ajuste del sujeto se encuentran alteradas, tendrán consecuencias negativas para el rendimiento laboral.

Por lo anterior, las organizaciones deben velar por el cuidado de salud mental y física de sus colaboradores, la felicidad de los mismos. La felicidad es fundamental en todos los aspectos de la vida, un colaborador feliz con su trabajo, hará que su rendimiento sea mayor.

Por lo anterior las organizaciones que se preocupan por la salud de sus colaboradores iniciaron procesos de creación del programa de bienestar laboral con la finalidad de brindar y mejorar la calidad de vida de los mismos, fomentando el buen clima laboral y mejorando las relaciones interpersonales, las actividades planteadas desde esta área deben centrarse en las condiciones laborales de empleados, buscando reducir el estrés, realizando actividades de ocio, flexibilidad horaria, celebración de fechas especiales en el año, incentivos, atención al ciudadano y cuidado del colaborador. (Herrera, Betancur, Jiménez & Martínez, 2017).

Mas sin embargo, la construcción de estos programas debe fomentarse de forma bilateral para obtener seguridad de que estos sean efectivos, debe presentarse participación por parte de los colaboradores, seguimiento y cumplimiento de las actividades por parte de recursos humanos.

Investigaciones recientes confirman que el programa de bienestar laboral en las empresas se encuentra altamente ligado a la productividad del trabajador y actúa como factor predominante en el cuidado del estrés y ansiedad. Hernández, Galvis y Narváez, (2003) plantean que para la construcción de un programa de bienestar laboral, se deben tener en cuenta ciertas claves para aumentar la probabilidad de éxito:

1. **Construya metas alcanzables:** Para que el programa tenga éxitos, se debe tener en cuenta cuales son las metas a las cuales quiere llegar a alcanzar con las actividades.

2. **Definir quien hace parte de la empresa:** Deberá realizar un estudio sobre cuántas personas hacen parte de la organización teniendo en cuenta al personal operativo y administrativo, con el fin de buscar un presupuesto para cada una de las actividades.
3. **Definir cuál es la prioridad:** Se debe realizar una investigación sobre cuáles son las necesidades que tiene los colaboradores, puesto que, no todas las actividades abordan las mismas necesidades.
4. **Comunicación y monitoreo:** Cuando se estipulan actividades, se tiene que velar por la divulgación de los mismos, que su alcance sea del 100% y se debe estar constantemente monitoreando los resultados y el paso a paso para su ejecución.
5. **Cumplimiento de las leyes:** Si se tiene una población de mujeres mayor a 60 en una organización, se debe establecer una sala de lactancia y el programa debe velar por los días de licencias válidas como el día de cumpleaños y el día del trabajador.
6. **Generar convenios:** Los convenios son esenciales para establecer espacios propicios para la ejecución de ciertas tareas, o para buscar apoyo en cuanto a la premiación de juegos o rendimiento del colaborador, usualmente se utilizan las cajas de compensación familiar.

Dentro de este programa de bienestar laboral, encontramos otro factor el cual se conoce como bienestar emocional. El concepto sobre bienestar emocional es altamente ambiguo y tiene relación con la experiencia subjetiva que tiene un individuo sobre el sentirse bien, con tranquilidad y en armonía. Para Mestre, Núñez & Guil, (2016), las personas aspiran a sentirse a gusto con ellos mismos y con el ambiente que los rodea, buscando ese mismo sentimiento de satisfacción, felicidad y equilibrio. El bienestar emocional se entiende como el estado de ánimo caracterizado por el estado de sentirse bien, en tranquilidad y armonía.

El bienestar emocional hace referencia al bienestar psicológico en general, como el ser humano se siente consigo mismo, la calidad de sus relaciones, la calidad para poder gestionar sus propias emociones y la capacidad de resiliencia para afrontar las adversidades. Tener bienestar emocional hace referencia a estar mucho más saludables y estar libre de depresión, ansiedad u otros trastornos. (De Pablos Pons, Ramírez & Pérez, 2008).

Un individuo mentalmente sana no necesariamente son los que no tengan problemas ni angustias, sino que es aquella que ha sabido mantener un equilibrio entre la realidad y sus deseos, entre sus capacidades y deseos, entre sus posibilidades y necesidades, lo anterior está estrechamente relacionado con el tema de autoestima, con la capacidad de afrontar a sus situaciones estresantes y buscar otras soluciones, con la capacidad de resiliencia. (Barreto, Fombuena, Diego, Galiana, Oliver & Benito, 2015)

Mestre, Núñez & Guil, (2016) propone que las personas que alcanzan un bienestar emocional tienen las siguientes características: Sentimiento de satisfacción, Entusiasmo con la vida, capacidad de reír, divertirse, capacidad de lidiar con el estrés, recuperarse de las adversidades, sentido de significado y propósito tanto en sus actividades como en sus relaciones, flexibilidad para aprender cosas nuevas y adaptarse al cambio, equilibrio entre el trabajo y el ocio, descanso y la actividad, capacidad de construir y tener relaciones satisfactorias, confianza en sí mismo y un alta autoestima.

Una de las capacidades más influyente sobre el bienestar emocional es la resiliencia o la capacidad para poder superar las circunstancias adversas, dentro de la resiliencia hay que tener en cuenta que equilibrar el estrés y las emociones, son los factores con mayor predominancia sobre sobresalir ante las adversidades. (Pablos Pons, Ramírez & Pérez, 2008).

Ahora bien, las empresas no solo velan por la salud mental, sino también tiene que brindar seguridad física, para ello establece constitucionalmente el programa relacionado a

seguridad y salud en el trabajo, se evidencia la diversidad de postulados relacionados a su significado, función y relevancia en el ámbito organizacional. Retomando lo que menciona Velandia & Pinilla (2013) este tema tiene la tendencia a organizar “orientándose hacia la integración de la prevención de riesgos laborales con la estructura y el funcionamiento de las organizaciones”. Comúnmente los jefes son los que determinan las condiciones de trabajo a las que se vinculan los empleados en este orden de ideas se comprometen de manera tanto ética como profesional a formalizar condiciones adecuadas a nivel estructural, ético, legal y de salubridad para quienes se vinculan a la organización.

Esta forma de manejo y prevención de peligros busca convertirse en promotora de bienestar y desarrollo, tanto humano como organizacional, para que los estamentos de la organización cumplan un correcto control y desarrollo, en tanto, el bienestar del trabajador se asocia a su vez con calidad de vida que para Fernández, Fernández & Cieza (2010) sugiere que se asemeja a “estado de salud, función física, bienestar físico (síntomas), adaptación psicosocial, bienestar general, satisfacción con la vida y felicidad”. Estas características fomentan el cuidado del individuo en la variedad de zonas de ajuste que lo permean incluyendo a su vez el ámbito laboral.

Partiendo de lo anterior, la gestión de la seguridad y salud en el trabajo según Quijada & Ortiz (2010) “es un subsistema de la Gestión Empresarial dirigido a desarrollar sistemas preventivos para alcanzar baja siniestralidad y mantener lugares de trabajo seguros y saludables, además de unas condiciones de trabajo dignas”. Por lo tanto, su función esta rigurosamente centrada en moldear espacios de trabajo seguros y condiciones saludables para el empleado quien ofrece sus servicios a las entidades.

A partir de ello Díaz, Mateus & Rodríguez (2018) mencionan que su función está relacionada a “demarcar en las compañías, los límites de la exigencia en productividad para

aportar de forma simultánea y equilibrada a la competitividad del negocio y la responsabilidad social empresarial de garantizar el trabajo seguro”. Lo cual refiere a que el ente empresarial garantiza el derecho del trabajador a estar laborando en condiciones que minimicen el riesgo y fomenten estabilidad.

Otro factor que se debe tener en cuenta en la empresa es el cuidado del clima laboral. Se entiende como clima laboral al medio ambiente físico y humano en la cual se desarrolla en trabajo diariamente, el clima influye en la satisfacción del personal como en la productividad tanto grupal como individual, se encuentra estrechamente relacionado con el saber hacer, con los comportamientos del colaborador, con su forma de realizar sus actividades diarias y la manera en cómo se relaciona con sus compañeros o jefes su interacción con la empresa, con la maquinaria que se utilizan en los procesos y con las actividades que realizan cada uno de ellos. (Seisdedos, 1985).

El clima laboral hace parte de las políticas organizacionales y debe ser ejecutada por el área de recursos humanos, con la finalidad de mejorar el ambiente con el uso de técnicas o planes de acción precisos para mitigar la percepción de malestar. Clima organizacional es el nombre asignado al ambiente laboral generado por las diferentes emociones expuestas por los miembros del equipo de trabajo en una organización el cual se encuentra directamente relacionado con la motivación de los colaboradores. Seisdedos en 1985, plantea que para sostener un buen clima laboral, anualmente se debe realizar la evaluación de los siguientes ámbitos:

1. **Independencia:** Con este ítem se busca medir la autonomía en la ejecución de las tareas diarias.
2. **Condiciones físicas:** Las condiciones físicas contemplan las características estructurales en las que se desarrolla el trabajo, es decir, los colaboradores deben tener las

condiciones físicas necesarias tales como ventilación, iluminación, distribución del espacio y seguridad, etc.

3. **Liderazgo:** Este ítem evalúa el liderazgo de las cabezas de los procesos, lo que busca es identificar si la comunicación es óptima, flexible y ofrecer un trato respetuoso y equitativo.

4. **Organización:** Hace referencia a todo el paso a paso para la ejecución de las actividades diarias, es decir, si todos los procesos presentan una paso a paso para su ejecución.

5. **Reconocimiento:** Esto nos habla de los reconocimientos tanto monetarios como emocionales o físicos, por la buena ejecución de su trabajo o el cumplimiento de las metas.

6. **Remuneración:** Busca evaluar la percepción que se tiene sobre la remuneración acorde a las funciones que realiza.

7. **Igualdad:** Busca evaluar la equidad e igualdad en los procesos, evitando caer en los favoritismos.

Y por último factor pero no menos importante es la cultura organizacional la cual nos menciona Dias, (2003) que la cultura organizacional es la conformación de la misión, visión, y objetivos propuestos a cumplir en una organización, se entiende como la identificación de cada uno de los colaboradores en una organización, la apropiación del mismo hacia los objetivos de la empresa. La cultura organizacional es la base sobre la cual se construye cualquier tipo de empresa.

La cultura organizacional integra determinados elementos tales como el estilo de liderazgo, comportamientos, creencias y normas internas aplicadas a todos los colaboradores que forman parte de una organización, cuyo objetivo es cumplir la misión, visión, valores y objetivos de la empresa de una manera determinada. (Dias, 2003).

La cultura organizacional no se puede crear de la noche a la mañana, pues, es todo un proceso de construcción de identificación que se irá formando a lo largo de los años. Una organización tiene su propia personalidad e identificación ante las demás, y comprende diferentes aspectos tales como la manera en la cual resuelven los conflictos internos, la comunicación utilizada para transferir todas las novedades, el grado de transformación digital migrando a otras plataformas con mayor practicidad, entre otras. (Dias, 2003).

CAÍTULO 3: RECUPERACIÓN DEL PROCESO VIVIDO

1. PREGUNTA INICIALES

¿Para qué queremos sistematizar?

Para construir un nuevo conocimiento o aportar a una teoría en cuanto a una experiencia de una actividad en específico de la práctica profesional, para visualizar la importancia de la salud mental de un colaborador dentro de una empresa, puesto que, los colaboradores son el motor de una empresa, y se debe garantizar un óptimo desarrollo de sus habilidades y participación en los procesos internos.

¿Qué experiencia queremos sistematizar?

Se quiere sistematizar la atención de caso generales atendidos desde el área de cultura organizacional y trabajo social, por el cual deben pasar algunos de los colaboradores que se encuentran en Open Market, Solistica.

¿Qué aspectos centrales de las experiencias nos interesa sistematizar?

Se quiere sistematizar la orientación de caso puesto que, el mayor auge de asistencia o solicitud de atención se originan por afrontamiento de duelo, problemas de pareja, pautas de crianza y consumo, para ellos nuestro eje temático de sistematización será “trabajar en las pautas y acompañamiento hacia los colaboradores en el proceso de afrontamiento y superación del duelo por pérdida de un familiar o cónyuge” debido a que es el ítem el cual tiene una mayor frecuencia de asistencia. Por lo anterior se utilizará el estudio de caso colectivo ya que el investigador puede estudiar un conjunto de casos en los cuales se busca indagar en el fenómeno que se presenta tales como el proceso de afrontamiento de un duelo por la pérdida de un ser querido.

