



## **Impacto de estrategias que fortalecen el bienestar en el ámbito organizacional**

Elaborado por:

Alejandra Isaza Vinasco

Yurani Sánchez Chávez

Psicología, Facultad de Ciencias Sociales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Buga, Valle del Cauca Colombia

Junio 01 de 2022

**“Impacto de estrategias que fortalecen el bienestar en el ámbito organizacional”**

Elaborado por:

Alejandra Isaza Vinasco

Yurani Sánchez Chávez

Asesora:

Alejandra Montealegre Mesa

Psicóloga

Psicología, Facultad de Ciencias Sociales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Buga, Valle del Cauca Colombia

Junio 01 de 2022

## Tabla de Contenido

Resumen .....	4
Introducción .....	5
Parte 1: Descripción general de la sistematización: Fundamentos de la sistematización .....	7
Descripción del Contexto .....	7
Tema u objeto de estudio de la sistematización .....	9
Experiencia que se quiere sistematizar .....	9
Eje de la sistematización .....	10
Formulación de la pregunta eje .....	10
Justificación de la sistematización .....	10
Objetivos de la sistematización .....	12
Contexto teórico-conceptual .....	12
Elementos del tema de la sistematización desde la teoría .....	14
Producto o insumos de la experiencia .....	18
Parte 2: Diseño y ruta metodológica de la sistematización .....	18
Procedimiento .....	19
Momento 1: Tema y ejes centrales de la experiencia .....	19
Momento 2: Recopilación y procesamiento de información .....	19
Participantes .....	20
Técnicas e instrumentos empleadas para la sistematización .....	21
Parte 3: Recuperación del proceso vivido .....	22
1. Reconstrucción de la historia .....	22
Diagrama de la reconstrucción .....	29
2. Clasificación de la información .....	29
3. Relación de actividades desarrolladas y resultados de acuerdo a las características .....	31
Parte 4: Reflexiones de fondo: La experiencia .....	33
Interpretación crítica de lo vivido .....	33
Parte 5: Aprendizaje de la Experiencia .....	39
Conclusiones .....	40
Recomendaciones .....	41
Parte 6: Estrategias de Socialización de la Experiencia .....	42
Referencias Bibliográficas .....	43
Apéndices .....	46
Anexos .....	57

## Resumen

La presente sistematización se realizó a partir del interés de reconstruir y reflexionar sobre el proceso vivido en la práctica, con el objetivo de evaluar el impacto de la implementación de estrategias aplicadas para gestionar el estrés de los colaboradores de la organización Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S. ubicada en la ciudad de Buga Valle, partiendo de la carencia de implementación de espacios de capacitación que fomenten la formación del potencial humano para afrontar situaciones que generan estrés en el entorno laboral.

La metodología desarrollada está orientada por los planteamientos de Patlán, Rezzonico & Linares, entre otros, los cuales permiten abordar postulados que contribuyen como soporte teórico de la práctica y brindan sentido a los momentos y aprendizajes significativos de la experiencia en el área organizacional. De acuerdo a ello, mediante el instrumento de evaluación aplicado se obtuvo como resultado que el 64.29% de los colaboradores indica que las temáticas que se abordaron durante los talleres, les permitieron aprender e implementar estrategias para gestionar adecuadamente el estrés, mejorando el desempeño y la productividad en el lugar de trabajo; e igualmente se observa que un 90% refiere que posterior a los talleres y técnicas expuestas, evidencian un cambio en el nivel de estrés experimentado en el lugar de trabajo, notando una disminución gradual; considerando oportuno continuar fomentando espacios de capacitación con el fin de fortalecer el manejo de situaciones de tensión presentes en el entorno laboral.

### **Palabras clave:**

Estrés, bienestar laboral, comunicación asertiva, mindfulness.