2 RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para esta sistematización de experiencias, es necesario conocer los casos que se atendieron desde el área de cultura organizacional, pues es aquí, donde los colaboradores tiene un espacio para dar a conocer cuáles son sus principales problemáticas que afectan las áreas de ajuste de los mismos y no permite que tengan un desempeño laboral óptimo, a continuación se encontrará los casos que se atendieron mes por mes, para así dar cuenta de cuáles son las principales problemáticas y como se aborda el caso, dando así unas recomendaciones individuales.

Cabe resaltar que no se tomaron todos los casos, puesto que la mayor parte de motivo de asistencia es por un aspecto económico, es por ello, que se toman los casos que tuvieron un componente específico, sin desmeritar la importancia de los casos no mencionados.

Cuando se habla de una empresa, es imperativo no pensar en sus colaboradores, pues ellos son la base del negocio y el elemento principal dentro de la cadena de suministros, Pues

ellos, son los responsables directos de brindar un buen servicio y una excelente calidad al momento de ofertar un producto o servicio. Por ello es indispensable que en las empresas que manejen cantidades altas de empleados comienzan a idear planes o programas que ayuden a fortalecer la calidad de vida de los mismos y esto realizó la empresa Open Market, Solística, creó un espacio para que los colaboradores fueran orientados en base a sus dificultades.

En la actualidad en el ámbito laboral hay muchos factores de riesgo, los cuales hacen que el individuo modifique su conducta y que afecten su salud mental. En la mayoría de los casos, los riesgos que conlleva se podrían originar por la carga laboral, la relación con sus pares o jefes directos, o simplemente por factores adaptativos, que se presenta en los colaboradores en entornos organizativos y directivos, las aptitudes y la competencia personal o por volumen del trabajo.

Los riesgos también se pueden presentar por factores externos tales como la relación con su pareja, hijos o padres. Algunos trabajos, como ocurre con los que desempeñan el personal humanitario y el de primera intervención, acarrea un riesgo muy elevado que puede llegar a un punto de afectar su salud mental, y posiblemente causar problemas de adaptación con su entorno, además los riesgos pueden ser superiores en situaciones en las que el equipo no está cohesionado o no dispone de apoyo social.

Ahora bien, en Open Market, Solística abrió un nuevo espacio conocido dentro del mismo como Cultura Organizacional y Trabajo Social, este espacio se mueve en dos espectros, por un lado se encuentra el servicio de Clima y Cultura Organizacional, en el cual su principal función es ser la extensión que permite el seguimiento a todo el ambiente laboral dentro de la empresa, Su principal apoyo es la aplicación de la encuesta de clima organizacional, donde se miden todos los aspectos en relación al colaborador, tales como: Liderazgo, compromiso & soporte, comunicación, desarrollo, Etc. Al momento de obtener los

resultados de dicha encuesta, se procede a realizar la construcción de planes de acción, donde se busca crear actividades que aumenten los ítems que se encuentren a mejorar.

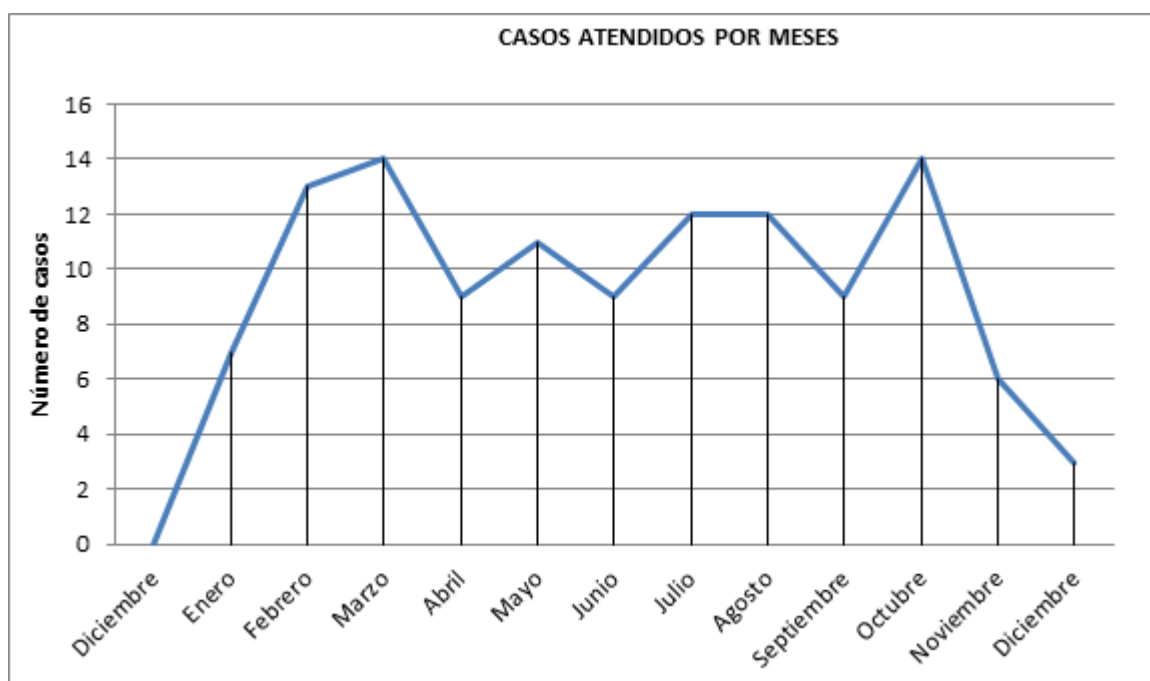
Por otra parte se encuentra el programa de bienestar emocional, en esta extensión del área se dedica a brindar apoyos a los colaboradores, bien sea desde un apoyo asistencial como recibir un mercado por situación especial, valorado en 120.000\$ pesos colombianos, el cual contiene alimentos de la canasta familiar como arroz, chocolate, lentejas, sal, aceite, azúcar, entre otras, o pueden recibir un apoyo económico igual o inferior a 250.000\$ pesos colombianos, el cual deben ser utilizados para compra de medicamentos no post, apoyo para la compra de elementos necesarios para el cuidado de su salud física.

Otro de los apoyos que reciben los colaboradores son la validación de licencias por calamidad y luto, en las licencias por calamidad, se busca indagar en el hecho que permitió la no asistencia a su lugar de trabajo, esto indica que pueden ser eventos tales como, el acompañamiento a un familiar por una procedimiento médico que requiera acompañamiento, citaciones a juzgados, cuidados de hijos al momento de no cumplir con la licencia por nacimiento de hijos, accidentes de familiares de primer grado de consanguinidad “padres, esposos-cónyuge o hijos” y demás. En cuanto a la validación de licencias por luto, se realiza la aprobación de la licencia por 5 días de calamidad por muerte de un familiar contemplado en la Ley 1280 de 2009.

Y por último pero no menos importante, se encuentra la orientación psicológica en el cual en cada uno de los casos se realiza una escucha activa, donde se busca orientar a los colaboradores en cuanto a las situaciones los cuales necesitan dar una respuesta pronta; en esta consulta los colaboradores podrían asistir de dos maneras, la primera es por una remisión por los jefes o los coordinadores de recursos humanos, la segunda podrían asistir de manera voluntaria sin que sus jefes se enteren de la situación.

Por lo anterior, dentro de las atenciones se encuentra que durante el periodo de Diciembre de 2018 a Diciembre 2019, se atendieron 119 casos desde el área, entre esos casos se pueden encontrar casos de consumo de SPA “Sustancias Psicoactivas”, dificultades de pareja, pautas de crianza, hurtos a colaboradores, licencias por calamidad o luto, pautas de crianza, dificultades laborales, relación con sus líderes o compañeros, entre otros. A continuación encontrarás una gráfica en la cual representa la cantidad de casos presentados por mes:

Tabla N° 1: Comportamiento de casos por mes



La muestra sobre la cantidad de casos que se atendieron durante el proceso de la práctica profesional en psicología, se extrae que en los meses de marzo y octubre hay una mayor asistencia al proceso de orientación psicológica que ofrece el área de cultura organizacional, los cuales pueden derivar por diferentes factores tales como lo económico, lo social, lo educativo o en lo laboral.

Al llegar al sitio de práctica una de las principales tareas del practicante de psicología es realizar una orientación psicológica como parte del bienestar emocional de los individuos, puesto que, este programa permite que los colaboradores participen de un espacio en el cual pueden expresar sus emociones.

3. RECUPERACIÓN DE LOS CASOS

Cuando se ingresa al sitio de práctica en open Market, la primera labor del practicante profesional es conocer cuáles son las tareas en las que se comienza a trabajar, la población y las herramientas físicas “escritorio, computador, formatos, etc.”. El lugar sobre en el cual se desarrolla la práctica, es decir, el espacio físico como la oficina está totalmente aislada, con el fin de que el colaborador tenga un espacio a solas que asemeja a un consultorio privado, se encuentra ubicado detrás del edificio administrativo y la bodega número 8 frente al parque de la zona industrial Montevideo, para realizar la orientación psicológica es indispensable que el lugar sea primordialmente lejano de cualquier factor distractor, por ello la ubicación del área se encuentra en óptimas condiciones puesto que es un lugar accesible a los colaboradores, de fácil orientación y cercana a las bodegas de trabajo pero sin contacto con las mismas.

Al ingresar al área de cultura organizacional, se puede encontrar tres oficinas totalmente independientes en las cual el colaborador puede acceder al servicio de orientación con un psicólogo o trabajador social, lo cual depende de la necesidad que tenga el colaborador. En cuanto a las oficinas se puede relucir que es un espacio totalmente privado en el cual Bados, (2008) manifiesta que el lugar de trabajo para ejecutar una intervención psicológica debe ofrecer intimidad, privacidad, seguridad y confort. En este aspecto, el hecho de que se presente aislada y que las oficinas sean totalmente independientes, hace relucir al colaborador que es un espacio que está construido para su escucha.

Después de conocer el ambiente físico, se procede a conocer la zona en la cual se encuentra las bodegas, se realiza el recorrido por cada uno de los centros de trabajo, en los cuales se busca conocer la población y la calidad de trabajo, se encuentra que en la mayor parte de las bodegas, distribuyen al personal en 3 horarios cada uno de 8 horas, evitando que los colaboradores trabajen más tiempo del debido, puesto que según Silla, (2001) un trabajo físico prolongado, excesivo o intenso puede lograr superar la capacidad de adaptación del organismo y resistencia causando así estrés en los colaboradores, por ello es primordial que se trabaje de 6 a 8 horas diarias, para así garantizar descanso a los trabajadores y reposición de las energías utilizadas.

Luego de conocer cuál es la población y posterior a dos semanas después de iniciar la práctica profesional, se evidencia que no hay un acercamiento de los colaboradores, se decide indagar en la razón por la cual no asisten al proceso de orientación psicológica del área de cultura organizacional, se usó una encuesta aplicada a una pequeña muestra de diferentes centros de trabajo y se encuentra que la razón primordial por la cual los empleados no acceden al servicio es por desconocimiento del mismo y por los altos volúmenes de trabajo debido al mes de Diciembre, puesto que para este mes la cantidad de trabajo aumenta, por las requisiciones de los clientes y al ser mercancía de uso médico o de autocuidado, se prioriza la entrega de los mismos, por ello los jefes en pocas ocasiones permiten que el colaborador pueda acercarse en busca de un apoyo, este tipo de decisiones afectan al colaborador, puesto que si se aumenta la cantidad de trabajo, se debe usar energía mecánica de los colaboradores al doble debido a la misma cantidad de trabajo, provocando cansancio, estrés y afectando directamente al clima laboral.

Después de conocer los resultados de la encuesta aplicada, se propuso al respectivo jefe del área de cultura organizacional realizar una toma de servicio por cada una de las

bodegas, en donde se buscó exponer cuales son los servicios que se ofrecen desde el área y así de esta manera llegar a todas las poblaciones con el fin de que los empleados puedan tener toda la información al respecto sobre cuáles son los beneficios que se manejan desde el área de cultura. Para ello se habló con la gerente de recursos humanos, buscando el aval para el ingreso en las bodegas, esto se debe solicitar puesto que al ser mercancía de alto riesgo los clientes tienden a tener ciertos cuidados con los mismos y aún más al ser practicante profesional no se tiene acceso a todas las locaciones.

Posterior a ello y luego de tener el permiso necesario para ingresar a las bodegas de trabajo, se procedió a comunicarse con los jefes de las bodegas para así lograr abarcar la mayor población en cada una de los centros de costo. Al ingresar a los lugares de trabajo se reunió a todos los colaboradores y se informó que el área de cultura organizacional ofrece servicios de orientación psicológica, dando a conocer así los beneficios; también se creó una pieza publicitaria en donde los colaboradores tienen más claridad sobre los beneficios que pueden encontrar en el área. De esta forma se logra abarcar a toda la población y aumentando la probabilidad de acercamiento de los empleados que puedan tener un conflicto sin resolver.

Luego de brindar la información y posterior a varias semana se comienza a percibir acercamientos de los colaboradores a iniciar un proceso de orientación psicológica. Se puede evidenciar que los métodos de trasmisión de información fueron efectivos.

A continuación se encuentran los casos más significativos que se atendieron durante la práctica profesional de psicología en el área de cultura organizacional, en la empresa Open Market, Solistica.

ENERO

Caso # 1

El primer caso fue el de un hombre de 50 años remitido por su coordinador de recursos humanos, al iniciar la atención se toman los datos sociodemográficos y se procede a escuchar activamente al consultante.

Para este caso el colaborador argumentó que en días pasados se encontraba saliendo del cajero de retirar el dinero de su sueldo y posterior a ello tuvo un acercamiento de 3 personas que hurtaron sus pertenencias, el colaborador objeta que es la única fuente de ingresos que tiene su familia, con el fin de evaluar la viabilidad de generar una ayuda de tipo económico se procede a contactar al jefe inmediato y al coordinador de recursos humanos con el fin de consultar el rendimiento que tiene el colaborador dentro de la operación y posterior tomar la decisión sobre el apoyo; en este caso se corroboró la información y se apoyó al colaborador, otorgando un mercado por situación especial, avalado por \$120.000. Se puede adjuntar que al ser un colaborador respondiente por los gastos de su hogar; la pérdida del sustento económico genera sentimientos de tristeza, angustia, aumentando el Distrés como lo menciona Silla en el (2001), afectando las áreas de ajuste en el colaborador, por ello se apoya con un mercado el cual simboliza un alivio económico temporal.

Caso # 2

El colaborador de 30 años fue remitido por su jefe de bodega, el consultante argumenta que en días pasados su figura materna tuvo un accidente en el cual se comprometió la clavícula y él es el único responsable de la manutención de su familia. Al realizar la verificación de la información por medio de las evidencias que postuló, más la información que brindó el jefe del área. Se sugirió apoyar al colaborador económicamente, pero al no pertenecer a la nómina de la empresa y estar bajo el cargo de la temporal, se sugirió apoyar con un mercado por situación especial se evidencia que el colaborador al tener una situación estresante tal como lo es el pago de medicamentos de su figura materna sumado a los gastos

de su hogar, provocan que no tenga un buen rendimiento laboral, ello hace que presente novedades y a futuro pueda provocar un despido de la compañía, por ellos y por su salud mental se apoya con un mercado por calamidad.

Caso # 3

No solo se puede encontrar casos sobre accidentes o pérdida de dinero, también se presentó un caso de un colaborador hombre de 62 años, en el cual argumenta que desea tener la potestad de su único nieto, debido a que los padres del niño no se hacen responsables del pequeño argumenta que de la mano con su esposa cuidan al menor desde hace 14 años, puesto que los padres no desean ser responsables del menor, por otro lado el colaborador ya hablo con los padres del menor donde ellos afirman que están de acuerdo con entregar la potestad del menor, debido a que, actualmente no tienen las condiciones socio económicas para mantener su manutención.

Este caso en particular, pues, al terminar el asesoramiento jurídico, se socializa el caso con la jefe del área de cultura organizacional y se encontró que no era la primera vez que el colaborador se acercaba a informar sobre la esta situación.

Se puede extraer que en asesorías anteriores que tuvo el colaborador, la información que se brindó no fue la acorde para solucionar su inconveniente, bien sea por la calidad del problema o por que no fue efectiva la información, es por ello que al momento de realizar una orientación psicológica a un individuo, es necesario que el profesional brinde la mejor ruta de atención. Por ello se orienta para que realice el debido proceso con el ICBF “instituto colombiano de bienestar familiar”, con el fin de evaluar la viabilidad de la solicitud.

Caso # 4

Hombre de 33 años de edad fue remitido por el jefe de área, debido a que, ha tenido constantes novedades en la operación, llegadas tarde y falta de motivación para realizar sus actividades diarias.

En consulta se extrae que el colaborador tenía una relación con quien lleva más de 15 años juntos, dentro de esta relación el empleado se encarga de todos los gastos de su hogar y el mantenimiento del mismo, su pareja no colabora en el hogar; en una ocasión que el colaborador reclamo por su falta de ayuda y después de haber discutido, su ex pareja confirmo que estaba en otra relación con otra persona aprovechando el momento para decirle a su pareja que también se iría de su casa, luego de un tiempo el colaborador manifiesta que se siente vacío, sin ganas de salir adelante, sin motivo para trabajar. En la definición de salud mental propuesta por la OMS “Organización Mundial de la Salud” «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». (OMS, 2020), se extrae que el colaborador actualmente presenta dificultades en su salud mental.

Después de escuchar las palabras del colaborador, se procedió a realizar una actividad de regresión donde se busca que el empleado tenga la posibilidad de hablar sobre lo que quería decir en el momento, luego de ello se asignó tareas y se solicitó al jefe de área supervisar al colaborador e informar sobre cualquier novedad.

Caso # 5

En el mes de Enero se tuvo 4 casos de apoyo de mercado por situación especial en donde 2 casos se presentaron por hurto a los colaboradores 1 caso por tasa de endeudamiento alto y un caso por falta de red de apoyo en la familia. Se otorgó una licencia por calamidad a un colaborador debido al nacimiento de su hijo, pero al no cumplir con el tiempo necesario dentro de la organización, no pudo acceder a la licencia de paternidad, en este caso la

organización tuvo una excepción y brindó una licencia remunerada por 10 días al colaborador. 1 caso se presentó en busca de ayuda para luchar por la potestad de un menor de edad y por último pero no menos importante, se atendió a un colaborador que se acercó al área buscando apoyo por una dificultad con su ex pareja. En cuanto a estos casos se realiza la valoración inicial con el fin de indagar en la viabilidad del apoyo.

FEBRERO

Para El mes de febrero el índice de apoyos en cuanto a los mercados por situación especial, se encuentra que hay 7 casos los cuales solicitaron apoyo, los cuales 1 caso la colaboradora afirma que su pareja se encuentra con inconvenientes legales y actualmente está privado de la libertad en casa por cárcel, tiene una hija menor de edad y la colaboradora es la única persona que responde por los gastos de su hogar. Hay 1 caso de una colaboradora afirma que su ex pareja desde el 2014 hasta la fecha no él ayuda con la manutención de sus hijos, ya realizó el proceso de demanda por alimentación pero no se ha hecho efectiva la demanda y el cumplimiento, se siente ahogada con los pagos de arriendo, servicios, alimentación, útiles escolares, y refuerzo escolar que suma la cantidad de \$1.240.000 mensuales, no tiene red de apoyo quien él ayude a solventar los gastos en su hogar pues su ingresos actuales suman el valor de \$1.000.000 mensual. En cuanto a este caso se realizó un apoyo de mercado por situación especial para que la colaboradora supla su necesidad primaria y se llegó a un acuerdo en el cual la colaboradora se pondrá en frente de la situación buscando que su ex pareja brindara el apoyo que necesita su hijo.

Caso # 1

En cuanto al mes de febrero, uno de los casos que se atendió fue el de una colaboradora de 37 años, en el cual afirma que hace 10 años su esposo falleció debido a un hurto en el cual recibió una herida que compromete órganos vitales, quedando a cargo de dos

menores de edad, lo anterior le ha generado inconvenientes relacionales con sus parejas posteriores al suceso, puesto que no logra establecer vínculo pues siente que no es debido. En consulta después del rapport y de tomar los datos sociodemográficos, la colaboradora emite un llanto desesperado al momento de contar la historia de vida.

En cuanto al caso anterior se brindó una escucha activa en la cual se conoció todos los factores los cuales la afectan directamente, se encontró que la colaboradora se encuentra estancada en trabajar las emociones y el dolor de la pérdida como lo plantea Millán y Solano en el (2010), pues la colaboradora no logró establecer la idea de la pérdida ni logró asimilar el sufrimiento, así detonando en cualquier momento un llanto excesivo por la pérdida de su esposo, esto afectando las áreas de ajuste pues no logra tener el 100% de su rendimiento. Se sugirió actividades bajo las cuales se busca disminuir el recuerdo doloroso, y se sugirió tomar el servicio de psicología externa, en la cual puede acceder a tres citas con una psicóloga clínica, con el fin de abordar profesionalmente el caso.

Caso # 2

Dentro de los casos atendidos encontramos a un hombre de 52 años se encuentra elaborando el duelo por la pérdida de su madre en el mes de diciembre por una enfermedad huérfana, actualmente se encuentra asimilando la pérdida pero un mes después su hermano mayor también falleció, esto le ha provocado miedo en el colaborador por la muerte debido a su enfermedad pues su familia está muy preocupada por el colaborador y actualmente se encuentra sobreprotegido. El colaborador manifiesta no lograr concentrarse en sus actividades diarias, constantemente piensa en sus familiares que fallecieron.

Para la organización este tipo de eventualidades suelen suceder a menudo, puesto que el lapso de tiempo de 5 días de licencia por luto no logra suplir el sufrimiento del individuo.

Por ello, se recomienda que deba realizar un proceso de aceptación de la pérdida por medio del llanto o hablar sobre la situación, para así disminuir los sentimientos de dolor.

Caso # 3

Al igual que anteriores casos este se presenta de manera voluntaria pues la colaboradora de 31 años de edad decide acercarse al área de cultura organizacional de manera voluntaria debido a que su pareja actual constantemente la maltrata de manera verbal indicando que “no sirve para nada, solo es una carga, solo sirve para hacer hijos” y de manera física propinando apretones en el cuello, después de que su pareja le propinara golpes, procedió a encerrarla y no dejar que ella asista a su trabajo, eventualmente la colaboradora no se pudo comunicar con la empresa provocando una sanción, argumenta no sentirse bien en su trabajo, pues no logra dar su 100% en el trabajo lo cual es un factor que está estrechamente relacionado con la motivación de la colaboradora.

Se orienta a la colaboradora a que inicie proceso legal en contra de su pareja, puesto que aún no se conoce cuál sea el límite de su pareja y en que podría terminar su historia, por otra parte al orientar a la colaboradora en cuanto a tomar acciones legales, pues su vida se encuentra en peligro.

Se extrae que de acuerdo a la información que se suministra del caso lo más prudente de realizar dentro del caso es informar a las autoridades competentes buscando tomar medidas legales en cuanto a los hechos culposos y tomar distanciamiento de su pareja con el fin de salvaguardar la vida del implicado.

Caso # 4

Hay otro caso particular en el cual una practicante profesional de 24 años solicita una orientación psicológica de manera voluntaria, pues en la atención argumenta que la pareja de

su figura materna 3 semanas atrás intentó suicidarse realizando una fisura en el cuello. La practicante argumenta sentir culpa por lo sucedido, debido a que desde su rol de estudiante de psicología siente que podía “hacer más” para ayudar a esta persona. La practicante profesional decide acercarse a recibir asesoría de manera voluntaria, puesto que siente no ser feliz con su vida, siente culpabilidad de no lograr ayudar a su padrastro, Por ello se realiza una orientación en la cual se busca indagar en las fortalezas del individuo con el fin de disminuir el sentimiento de culpa, posterior a ellos se da a conocer cuál es la ruta más óptima para que ella pueda realizar acompañamiento a su familiar.

MARZO

Caso # 1

Para empezar este caso se encuentra que es un posible acoso laboral, pues una colaboradora de 29 años asistió de manera voluntaria al proceso argumentando que en su rol como digitador, recibe indicaciones de tareas que no son acordes a su cargo, pues la bodega en la que se encuentra no tiene todos los cargos suplidos, esto ha ocasionado que deba trabajar más del tiempo debido, se siente profundamente estresada por las tareas que debe realizar y por los gritos emitidos por su jefe inmediato. Indagando en el caso se encuentra que no tiene un jefe específico de la bodega y dicho rol es asumido por un coordinador de operaciones. En cuanto a este caso, lo primordial es remitir a relaciones laborales, pues la salud física del colaborador está en juego, bajo este requisito se procede a realizar seguimiento sobre las decisiones que se tomen y el fin del caso.

Caso # 2

En este caso el colaborador de 36 años manifiesta que desde la ruptura amorosa con su ex pareja ha venido teniendo complicaciones tanto mentales como médicas, pues

argumenta sentirse constantemente agotado, distraído, sin energías, con dolor de cuerpo y de más. Siente que no rinde en sus labores diarias, esto es percibido desde hace 2 meses atrás posteriores a la finalización de su relación. Cuando se habla de ruptura de pareja, se evidencia que los implicados viven un duelo de ruptura amorosa, puesto que se habla de una pérdida de algo que denotaba un valor sentimental, por ello se recomienda realizar actividades como escritura de sus sentimientos para así disminuir la incidencia de los sentimiento negativos, y se recomienda realizar una introspección para disminuir el sentimiento de culpa.