## Introducción

En el presente trabajo de grado, se sistematiza la experiencia que se llevó a cabo durante el primer ciclo de práctica profesional del periodo académico 2021-2 en el campo de acción de la psicología organizacional, la cual se desarrolló en la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S ubicada en la ciudad de Buga Valle del Cauca, dedicada a prestar servicios de consultoría, asesoría y análisis de confiabilidad en materia de seguridad integral para los procesos de contratación de cada uno de los clientes vinculados. La empresa cuenta con una planta de 10 empleados directos y 6 indirectos, en el rango de los 20 a los 60 años de edad, profesionales en diferentes áreas. De acuerdo a esto, se identificó por medio de las necesidades sentidas, observadas y de una encuesta aplicada a los colaboradores, donde refieren ausencia de espacios de capacitación que contribuyan con el bienestar laboral e incentiven en estos el desarrollo de habilidades para la gestión adecuada del estrés. Por lo anterior, durante el primer ciclo de práctica profesional se desarrollaron diferentes actividades desde el rol del psicólogo organizacional enfocados en la prevención y disminución de los riesgos asociados al estrés, fomentando así el bienestar de los mismos.

Con base a lo anterior, la presente sistematización de experiencias pretende evaluar el impacto de la implementación de estrategias aplicadas para gestionar el estrés de los colaboradores pertenecientes a la empresa en mención, partiendo de la importancia de incentivar la formación del potencial humano frente al afrontamiento de situaciones de trabajo bajo presión, toma de decisiones y alto volumen de tareas, como una forma de incrementar su desempeño, productividad y sentido de pertenencia hacia el logro de las metas de la organización; para lo cual se realizó el proceso de reconstrucción crítica de la historia desde los momentos y aprendizajes más significativos; se aplicó un instrumento de evaluación que permitiera conocer el impacto generado a través de las actividades implementadas, obteniendo como resultado que el 64.29%

de los colaboradores indicó que las temáticas que se abordaron durante los talleres, les permitieron aprender e implementar estrategias para gestionar adecuadamente el estrés, mejorando el desempeño y la productividad. Del mismo modo, un 90% manifestó que posterior a los talleres y técnicas expuestas, evidenciaron un cambio en el nivel de estrés experimentado en el lugar de trabajo, notando una disminución gradual; por lo que consideran oportuno continuar fomentando espacios de capacitación con el fin de fortalecer el manejo de situaciones de tensión en el entorno laboral.

Por ello, el siguiente documento se divide en seis secciones, de las cuales, la primera hace referencia al enfoque y los fundamentos de la sistematización, allí se establece el eje principal, justificación, objetivos, contextualización teórica - conceptual y el producto o insumo final. En la segunda, se presenta el diseño de la ruta metodológica, incluyendo los participantes y las técnicas e instrumentos empleados. En la tercera, se realiza la recuperación del proceso vivido reconstruyendo la historia, clasificando la información y relacionando las actividades desarrolladas con los resultados de acuerdo a las variables establecidas. La cuarta sección hace referencia a las reflexiones de fondo mediante la interpretación crítica de lo vivido. En la quinta se presentan los aprendizajes de la experiencia, plasmados en conclusiones y recomendaciones. Finalmente, en la sexta sección se exponen las estrategias que se emplearán para la socialización de la experiencia.

## **Parte 1: Descripción general de la sistematización: Fundamentos de la sistematización**

### **Descripción del Contexto**

Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S nació el 18 de enero del 2008, se encuentra ubicada en Guadalajara de Buga Valle del Cauca, en la dirección Carrera 13 No. 5-78, Oficinas 201, 202, 203 y 301, edificio Santo Domingo, barrio central, cuyo sector es comercial estrato 3; siendo su misión prestar servicios de consultoría, asesoría y análisis en confiabilidad en materia de seguridad integral con base a las necesidades observadas en las empresas; proyectando al año 2023 consolidarse como una Entidad del Sector Privado estructurada en diferentes áreas, en las cuales se definen responsabilidades y tareas determinadas para garantizar la satisfacción del servicio, en cuanto al análisis en confiabilidad y confidencialidad de la información para cada cliente vinculado, de lo cual se estableció como política de calidad el resguardo de los bienes de los usuarios a través de la mejora continua en el desarrollo de los procesos y calidad en la prestación del servicio con la finalidad de disminuir o eliminar el riesgo, mediante la ejecución de estudios de seguridad acorde a los requerimientos de cada cliente. (Bautista, 2019).