Caso # 3

Pero no todos los casos de relaciones de pareja hacen referencia a la ruptura, pues en este caso el colaborador de 41 años argumenta solicitar una orientación para mejorar su relación amorosa, pues argumenta que su pareja constantemente siente dudas hacia él indicando que le es infiel sin pruebas a su favor, esto ha hecho que en repetidas ocasiones en el día deba comunicarse con su pareja para informar sobre lo que está realizando, interrumpiendo sus labores diarias, llegando a generar inconvenientes con sus jefes por contestar el celular en horarios laborales. El colaborador argumenta sentirse cansado de la situación con su pareja, pues no logra tener espacios privados en su vida, pero también manifiesta que no desea terminar la relación con su pareja.

Este caso se puede abordar desde la satisfacción, pues se observa que está influida por el método que utiliza las personas para enfrentar o resolver los conflictos maritales en convivencia, para comprender y adaptarse a las diferencias para así poder crecer como pareja, se recomienda que el colaborador adecue espacios para mejorar la comunicación en la relación, pues esto es la base de una relación exitosa.

ABRIL

Caso # 1

Por otra parte en este caso se encuentra que la colaboradora de 31 años afirma que su actual pareja no es padre de sus dos hijos, su pareja afirma que no es debida la forma en la que cría a sus hijos, esto ha sido el detonante de varias discusiones a tal punto de entrar en violencia intrafamiliar, propinado golpes mutuamente, la colaboradora afirma que se encuentra desorientada en cuanto al rumbo de su relación actual, pues este mismo no está de acuerdo con el trabajo que su pareja tiene actualmente, la colaboradora se siente desmotivada hacia su trabajo, pues siente que su pareja esta en lo correcto.

En cuanto a este caso y dadas las circunstancias se recomienda a la consultante que se acerque a la casa de justicia más cercana con su pareja para realizar la debida conciliación y exponer su caso, con el fin de evitar violencia intrafamiliar.

Caso # 2

Nuevamente se atiende al colaborador de 33 años en el cual se busca conocer su estado actual pues luego de un tiempo de recibir la orientación y de realizar las actividades recomendadas sobre su caso, se busca conocer cuál es su estado actual, qué decisiones ha tomado y se encuentra que luego de estabilizarse emocionalmente decide perdonar a su ex pareja e intentan iniciar nuevamente la relación pero con ciertas reglas en su hogar. La ruptura de la relación constituye una afectación primordial de la sensación de bienestar de la persona, sobre todo cuando uno de ellos se niega rotundamente al quebrantamiento de la relación, y al no desligar a esta persona de su vida, logra que pueda tomar decisiones incluso de rogar por la reconstrucción de su vínculo relacional.

Caso # 3

Se presenta un caso en donde el colaborador de 21 años argumenta sentir una situación económica desgastante, puesto que su figura materna se quedó sin empleo desde el mes de diciembre del 2018, y en la actualidad el colaborador responde por su madre y su hermano menor, además, el colaborador argumenta sentir remordimiento por el abandono de su padre a su corta edad y en la actualidad se encuentra solventando los gastos en su hogar lo cual equivale a 500.000 mensuales, entre ellos el pago de servicios, alimentación y útiles escolares de su hermano. Se consulta con los respectivos jefes de bodega y con el coordinador de recursos humanos llegando a un acuerdo donde el colaborador se hará responsable del cuidado de su madre y que no tendrá más novedades en la operación. En cuanto a este caso luego de la información brindada se negó el apoyo puesto que no constituye como calamidad y dado los gastos del colaborador, podría solventar los pagos de su hogar.

MAYO

Caso # 1

Entre otras palabras no todos los casos se originan desde la necesidad de pagos de deudas o manutención de su familia, se tuvo un caso atípico en el cual el colaborador terminó con su pareja, tenía bajo su cuidado también un niño, el colaborador no tenía responsabilidad alguna con ellos pero deseaba ayudar en la situación presentada, por ello trató de solicitar un mercado por calamidad, este caso fue remitido por el coordinador de recursos humanos de su bodega. Al estudiar el caso se encuentra que no es una situación de calamidad, pues el colaborador no tiene responsabilidad alguna con la familia, por ello no se presentó el apoyo, también se realizó la retroalimentación al coordinador de recursos humanos, pues su falta de información llevo a un colaborador a solicitar un apoyo que no necesita. Esto indica que no todos los casos son aprobados, pues hay que realizar una investigación exhaustiva en la cual se encuentre la viabilidad de presentar el apoyo.

Caso # 2

Hay otro caso en el cual el colaborador argumenta que en su familia tiene un hijastro el cual es consumidor de SPA, luego de indagar en la familia decidieron internar al joven en una clínica de rehabilitación, los gastos fueron asumidos por la familia y la única entrada económica es la del trabajador. El anterior afirma que no logra concentrarse en sus labores diarias, pues con su hijastro afianzó una relación sólida, esto causa que el colaborador constantemente piense en el chico, y piense en buscar una solución para evitar su crisis económica, es por ello que el colaborador solicita un mercado por situación especial.

Cuando se procede a buscar información sobre el rendimiento del colaborador, se encuentra que este no tiene ningún tipo de novedad, sus jefes afirman que sus indicadores son ejemplares y están de acuerdo con la solicitud del apoyo. Cuando se evalúa la información desde el área se encuentra que para que el colaborador pueda sentirse más motivado con su trabajo y la empresa, lo acorde es aprobar el apoyo.

Caso # 3

Por otra parte se encuentra un caso que es peculiar, pues hay un colaborador de 52 años, el cual es el único respondiente de su familia, no tiene red de apoyo que le ayude a solventar los gastos, la particularidad que existe es que el colaborador es diagnosticado con cáncer cervical, en el cual tiene comprometido la Columna vertebral, al ser el único respondiente de la familia los gastos de movilización y medicamentos no post deben ser cubiertos por el mismo, por ello se aprueba el mercado con el fin de solventar la situación brindando un apoyo al colaborador. La organización entiende que el colaborador está en una situación de riesgo muy alta debido a su condición, por ello y con ayuda de la eps, brindan el mayor apoyo que se pueda otorgar bajo los requerimientos de la ley, pero para este punto ya

se torna asistencial el apoyo puesto que la organización y su eps están interviniendo en la situación.

Caso # 4

Colaboradora de 29 años que afirma que su jefe de bodega le informa el día viernes que al lunes siguiente deberá encontrarse trabajando en la zona de Funza-Bogotá, la colaboradora vive en ciudad bolívar y argumenta que es muy peligroso movilizarse hacia esa zona del país desde su hogar en horas de la madrugada. Por otra parte la colaboradora es respondiente de su figura materna la cual necesita cuidados específicos, la colaboradora argumenta que utiliza su bicicleta como medio de transporte para minimizar gastos en su hogar y poder solventar los cuidados de su madre, es por esto que manifestó que no quería esperar a una respuesta de la empresa, por ello se dirigió al ministerio de trabajo para resolver este hecho.

Este caso fue remitido por parte del jefe de bodega, pues la colaboradora el día miércoles llegó con una carta del ministerio de trabajo en el cual se abre investigación por los sucesos que le causan dificultades a la colaboradora. Al ser un caso de tal magnitud se decide remitir su atención al área de relaciones laborales el cual está designado para resolver los casos que conllevan acciones legales dentro de la organización.

Caso # 5

Para empezar este caso la colaboradora de 33 años, la colaboradora fue remitida por la coordinadora de recursos humano afirmando que la empleada viene presentando una situación peculiar con su hija. La colaboradora en consulta firma que su hija de 11 años viene presentando problemas de aprendizaje, puesto que en dos ocasiones ha tenido que repetir

cuarto de primaria; los docentes argumentan que es difícil que memorice operaciones básicas tales como sumas o restas, información sobre el país o amarrarse los zapatos o peinarse.

Para la colaboradora ha sido difícil esta situación, pues, se siente frustrada al no lograr que su hija memorice acciones básicas, afirma que constantemente piensa en su hija, esto provoca que no realice las actividades de manera óptima; por esta razón solicita asesoría psicológica debido a que desea agotar todas las opciones médicas para encontrar el origen del malestar en su hija y poder así concentrarse en su trabajo, pues la situación no ha hecho que pueda dar lo mejor de sí en la operación.

Bajo este caso se realiza la escucha activa y se sugiere a la colaboradora que solicite una cita con medicina general para su hija y pueda tener un acompañamiento clínico, por otra parte se orienta a la colaboradora que realice ejercicios de memoria para su hija en el cual se busca que con las palabras que deba recordar, las asocie con las texturas o formas del mismo.

JUNIO

Caso # 1

Uno de los casos que general mayor dificultad son lo de duelo, pues las personas que deciden tomar este tipo de apoyo llegan a exhibir sus emociones reprimidas causando así llanto o nervios dentro de la consulta. En este caso el colaborador de 40 años de edad afirma que hace cerca de 15 días su hija falleció por una enfermedad huérfana, el colaborador argumentan sentirse desanimado, triste, solo, sin ganas de comer y desmotivado hacia su trabajo.

Luego de realizar la escucha activa se encuentra que el colaborador está en la primera fase del duelo en donde se habla de la negación, pues aun no acepta que su hija ha fallecido, provocando así sentimiento de inseguridad, miedo, tristeza, entre otros tipos de sentimientos

negativos. Al igual al caso anteriormente mencionado, el colaborador a la fecha de la consulta se encuentra viviendo su duelo de manera normal, puesto que las sensaciones que argumenta son específicas para las primeras etapas del duelo, es por ello que se recomienda que el colaborador realice actividades que permita extraer la tristeza que siente por la pérdida de su hija.

Caso # 2

En cuanto a este caso el colaborador de 43 años se acerca de manera voluntaria a recibir un orientación psicológica, donde afirma que hace 25 días viene presentando sospechas que su pareja le es infiel, debido a unos mensajes que pudo leer del celular de su pareja, dicha sospecha está afectando directamente sus áreas de ajuste, ya que no logra conciliar el sueño con facilidad, su apetito ha disminuido, revisa las redes sociales de su pareja en el espacio de descanso, continuamente discute con su pareja, en ámbitos laborales no logra concentrarse en su trabajo, se siente agotado y sin ganas de realizar sus labores diarias

Para Cosme, (2003) en ocasiones el deseo de tener a la persona amada de nuestro lado puede transformarse en posesividad, los celos pueden aparecer y es algo normal, puesto que es una reacción del cerebro que alerta la pérdida de algo querido, pero cuando se vuelve posesivo puede llegar a terminar incluso con la misma relación de pareja, por ello se recomienda tomar distancia entre la relación y proponer límites en la misma. Se solicita al colaborador que desista de realizar actividades como revisar el celular de su pareja, pues este es el predisponente que afecta de mayor grado su salud mental, por otro lado se recomienda realizar actividades que fortalezcan la comunicación con su pareja actual, estableciendo un ambiente de confianza donde puedan conocer los puntos de vista de la otra persona.

Caso # 3

Para este caso podemos encontrar que la colaboradora de 32 años afirma que el médico asegura que su hija se encontraba baja de peso para su edad de 8 años " 22 kilos", es diagnosticada con síntomas de anorexia, su hija continuamente llora y no come, argumenta que le hace falta su papá, debido a que el anterior desde el mes de diciembre pasado no las visita, la niña es muy apegada a su padre y desea que volver a tener la familia que tenía justo antes de que se separaran sus padres. El padre de la niña en ocasiones ayuda a su ex pareja en cuanto al direccionamiento y toma de decisiones, ya que su hija tiene más afiliación con su padre ello hace que obedezca sin contradicción alguna ello hace que sea una influencia mucho mayor.

La colaboradora argumenta sentirse muy triste bajo esta situación, pues no tiene el apoyo total de su pareja, el diagnóstico sobre su hija es muy delicado, debido a que su hija no desea alimentarse, constantemente ruega a su ex pareja para que pueda estar más pendiente de su hija y así ella pueda recuperar su alegría y su peso. Para Sierra, (2009) es indispensable que la familia demuestre una unión exclusiva en este tipo de casos, puesto que se evidencia que no hay una buena comunicación en la familia, lo cual no permite que la niña pueda expresar libremente sus sentimientos, es por esto que se solicita dos cosas: 1, que la menor de edad tenga un seguimiento mayor por parte de medicina general y 2. Que la menor de edad inicie un proceso psicológico por la eps para así encontrar la razón específica de su malestar.

JULIO

Caso # 1

En cuanto a este caso la colaboradora de 43 años de edad, argumenta que la noche anterior su hija intentó suicidarse, ya que la encontró con cortadas en su cuello y brazos, afirma que su hija hace unos años perdió las ganas de salir adelante y de continuar con su

vida, argumenta que no se siente útil para la sociedad, que todo lo que hace lo hace de manera equivocada.

La colaboradora argumenta que se siente muy preocupada por su hija, no sabe que puede hacer para que ella vuelva a motivarse, es madre cabeza de hogar, no tiene red de apoyo, en su trabajo sus compañeras indican que ella no está sola, buscando mejorar el estado de ánimo de la colaboradora, en las noches no logra conciliar el sueño, y cuando se encuentra en el trabajo trata de comunicarse constantemente con su hija para encontrar su estado actual. En este seguimiento se encontró que su hija aún presenta ideas y deseo de morir, es por ello que se solicita que se remite por psiquiatría nuevamente para ser valorada y posteriormente intervenida por un psicólogo clínico.

Caso # 2

Para este caso se activa alarma debido a que se escuchó que la colaboradora de 33 años no deseaba vivir más, se brindó atención prioritaria donde la colaboradora afirma que se encuentra en una situación económica extenuante debido a que su figura materna se encuentra hospitalizada y no tiene quien le cuide a su hijo de 6 años, actualmente reside en bosa donde compro apartamento, pero no conoce a nadie quien le ayude con los cuidados de su hijo, no tiene red de apoyo. Actualmente la colaboradora está viviendo una situación atenuante, puesto que el cuidado que necesita su madre no deja que se concentre en sus actividades diarias, por otro lado también infiere el cuidado de su hijo menor de edad, pues el lugar en el cual se encuentra viviendo es nuevo para ella, esto nos dice que no hay un nivel de confianza para poder encontrar quien cuide a su hijo sin el mayor costo y el pago de un jardín de cuidado resulta muy caro para su economía actual.

Luego de escuchar a la colaboradora, argumenta que la frase que dijo “me quiero morir ya”, lo hizo de manera inconsciente, pues realmente quiere continuar adelante por su hijo y por su madre.

Caso # 3

La colaboradora de 42 años, afirma que no sabe que está realizando su hijo en las tardes, puesto que en el colegio le han informado que su hijo llega tarde a clases o no asiste, el predisponente de la conducta afirma que su hijo había consumido marihuana, pero la colaboradora hace un mes encontró en el cuarto de su hijo una dosis de marihuana.

Para contextualizar Varela, Cáceres y José, (2009) no cuenta sobre el consumo de SPA, que hace referencia a un individuo el cual ingiere tanto por vía oral, o por vía cutánea, cualquier tipo de sustancia ilegal que altere su organismo buscando satisfacción, en cuanto a ello se sugiere que el joven reciba apoyo por parte de un psicólogo clínico y se busca que asista por medicina general para indagar sobre cualquier tipo de anomalía.

La colaboradora argumenta sentirse triste, pues ella se encontraba convencida de que su hijo por fin habría cambiado, pero luego de la noticia del colegio y de haber encontrado marihuana dentro del cuarto de su hijo la ha devastado, puesto que es cabeza de hogar y es la única responsable del mismo la hace sentir culpable por no lograr estar pendiente de tu hijo. Para este caso se comienza a trabajar sobre la motivación de la colaboradora por medio de actividades donde pueda explorar el sí mismo y la identificación de sus fortalezas y debilidades.

Caso # 4

Para empezar la colaboradora de 41 años es remitida por su coordinadora de recursos humanos, donde en el diagnóstico exploratorio afirma que la colaboradora no logra recordar

las secuencias de tareas básicas de su rol, no establece comunicación con los demás colaboradores y su rendimiento laboral ha disminuido.

Cuando la colaboradora se encuentra en consulta afirma que hace unos meses participó en una actividad de hipnosis regresiva en la cual se solicita al colaborador que trate de recordar actividades o eventos vitales en su vida y recordó un evento traumático acerca de un presunto ABS "Abuso sexual", tuvo también un accidente automovilístico en el cual provocó pérdida de memoria "este accidente ocurrió en horario extra laboral", a tal grado que no recordaba cómo leer, escribir, no recordaba a sus hijos, etc., ello conlleva a que tuviera que ser remitida por neurología, psiquiatría y psicología, pero la colaboradora argumenta que en el caso de neurología no fue atendida puesto que no lograba agendar cita y en cuanto a psiquiatría, estuvo bajo atención y medicación pero afirma que decidió no continuar en este proceso, pues, no sentía que realmente funcionaba.

Este caso se aborda realizando escucha activa en la colaboradora identificando que hay factores físicos adquiridos del accidente vehicular los cuales le impiden recuperar toda su memoria, es por ello que se remite con medicina general para que pueda ser valorada por un neurólogo. En cuanto a las recomendaciones desde el proceso se sugiere a la organización que reciba un apoyo por parte de uno de sus pares, con el fin de reforzar los conocimientos sobre las tareas diarias.

Caso # 5

Del mismo modo que casos anteriores, la Colaboradora de 32 años, es remitida por su coordinador de recursos humanos, pues argumenta que su hijo últimamente ha perdido interés por el estudio, constantemente falla a clases, miente en cuanto a asistir al colegio y está en peligro de perder el año y que sea expulsado del colegio por su comportamiento.

La colaboradora siente que es su culpa el hecho de que su hijo se encuentre comportándose de esa manera, pues en una ocasión su hijo le informó que su padre le hacía falta. Desde ese momento la colaboradora se culpa por todas las situaciones presentadas en su hogar, pues siente que es su culpa que el padre de los niños no haya estado en casa. En cuanto a este caso, se recomienda que el rol del padre que es la autoridad según Sierra (2009) debe ser suplido a cabalidad, junto con la figura materna deben imponer límites y reglas en su hogar puesto que no está establecido su rol dentro del mismo, con el fin de generar un espacio de comunicación y escucha, buscando encontrar la razón primordial sobre la cual el joven ha perdido el interés por la educación.

AGOSTO

Caso # 1

El colaborador de 22 años, solicita asesoría ya que no tiene control sobre sus emociones, cuando se siente muy estresado y cargado, responde de manera reactiva demostrando ira y palabras soeces hacia las personas que lo rodean, no logra confiar en las personas que lo rodean, pues siente que lo van a defraudar o lo van a atacar, afirma que la manera en la cual logra descargar las energías negativas producto de su semana, es por medio del deporte. El colaborador manifiesta que desea un cambio en su vida, ya que lo afecta en todas sus dimensiones, incluyendo la relacional, pues ya no desea pasar tiempo con su pareja, argumentando que se siente mejor solo. Como lo menciona Silva, en el 2005, el colaborador debe identificar cuáles son los síntomas que lo aquejan, pues al no tenerlos especificados, cualquier tipo de comportamiento es un detonante conductual, es por ello que se sugiere realizar una lista con cada una de las situaciones que lo aquejan buscando la identificación del mismo y posterior sugerir actividades de confort que permitan disminuir este malestar.

Caso # 2

Por otra parte en este caso el colaborador de 53 años de edad, manifiesta que hace aproximadamente 15 días, su hijo falleció debido a una neumonía que le provocó un paro cardiorrespiratorio, su familia se encuentra muy afectada y su hija que actualmente que se encuentra estudiante psicología, perdió el interés por el estudio, el colaborador se encuentra devastado y solicita apoyo psicológico.

El colaborador se siente devastado, puesto que ya no desea llegar a su casa y encontrar que su hijo no está, su esposa y su hija no desean hablar, afirma sentirse muy triste bajo esta situación, no logra conciliar el sueño, perdió el apetito, no logra concentrarse en sus tareas habituales, siente que su trabajo es el único lugar que evita pensar en su hijo, pero sin duda alguna lo logra recordad a menudo.

Se puede observar que para este caso el colaborador se encuentra en la primera fase del duelo donde se presenta la negación de los hechos, pues aun no asimila la perdida. Esto provoca que tenga sentimientos negativos constantemente en su vida. Se recomienda que realice la apertura de sus sentimientos, pues él no contar como se siente ha hecho que pierda la motivación en cuanto a su vida diaria.

Caso # 3

A sí mismo como en casos anteriores el colaborador de 28 años de edad se acerca de manera voluntaria para solicitar una orientación psicológica. El colaborador menciona que hace cerca de un año falleció su figura paterna por homicidio, afirma que no le gusta expresar sus emociones o lo que siente debido a que no desean que lo vean sufrir o que lo miren débil, ello ha hecho que pierda la motivación para salir adelante, el deseo por ser feliz, tiene gravado en la mente que realiza sus actividades diarias con el fin de no pensar en la situación, difiere que se siente agotado que no desea sentir más ese dolor y desea iniciar proceso por psicología externa para superar su duelo.

El colaborador se encuentra viviendo un duelo de tipo congelado o retardado, puesto que se presenta en las personas que en las fases iniciales a el duelo no mostraron signos de dolor por el deceso de un ser querido, por ello se instaura una prolongación del duelo a través del tiempo y con mucha dificultad para resolver el conflicto. Al no expresar estas emociones el colaborador no logra esforzarse al 100 % en sus actividades diarias pues, el hecho de pensar en el fallecimiento de su padre, permite que se desconcentre en sus tareas llegando así a cometer errores en la operación, para este caso se recomienda remitir por psicología externa para recibir una orientación más elaborada.

Caso # 4

En cuanto a este caso la colaboradora de 32 años es remitida por el coordinador de recursos humanos de manera urgente, pues al llegar a su área de trabajo de inmediato entro en llanto y luego de lograr hablar con la colaboradora encontró que fue diagnosticada con cáncer de útero. Luego de esto se procedió a solicitar una atención prioritaria desde el área de cultura organizacional.

La colaboradora argumenta entre el llanto que hace unos días se realizó el examen anual de la citología, el día martes recibió los resultados y fueron positivos, pero al día siguiente la eps realizó una llamada a la colaboradora donde afirmaba que el examen fue leído mal y que le detectaron cáncer de útero, la colaboradora entra en crisis y se realiza atención prioritaria, la colaboradora manifiesta que tiene miedo hacia el futuro, es decir tiene miedo de fallecer y dejar a sus hijos solos. Como plantea Cano en el 2005, recibir la noticia de padecer de cáncer, para una persona detona una inmensidad de pensamientos negativos, es por esto que se realiza la escucha activa y se procede a realizar regulación emocional frente a la situación, buscando iniciar una aceptación de su nueva condición.

SEPTIEMBRE

Caso # 1

De igual forma a casos anteriores la colaboradora de 46 años, es remitida por su coordinador de recursos humanos, puesto que, ha observado que ha disminuido su rendimiento laboral, constantemente la observa triste y cansada, por otra parte ha tenido constantes novedades en la operación y ha tenido suspensiones por las mismas razones.

Al realizar la atención con la colaboradora se encuentra que anímicamente no se siente bien debido a varias noticias en el transcurso del año, ya que hace 2 meses su madre falleció de causas naturales, y hace 15 días a su figura paterna fue diagnosticado con cáncer, argumenta que no tiene deseos de seguir adelante, que todo lo que hace siempre resulta mal y teme por el fallecimiento de su padre.

Se extrae que la colaboradora aún no ha terminado el ciclo de duelo, se siente estancada en su área de trabajo y perdió la motivación, la colaboradora actualmente se encuentra viviendo su proceso de duelo con normalidad, salvo que han ocurrido situaciones que han detonado emociones negativas dentro de la misma, teniendo en cuenta la situación expuesta se sugiere tomar proceso de psicología externa para ser valorada de una manera más acorde por un psicólogo clínico.

Caso # 2

Para este caso el colaborador de 28 años es remitido por medicina laboral, puesto que en sus exámenes médicos, siendo esta por 3ra vez, el colaborador no logro pasar, también en una ocasión comento en sus exámenes anuales que se encuentra diagnosticado con depresión y actualmente toma medicamentos.

El colaborador en consulta afirma que hace 3 años fue diagnosticado con depresión, estuvo un tiempo medicado pero canceló su consumo debido a que el medicamento que estaba

tomando estaba afectando su salud física, estuvo 3 días internado en un hospital psiquiátrico pero salió a voluntad de su madre, ha tenido una constante ideación suicida ya que existen eventualidades de su pasado que aún no ha resuelto. Nuevamente se presenta la consultante anterior bajo las mismas condiciones, es por ello que se solicita apoyo al jefe del área puesto que es una situación de alto riesgo en el cual juega la vida del consultante y se remite por el servicio de psicología externa puesto que es un caso que necesita que se valore más a fondo por parte de un psicólogo clínico.

Caso # 3

En este caso el colaborador de 30 años es remitido por su coordinadora de recursos humanos, pues en reuniones de área se observa que tiene actitudes de malestar hacia su nuevo jefe, teniendo respuestas reactivas y contaminando a los demás compañeros de trabajo.

El colaborador afirma que viene presentando problemas para regular sus emociones, debido a que si le cuentan o hablan de algo que no le agrada e inmediatamente estalla y prefiere evitar los inconvenientes alejándose del lugar, En cuanto a este caso se sugiere que el consultante comunique hacia las demás personas sus inconformidades frente a ciertos temas con el fin de identificar cuáles son los aspectos que genera mayor malestar y buscar una solución en conjunto con sus compañeros.

Caso # 4

De igual forma que en casos anteriores el colaborador de 54 años se acerca de manera voluntaria a el área, donde afirma que anteriormente tuvo proceso desde el área ya que informa que su hijo estaba presuntamente consumiendo marihuana, tuvo acompañamiento por parte del psicólogo de la eps, indicaron que debía realizar ciertas actividades y hace 15 días solicitó una asesoría en el área, afirma que impuso reglas en su hogar las cuales consistían en

realizar un seguimiento a todas las actividades que realiza su hijo, es decir, acompañarlo a cada lugar que se dirija, en la actualidad el hijo ya se gradúa del colegio y ahora busca un asesoramiento en cuanto a lo que debe realizar, el colaborador se encuentra preocupado por el futuro de su hijo. Por ello se abre espacio con la psicóloga de la fundación bienestar emocional, para que su hijo tenga un acompañamiento especializado.

OCTUBRE

Caso # 1

La colaboradora de 36 años es remitida por su coordinadora de recursos humanos puesto que constantemente la ha observado decaída y triste, en una ocasión tuvo la posibilidad de escuchar su historia, por ello decidió remitir.

En consulta la colaboradora afirma tener inconvenientes con su hijo mayor, debido a que constantemente es grosero con la colaboradora, no la apoya en los deberes del hogar, en ocasiones su hijo le ha levantado la mano con interés de golpearla, no encuentra la manera en cómo tratar con su hijo para buscar una mejor relación, se siente agobiada de la situación puesto que no entiende porque su hijo se comporta de esa manera. Según Sierra, (2009) cuando unos de los roles de padres no se encuentra presente dentro de la familia, la persona que está en ella tiende a suplir los dos, sin lograr abarcar a cabalidad las funciones del mismo, es por esto que se recomienda a la consultante que logre entablar una conversación con el joven para así encontrar la razón de su comportamiento y posterior a ello, llegar a generar acuerdos entre los dos para mejorar la calidad de vida.

Caso # 2

Del mismo modo que casos anteriores el colaborador de 38 años se acerca de manera voluntaria a el área en busca de una orientación psicología, puesto que tiempo atrás viene

presentando algunos inconvenientes relacionados con su esposa pues que el colaborador fue infiel, la mujer con la que fue infiel comenzó a compartir mensajes vía WhatsApp en los cuales afirmaba tener una relación con el colaborador, su esposa se cansó de la situación y decidió darse un tiempo, el consultante se siente devastado por la situación constantemente pide perdón pero su esposa no lo concede.

Para estos meses ya se ha tenido una asistencia mucho más frecuente por parte de los colaboradores que desean tener una orientación psicológica, no obstante se evidencia que el recibimiento y la aceptación de información que se brindó el pasado diciembre ya ha recorrido toda la empresa y las personas se animan a tomar el servicio.

Caso # 3

En este caso el consultante de 39 años se acerca de manera voluntaria a solicitar el servicio de orientación psicológica, afirma que viene presentando inconvenientes con su pareja, ya que, en repetidas ocasiones su pareja ha tenido conductas evocativas hacia él, ya en una ocasión hubo infidelidad, el colaborador se alejó de ella durante un tiempo pero su hija aún los unía. Se siente triste, puesto que, desea mejorar la relación de pareja no quiere alejarse de ella ni de los hijos de su pareja.

Cuando se habla de una separación ya consumada, es imperativo no pensar en que los individuos que tendrán una mayor afectación dentro de esta decisión son los hijos, puesto que, ya no tendrán la misma calidez de hogar o el mismo apoyo de sus dos padres, llegando así en ocasiones suceder como en este caso que los niños sientan aversión hacia la persona que abandona el hogar. Es por esto que se recomienda asistir a un terapeuta de familia que promueva las buenas prácticas familiares.

Caso # 4

Antes que nada para este caso la colaboradora de 39 años de edad se acerca de manera voluntaria en busca del servicio por psicología externa, en consulta afirma que viene presentando unos inconvenientes a nivel personal debido a que hace cerca de 3 años, tuvo un accidente en su rodilla al bajarse del bus, asistió a su eps y le informaron que tenía una enfermedad degenerativa en sus huesos esto le ha traído inconvenientes en su autoestima ya que siente que no avanza, que se encuentra estancada por parte de la relación con su familia es estable pero tiene miedo de quedarse sola. Para este caso es indispensable trabajar sobre sus auto esquemas, puesto que la identificación del sí mismo se encuentra alterada, focalizando sus pensamientos en aspectos negativos de su vida, para ello se sugiere trabajar la técnica 21-3-21 en el cual busca que la consultante identifique las características positivas de sí misma con palabras de agradecimiento hacia ella.

Caso # 5

La colaboradora afirma que tiene inconvenientes con su actual pareja, ya que esta persona constantemente la cela, afirma que ha perdido la confianza en él desde que empezó a dudar de la colaboradora y el tiempo de un mes que se fue de la casa. En ocasiones han tenido discusiones y peleas que han terminado en golpes, en cierta ocasión encerró a la colaboradora en su casa pidiéndoles asistir a su trabajo. La colaboradora siente miedo por perder su vida, puesto que ya en varias ocasiones su pareja la ha intentado golpear pero al final se arrepiente y en una ocasión su pareja la encerró en el cuarto evitando que pudiera asistir a su trabajo, esto le ocasionó varias dificultades en su trabajo llegando al punto de ser suspendida.

La colaboradora siente que su pareja le está haciendo daño, es posesivo. De igual forma que en casos pasados, en cuanto a la situación presentada se recomienda que el consultante inicie acciones legales, puesto que al haber cualquier forma de maltrato, puede

terminar en acciones mucho más delicadas poniendo en juego la vida de la persona, es por esto que se recomienda iniciar proceso legal.

Caso # 6

En cuanto a este caso la colaboradora de 43 años decide acercarse de manera voluntaria, puesto que afirma que su figura materna falleció aproximadamente 15 días atrás, la colaboradora se siente sola ya que su figura materna era su acompañamiento y apoyo en cada momento de su vida. Afirma sentirse desconcentrada y esto le genera miedo por las consecuencias que podría traer en la operación. En muchas ocasiones los consultantes solicitan una orientación psicológica cuando se trata de la pérdida de un ser querido, puesto que, en su mente aborda el miedo y los sentimientos de dolor o tristeza, y en la mayor parte de los casos es usual recomendar realizar una introspección y evaluarse a sí mismo en cuanto a cómo está afrontando las situaciones ante la pérdida actual.

Caso # 7

Por otro lado en este caso la colaboradora de 36 años afirma que presenta algunos inconvenientes de convivencia con su hija, ya que, su hija lo le ayuda en las labores de su hogar y tampoco le ayuda con el cuidado de su hermana menor, afirma que en ocasiones la ha encontrado tomando alcohol con dentro de su hogar, constantemente la desafía y la confronta, no sigue las reglas del hogar. La colaboradora argumenta que ya no sabe qué hacer con su hija, puesto que ella llega muy casada de su trabajo y comienza a discutir con su hija, siente que su vida se está volviendo aburrida y monótona.

Para Sierra, (2009) es indispensable que dentro del hogar el apoyo por cada uno de los integrantes de la familia es crucial para su mismo desarrollo, es por esto que se debe generar reglas en donde se estipule el rol de cada participante para mejorar las dinámicas

internas. En cuanto a este caso se sugiere remitir por psicología externa para que la psicóloga de familia realice una orientación sobre pautas de crianza.

Caso # 8

En cuanto a este caso el consultante de 32 años asiste de manera voluntaria, afirmando que tiene inconvenientes de convivencia con su tío debido a que este es consumidor de alcohol compulsivo, constantemente discute con él por la forma de tratar a su familia cuando llega en alto grado de embriaguez, afirma que su tío, tiempo atrás, estuvo retenido en prisión luego de que salió se le dificultó encontrar empleo por sus antecedentes, el colaborador se siente cansado y triste de la actitud que tiene su tío hacia su familia y desea iniciar un proceso con psicología para poder arreglar las relaciones en su hogar. Para este caso es indispensable que cada una de las personas tenga un cara a cara en el cual se den a conocer cuáles son los factores que afectan las dinámicas familiares y no solas hablar de los inconvenientes, sino que se sugiere que en el momento de tener la conversación crucial se deben ofrecer alternativas de resolución de conflictos.

NOVIEMBRE

Caso # 1

En este punto se decide extender el servicio de psicología externa, habilitando dos horas más de atención los días miércoles de cada semana. En cuanto a este caso el colaborador de 56 años se acerca de manera voluntaria hacia el área afirmando que su hija de 15 años viene presentando una conducta evitativa, en la cual no le agrada comunicarse con sus padres o hermana, es decir, constantemente en palabras del colaborador, su hija muestra "desprecio" hacia su familia, argumenta que en otros ambientes diferentes al hogar el comportamiento de su hija es totalmente diferente, puesto que, convive más, se ríe más con

su amigo, logra expresarse mejor. Se recomienda iniciar sesión con un psicólogo familiar para encontrar cuales son las causas primordiales que afectan las dinámicas familiares.

Caso # 2

Para este caso el consultante de 40 años menciona que se encuentra triste por el comportamiento de su hijo mayor, puesto que hace cerca de 2 años finiquitó la relación con su ex pareja debido a un consenso mutuo, su hija decidió quedarse con la mamá y su hijo se quedó con el colaborador desde hace un tiempo su hijo perdió el deseo de pasar tiempo con su figura materna puesto que el colaborador le ha preguntado porque no va a visitar a su mamá y su hijo le responde que no desea. A nivel académico se observa que su rendimiento académico ha disminuido, sus docentes afirman que no le agrada hablar en público. Dentro de una ruptura relacional los más afectados son los hijos, puesto que ya no tiene la misma calidad familiar dentro de su hogar, es por esto que en muchas ocasiones los niños no permiten que sus padres conozcan de su vida, ya que sienten que hay problemas con mayor dificultad o no hay un espacio de confianza necesaria para exponer sus ideas.

Caso # 3

De la misma forma que en casos anteriores la colaboradora de 27 años afirma que hace cerca de 1 año decidió terminar con su pareja, debido a que en una ocasión su ex pareja la golpeó en repetidas ocasiones; la colaboradora inició proceso judicial para que su ex pareja, se llegara a una conciliación para los respectivos apoyos. Hace cerca de 2 semanas su ex pareja se llevó a los niños sin autorización y los retuvo por 1 semana, cuando los niños regresaron los encontró con hematomas en el cuerpo, la colaboradora informó de inmediato en la comisaría de familia la cual lleva su respectivo caso, no logró obtener una orden de caución debido a que en el estudio comportamental realizado, demostró que no representa un peligro para la sociedad. Nuevamente cuando se rompen las reglas del hogar y hay maltrato lo más

conveniente es realizar efectiva las normas y condiciones bajo las cuales se encuentra la relación, es decir, si hay un maltrato hacia un menor de edad lo más recomendable es informar a las autoridades competentes y asistir a medicina general para que los menores de edad sean valorados.

Caso # 4

En este caso la colaboradora de 44 años es remitida en el área debido a que en el ejercicio de la lucha contra el cáncer, se evidenció que la colaboradora se afectó por el ejercicio. La colaboradora argumenta que su hija de 20 años hace aproximadamente 4 meses fue diagnosticada con cáncer de piel. Ya inició proceso clínico pero su hija se encuentra alterada debido a la ideación de mala percepción hacia ella debido a que la uña de su mano se la extirpan. Para este caso se sugiere a la colaboradora considerar tomar citas por psicología externa posterior al proceso quirúrgico para así tener un acompañamiento específico sobre autoimagen.

DICIEMBRE

Caso # 1

Consultante de 42 años de edad decide acercarse de forma voluntaria a tomar el proceso de orientación psicológica afirmando que viene presentando desde hace ya 1 año varios inconvenientes con su pareja, no tienen buena comunicación, constantemente pelean, no hay confianza entre ellos, además, con su hijo de 13 años, la madre es extremadamente permisiva y el padre es extremadamente autoritario, esto les ha traído inconvenientes al momento de dar una retroalimentación a su hijo, por otra parte el padre tiene problemas de manejo de ira y es evitativo. Para Sierra, (2009) en una familia deben haber roles específicos tales como el del padre el cual es autoritario y el de la madre que es amor incondicional,

cuando no se suplen estos roles acorde a su familia, nos genera inconvenientes de convivencia puesto que no hay límites y comienzan a contradecirse unos con otros, es por esto que en cuanto a este caso se recomienda establecer los roles dentro de su familia para así estimular la comunicación abierta.

Caso # 2

En cuanto a este caso la colaboradora afirma que viene sintiendo desde hace tiempo atrás unos cambios a nivel emocional los cuales han afectado su vida en todos los ámbitos, actualmente vive con su hija, 2 hermanas y una sobrina, se encuentra que su "pareja" no es estable, desaparece durante meses, la colaboradora presenta un apego emocional, debido a que constantemente revisa su celular en busca de un mensaje, no le gusta salir con persona, pues se mantiene alejada de su vínculo social se observa que se encuentra cargada a nivel emocional. Silva, (2005) afirma que la regulación emocional se entiende como la atención centrada en la emotividad generada por un hecho en específico, en este caso su pareja, puesto que al no tener sus auto esquemas establecidos, ha otorgado su libido hacia otra persona, es aquí donde comienza a sentir malestar consigo mismo, es por ello que se solicita al consultante realizar una introspección con el fin de encontrar sus gustos y fortalecerlos.

CAPITULO 4: ANÁLISIS Y REFLEXIÓN

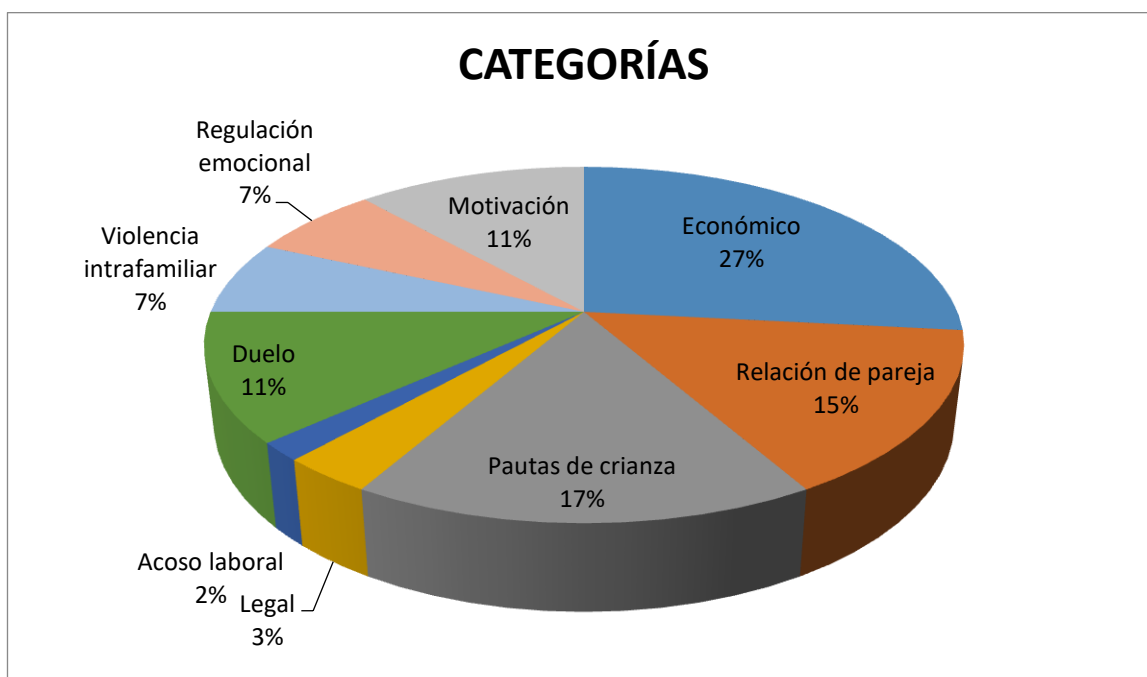
1. ANÁLISIS Y REFLEXIÓN

Luego de realizar la recuperación de la experiencia se encuentra que en términos generales y a hoy en el año 2020 se puede encontrar que no en todas las empresas se ofrece un servicio orientado directamente a la intervención o promoción del cuidado de salud mental, es por ello que surge la necesidad de sistematizar esta experiencia, pues es la oportunidad precisa para dar a conocer el espectro de la orientación psicológica, puesto que a esta fecha, la labor

principal del psicólogo organizacional es velar por los derechos del trabajador y realizar procesos de selección o bienestar dentro de la empresa.

Los inconvenientes de salud mental dentro de la organización suelen aparecer por insatisfacciones de los colaboradores o por dificultades internas, anexo a ello, las condiciones laborales influyen en la percepción de un buen clima laboral, más sin embargo el cuidado de la salud mental por medio del proceso de orientación psicológica abarca una gran gama de dificultades como las expuestas anteriormente en la recopilación de la experiencia; a continuación se encuentra la caracterización de los casos atendidos durante la práctica profesional:

Tabla # 2: Categorías de los casos



En cuanto a la gráfica se puede extraer que los casos que tuvieron un menor auge son lo que tienen como antecedente el acoso laboral, pues, este tipo de casos deben ser atendidos por el área de relaciones laborales, ya que, esta área se encarga de todos los procesos que conlleva acciones legales dentro de la organización tal cual como lo menciona Seisdedos en

(1985) el clima laboral tiene como fundamento la satisfacción del colaborador en cuanto a las funciones realizadas y el direccionamiento de los jefes. Es por esto que el cuidado del bienestar emocional dentro de las bodegas se convierte en un factor crucial para el mejoramiento del clima laboral.

En cuanto a la dimensión de lo legal, se hace referencia a la orientación de procesos legales de manera externa que presentan los colaboradores, tales como denuncias, peleas por patrimonios, cuestiones sobre herencias y demás. Este ámbito no tiene mayor auge pues se considera que para los colaboradores hay un mayor conocimiento sobre el tipo de rutas que se debe tomar cuando se solicita que se realicen acciones legales, pero no se puede deslegitimar que este tipo de casos pueden generar estrés en los individuos al no encontrar una ruta óptima o un desarrollo rápido de la solución del mismo, puesto que para Bowlbi en 1968, el cuidado de la salud mental corresponde a un equilibrio entre los entornos socioculturales y el individuo inmerso en una participación activa en ámbitos laborales.

El tercer aspecto que no tiene una mayor participación o búsqueda de resolución, son los casos con contenidos de violencia intrafamiliar, debido a que la sociedad aún se encuentra con temor de denunciar cualquier tipo de violencia sea tanto mujeres como hombres los violentados, por un miedo adquirido de la reacción que podría tener su violentador; cabe resaltar que las personas que decidieron contar su caso, ha sido satisfactorio debido a que es una situación delicada que necesita un apoyo mayor de las autoridades competentes con el fin mantener el cuidado de salud mental, tal como lo menciona la OMS en el (2020) que “la salud mental es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

En cuanto al cuarto ámbito de análisis entendido como regulación emocional, pues se encontró que hay colaboradores que aun responden de manera reactiva a situaciones que

demandan una carga de energía psíquica mayor, realizando el análisis de los casos se encuentra que hay un pequeño error desde el área de selección, pues este tipo de características de personalidad deben ser halladas desde las entrevistas iniciales y este es un tipo de error muy común en cuanto a la contratación en modalidad de masividad en las empresas, ya que se busca la contratación de personal para suplir los cargos necesarios en las operaciones.

En la categoría clasificada como duelo se encuentra que hay un incremento en la asistencia de los colaboradores, ya que el duelo no se puede suprimir de un día para el otro o en el transcurso de 6 meses, por el contrario, se necesita un tiempo largo para que las personas logren asimilar una pérdida y en muchos de los casos las personas no logran superar una pérdida a pesar de haber pasado varios años y la calidad de vida se vería comprometida pues la calidad de vida estima la relación existente entre elementos netamente objetivos, condiciones materiales y nivel de vida, y subjetivos, condiciones de bienestar, satisfacción, expectativas y felicidad (Ardila, 2003; Núñez, et. al., 2010; Amador et al., 2005).

No es secreto para las personas que acceder a un servicio psicológico particular en Colombia es difícil, pues no todas las personas tiene los ingresos necesarios para poder suplir el gasto de las citas. Para ello las EPS “Empresas prestadora de salud”, ofrecen servicios psicológicos, pero no logran abarcar todas las poblaciones, es por esto que la orientación que se pueda dar desde la empresa puede ser vital para un empleado y más con una categoría tan delicada como el duelo, pues, las personas necesitan más de 5 días libres o dinero para poder superar el fallecimiento de un ser querido.

Por otra parte también se encuentra la motivación del colaborador inmersa dentro de los casos atendidos, ya que, tener un colaborador motivado garantiza que sus actividades se realicen de manera placentera y optima, es por ello que las empresas desarrollan el programa

de bienestar laboral, que como lo menciona (Herrera, Betancur, Jiménez & Martínez, 2017) el área de bienestar laboral se encarga de velar el cuidado de la motivación del colaborador por medio de la gestión de actividades que apuntes a las oportunidades de mejora detectadas dentro de la empresa.

En cuanto a las relaciones de pareja se encuentra que la mayor parte de la muestra son hombres los que acceden a este servicio, en cuanto a los casos se puede apreciar que los temas relacionados con celotipia, infidelidad o monotonía son los predisponentes con mayor auge que representa las principales dificultades de pareja. Al lograr la asistencia de los colaboradores, al servicio de orientación psicológica ofrecido desde el área de cultura organizacional, permite conocer el espectro que viven los trabajadores de la empresa y además permite conocer cuáles son las dificultades primordiales que viven a diario cada uno de ellos y que influye en su salud mental y su rendimiento laboral.

Otro de los casos que tuvieron mayor presencia dentro de la orientación psicológica son los casos que se relacionan con las pautas de crianza, es entendible que en una sociedad donde las familias que son disfuncionales o que solo están bajo el cargo de uno de los padres, posea dificultades, pues no tendría el mismo tiempo de dedicación para los cuidados de los menores, esto hace que los jóvenes permanezcan mucho tiempo solos y puedan aprender conductas destructivas hacia la familia.

Se encuentra que la categoría de economía presenta la mayor asistencia por parte de los colaboradores, se extrae que en su mayoría con calamidades en muchas ocasiones no se pueden prever, tales como el robo a mano armada, accidente de familiares, accidentes en el hogar, accidentes automovilísticos o el cubrimiento de medicamentos no post, es por ello que la organización permite establecer una ayuda para los colaboradores tales como el mercado por calamidad o los apoyos económicos.

Desde el punto de vista profesional se puede decir que este tipo de ayuda o alivio económico, en lugar de servir como un motivador, se convierte en un apoyo asistencial; pues no en todos los casos se pueden cubrir este tipo de gastos, ya que no en todas las oportunidades se pueden presentar o sustentar como calamidad. Por otra parte, una gran población acceden a estos intentando obtener un alivio temporal y la empresa los puede apoyar, pero suplir todas las necesidades del mismo no se logra abarcar. Cabe aclarar que no todos los casos sobre dificultades económicas se incluyeron dentro del análisis de la experiencia.

Se puede denotar que los colaboradores después de tener una orientación psicológica no solo pueden mejorar su calidad de vida, sino que pueden mejorar su rendimiento laboral, puesto que al lograr expresar sus dificultades con un profesional en un espacio designado para estas orientaciones, las personas pueden sentir que la empresa realmente se preocupa por su salud mental.

Ahora bien, este tipo de servicio es muy útil para las empresas, debido a que, en las organizaciones se encuentran presentes personas de diferentes estratos que tienen dificultades variadas y en muchas ocasiones no logran acceder a un servicio de psicología externa y con la asistencia de los colaboradores demuestra que se debe prestar más atención a la salud mental y que esto no implica que solo se deban otorgar beneficios palpables para que el colaborador este feliz. Al contrario, se necesita incentivar a las personas a que asistan a un servicio de psicología y que desde las empresas se puede prestar este servicio.

2. PUNTO DE LLEGADA Y RECOMENDACIONES

Esta sistematización dio a conocer que en las empresas hay muchas personas que están enfermas y no necesariamente hablando desde el espectro físico, por el contrario, se habla de una dimensión mental, tal y como lo demuestran los casos, por otra parte, al ser una empresa

de nivel nacional, no todos los colaboradores podrían acceder al servicio de la misma manera, pues al tener una asesoría de manera virtual, se pierden muchas observaciones que puede realizar el profesional en una consulta.

Luego de realizar el análisis de la experiencia se encuentra que la asistencia ha incrementado por causa de la pérdida del miedo a la estigmatización que se tiene en la sociedad: los trabajadores son mucho más abiertos a iniciar un proceso de orientación psicológica, mas sin embargo, aún no se logra abordar a toda la población que lo necesita.

Es imperativo no pensar en la salud mental de los colaboradores, puesto que, en las organizaciones se vela por el cuidado de salud física de los mismos, por medio de la entrega de los implementos necesarios para sus actividades y este tipo de apoyo es perfecto, pero no hay que dejar de lado el cuidado de la salud mental, pues esta se aborda de manera asistencial, por medio de beneficios como días de descanso por mérito, actividades deportivas, actividades de celebraciones especiales; estas actividades anteriormente mencionadas son bien aceptadas por los empleados, pero no suplen las dificultades que pueda pasar un colaborador ya que, no suplen la pérdida de un familiar o el duelo por una ruptura emocional.

El rol de un psicólogo organizacional está basado en suplir las necesidades laborales de los empleados de la empresa, pero, con un programa de orientación psicología puede tener una eficiencia mucho mayor que otro tipo de beneficios, pues, en este sentido los colaboradores pueden ser escuchados es un espacio propicio para ellos, en los cuales pueden recibir una orientación sobre dificultades como el proceso de aceptación del duelo, familiares con consumo de SPA, enfermedades de alto riesgo, dificultades de pareja, entre otras.

Para un colaborador que sus ingresos no superan un salario mínimo legal en Colombia, un servicio de esta índoles aliviana muchas dificultades internas, puesto que las EPS no logran abarcar toda la población, es por esto que por medio de esta sistematización se busca

dar a conocer toda una experiencia en donde el rol del psicólogo organizacional cambia y busca dar a conocer que las empresas pueden aportar más a las vidas de las personas.

CONCLUSIÓN

Durante todo esta sistematización se hizo énfasis en la orientación psicológica, pues como se observó anteriormente, la cantidad de personas que se atendieron en el 2019 es muy alta, esto quiere decir, que las personas que asisten a este proceso en primer lugar buscan un apoyo o una orientación frente a su dificultad, por otro lado, muestra que un servicio de orientación psicológica dentro de una empresa mejora la salud mental de sus trabajadores para que así mismo logren dar un mayor porcentaje de efectividad en sus áreas de trabajo.

Como se puede observar los casos oscilan desde un apoyo económico por factores diversos, hasta la atención de un proceso de duelo, por ende, lo que se desea resaltar es que las personas tiene diferentes dificultades los cuales no se pueden solucionar solo con actividades de bienestar o días de calamidad, por el contrario, hay casos que requieren un apoyo profesional pero no en todas las ocasiones las personas tienen los insumos monetarios para solventar un proceso psicológico, es por ello que, un área encargada del bienestar emocional de los colaboradores es indispensable para los mismos trabajadores de una empresa.

Por medio de esta sistematización se busca que el gremio de psicólogos y las empresas, comiencen a pensar en velar por la salud mental de los empleados, pues las corporaciones tiene dos clientes, el primero y más importante, sus trabajadores quienes representan la actividad de las mismas y el cumplimiento de las metas en común, el segundo cliente son las personas que acceden a los servicios que ofrecen las empresas; es por ello que se necesita que cuidar la salud mental de los primeros clientes, para que el segundo cliente se encuentre satisfecho.

Por otra parte, se quiere dar a conocer un el rol de los psicólogos organizacionales desde la perspectiva de la atención psicológica, puesto que es necesario subrayar que estos profesionales solo abordan dificultades laborales tales como procesos de selección, bienestar, nómina y demás, por ello por medio de esta sistematización se quiere llegar a el origen de la función de los psicólogos el cual es escuchar al otro escuchar las necesidades, problemas o afecciones que abarque la salud no como física si no como mental.

Por ello se quiere dar a conocer a las empresas que es necesario un área donde los colaboradores puedan exponer sus necesidades y puedan encontrar la solución a las mismas, pero no es un trabajo solo, se necesita la ayuda de las demás áreas de trabajo tal y como se necesita la ayuda de los coordinadores de recursos humanos, que como lo demuestran los casos expuestos, son el primer acceso que tienen los colaboradores, es decir, son las primeras personas a las cuales llegaran los casos, es por ello que las personas que suplan estos cargos deben tener una respuesta empática ya que ellos son la extensión de una primera orientación psicológica para una persona que en realidad lo necesita.

ANEXOS

TREGISTRO DE LAS EXPERIENCIAS

Los registros de evidencia que se maneja son los formatos de asistencia a consultoría en los cuales se encuentra los datos sociodemográficos de los asistentes.

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN	MOMENTO
Entrevista individual	Esta entrevista se utiliza en el ámbito laboral en el cual el profesional realiza entrevista a	Primer y segundo momento

	<p>una persona que se esté postulando para un cargo, esta, también se utiliza en las asesorías psicológicas en las cuales el psicólogo busca recopilar información con el fin de brindar orientación al consultante.</p> <p>García, 2008.</p>	
Entrevista no estructurada	<p>García, (2008) argumenta que la entrevista no estructurada favorece a la comunicación de dos o más personas, dejando hablar libremente y haciendo sentir cómodo a la persona entrevistada. Se conforma de preguntas abiertas sin un orden en específico adquiriendo características de especificidad y espontaneidad.</p>	Primer y segundo momento
Entrevista mixta	<p>Esta entrevista la compone una unión entre la entrevista estructurada y la no estructurada, el entrevistador alterna preguntas estructuradas y preguntas abiertas con el fin de profundizar en características relevantes del proceso, aplica también para el ámbito psicológico ya que se necesitan preguntas estructuradas para recopilar información sobre el consultante y también se utiliza preguntas abiertas con el fin de</p>	Segundo momento

	indagar en la causalidad de su asistencia. García, 2008.	
Entrevista cara a cara	En esta entrevista el dirigente de la misma recopila información no solo de lo argumentado por el entrevistado sino que también recibe información de su comunicación no verbal, con el fin de verificar la información presentada. García, 2008. Las preguntas estructuradas para recopilar información sobre el consultante y también se utiliza preguntas abiertas con el fin de indagar en la causalidad de su asistencia. García, 2008.	Primer y segundo momento

REFERENCIAS

Aguilar, C. C. (2010). La práctica de la investigación educativa desde la psicología:

Intereses implícitos y finalidad social. *Revista de psicología*, 19(1), pág-154.

Amador, O., Contreras, F., Fernández, H., Sandín, B., Tamayo, R. E., Tobón, S.,

Vázquez, A. & Vinaccia, S. (2005). Calidad de vida, ansiedad y depresión en pacientes con diagnóstico de síndromes de colon irritable. *Terapia Psicológica*, 23 (2), 65-74.

Amezcu, M. (2003). La entrevista en grupo. Características, tipos y utilidades en

investigación cualitativa. *Enfermería clínica*, 13(2), 112-117.

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35 (2), 161-164.
- Bados, A. (2008). *La intervención psicológica: características y modelos*. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona. Recuperado el 21 de abril de 2016, del sitio web <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/4963/1/IPCS%20caracter%C3%A4Dsticas%20y%20modelos.pdf>
- Barreto, P., Fombuena, M., Diego, R., Galiana, L., Oliver, A., & Benito, E. (2015). Bienestar emocional y espiritualidad al final de la vida. *Medicina Paliativa*, 22(1), 25-32.
- Bowlby, J. (1968). Los cuidados maternos y la salud mental. Organización Panamericana de la salud.
- Cano, A. (2005). Control emocional, estilo represivo de afrontamiento y cáncer: ansiedad y cáncer. *Psicooncología*, 2(1), 71-80.
- Colombia, C. D. (2013). Ley 1616 de salud mental (2013). Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/LeyesL,1616013>.
- Cosme, J. A. G. (2003). Celotipia y petición de ayuda. La masculinidad en el discurso. *Cuicuilco*, 10(27), 0.

de Pablos Pons, J., Ramírez, T. G., & Pérez, A. G. (2008). El bienestar emocional del profesorado en los centros TIC como factor de innovación educativa.

RELATEC: Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, 7(2), 45-55.

Dias, R. (2003). Cultura organizacional. São Paulo: Alínea.

Díaz, S. X. X., Mateus, G. F., & Rodríguez, P. G. (2018). IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE RIESGOS EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN UNA EMPRESA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: MÁS ALLÁ DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)-IMPLEMENTATION OF STRATEGIES FOR THE CONTROL OF RISKS IN SECURITY AND WORK HEALTH IN A CONSTRUCTION PROJECT MANAGEMENT COMPANY: BEYOND THE MANAGEMENT SYSTEM ON SAFETY AND HEALTH AT WORK (MSSHW). Revista Teckne, 16(1).

Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). Revista española de salud pública, 84, 169-184.

García, T. B. H. L. O. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). Nure investigación, (33).

Guerrero, J. G. (1994). Salud mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional. Revista Colombiana de psicología, (3), 100-108.

- Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.
- Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Holliday, O. J. (2006). La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano—una aproximación histórica. *Piragua*, (23).
- Holliday, Ó. J. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos. *F (x)= Educación Global Research*, 1, 56-70.
- Marks, D., Murray, M., Evans, B. & Willing, C. (2008). *Psicología de la salud: teoría, investigación y práctica*. México: Manual Moderno.
- Mayan, M., & Introductoria, N. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos. Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. Alberta: International Institute for Qualitative Methodology, 34.
- Mestre, J. M., Núñez-Vázquez, I., & Guil, R. (2016). Inteligencia Emocional y aspectos neurológicos disfuncionales: implicaciones en la salud mental y el bienestar emocional. *Revista de Psicología de la salud*, 18(1), 97-121.
- Millán-González, R., & Solano-Medina, N. (2010). Duelo, duelo patológico y terapia interpersonal. *Revista colombiana de psiquiatría*, 39(2), 375-388.

- Neiman, G., & Quaranta, G. (2006). Los estudios de caso en la investigación sociológica. *Estrategias de investigación cualitativa*, 1, 213-237.
- Núñez, A., Tobón, S., Arias, D., Hidalgo, C., Santoyo, F., Hidalgo, A., & Rasmussen, B. (2010). Calidad de vida, salud y factores psicológicos asociados. *Perspectivas en Psicología* (13), 11-32.
- Open market, (2014). Recuperado de <http://openmarketnet.com>
- Organización Mundial de la Salud, (2020), Concepto de salud mental, Recuperado de: https://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Pérez, P. (2008). *Psicología educativa*. San Marcos. Lima.
- Perles Novas, F., San Martín García, J., Canto Ortiz, J., & Moreno Jiménez, P. (2011). Inteligencia emocional, celos, tendencia al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja. *Escritos de Psicología (Internet)*, 4(1), 34-43.
- Quijada, N., & Ortiz, A. (2010). GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. APLICACIÓN EN LAS PYMES INDUSTRIALES. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 14(57).
- Reed, G. M., & Ayuso-Mateos, J. L. (2011). Hacia una clasificación Internacional de los Trastornos Mentales de la OMS de mayor utilidad clínica. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 4(3), 113-116.
- Resolución, N. (1998). 2358 de 1998 del Ministerio de Salud., Política Nacional de Salud, Mental., *Diario Oficial de la República de Colombia*, 43338.

- Sánchez, P. (2016). EL PSICÓLOGO EDUCATIVO Y SU RESPONSABILIDAD EN LA SOCIEDAD ECUATORIANA ACTUAL: COMPROMISOS, RETOS Y DESAFÍOS DE LA EDUCACIÓN DEL SIGLO XXI. *Revista Universidad y Sociedad*, 20-35.
- Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Sierra, G. (2009). Si nos amamos amémonos bien. *Colombia. Editorial San Pablo*.
- Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38.
- Silva, C. (2005). Regulación emocional y psicopatología: el modelo de vulnerabilidad/resiliencia. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 43(3), 201-209.
- Urzúa, A. & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71.
- Varela, M. T. A., Cáceres, E. D. R., & José, C. T. R. (2010). Consumo de sustancias psicoactivas ilegales en jóvenes: factores psicosociales asociados. *Pensamiento psicológico*, 3(8).
- Velandía, J. H. M., & Pinilla, N. A. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23(48), 21-31.

Vertel, A. D. C. C., Paternina, C. D. R., Riaño, H. E. H., & Pereira, J. M. L. (2013).

Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios gerenciales*,

29(128), 350-355.

Zepeda Herrera, F. (1999). *Psicología organizacional*. Editorial Addison.