La Empresa cuenta con una planta de 10 empleados directos y 6 indirectos, en el rango de los 20 a los 60 años de edad, pertenecientes a los estratos socioeconómicos entre 1 y 4; su nivel de escolaridad se define en diferentes áreas profesionales, de los cuales la intervención estuvo dirigida a diez personas del género femenino del área administrativa y operativa, quienes fueron las participantes y beneficiarias directas en el desarrollo de la experiencia a sistematizar.

Al realizar el análisis de las principales necesidades de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S, se evidencian debilidades desde el área de talento humano con relación al fortalecimiento de la motivación de los empleados donde existen factores que inciden

sobre la voluntad de las personas y por ende sobre su accionar en el marco laboral; los cuales son determinantes en el nivel de satisfacción del colaborador.

Peña (2018), plantea que la motivación laboral: “es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades”. En éste sentido, se establece que, para motivar a los trabajadores de la organización en la ejecución de sus tareas, es necesario permitirles satisfacer sus necesidades no satisfechas en la empresa, mediante procesos que promuevan el bienestar, orientados al enriquecimiento personal y profesional, donde a nivel empresarial se logre implementar acciones concretas para crecer y diversificarse.

Por lo anterior, se enfatiza que la empresa no cuenta con estrategias adecuadas que prioricen el bienestar y la satisfacción del personal desde un área encargada, motivo por el cual se considera oportuno y necesario emprender acciones frente a la motivación laboral, teniendo en cuenta la gran influencia que ésta ejerce en la productividad empresarial dadas las implicaciones sobre el quehacer diario.

**Figura 1.**

*Organigrama Search Soluciones*



*Nota.* Tomado de: *Manual del sistema de gestión de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S* (p. 4), por Bautista, 2019.

### **Tema u objeto de estudio de la sistematización**

#### ***Experiencia que se quiere sistematizar***

La presente sistematización busca exponer las acciones implementadas para dar respuesta a las necesidades del contexto en el cual se desarrolló la práctica profesional, haciendo énfasis en el impacto generado en los colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S a través del taller: Técnicas para la gestión adecuada del estrés, orientado a potenciar habilidades y fortalecer conocimientos del equipo de trabajo con relación al afrontamiento en situaciones cotidianas que repercuten en el ámbito personal y profesional; considerando así que

dicha herramienta aportará como experiencia al desarrollo de nuevas estrategias que contribuyan a la prevención del estrés laboral y a su prevalencia en el tiempo, evitando implicaciones negativas que alteran el bienestar de los empleados.

### ***Eje de la sistematización***

De acuerdo a la experiencia durante el proceso de práctica, se aborda como Eje principal el siguiente aspecto:

1. Impacto generado de la estrategia realizada con los colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S mediante el taller técnicas para la gestión adecuada del estrés, evaluando su pertinencia en la prevención y mitigación de las afectaciones a nivel laboral.

### ***Formulación de la pregunta eje***

¿Cuál fue el impacto que generó el taller técnicas para la gestión adecuada del estrés en los colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S?

### ***Justificación de la sistematización***

El propósito de la presente sistematización, es exponer el proceso vivido en la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S, abordando la experiencia que se llevó a cabo desde el área de la psicología organizacional mediante el desarrollo del Taller Técnicas para la gestión adecuada del estrés, donde la principal necesidad evidenciada en la empresa es la carencia de implementación de espacios de capacitación que fomenten la formación del potencial humano para afrontar situaciones de trabajo bajo presión, toma de decisiones y alto volumen de tareas, lo que no permite mejorar los resultados de su desempeño, incrementar su productividad y su sentido de pertenencia hacia el logro de las metas de la organización.

Lo anterior, se realizó empleando diferentes actividades que permitieron la participación activa de las colaboradoras, lo cual generó un impacto significativo dado que posterior al desarrollo del taller teórico - práctico, se evidenció planificación y organización de las labores diarias, estableciendo prioridad a los requerimientos de los clientes de acuerdo a las fechas de solicitud en los estudios de seguridad, lo que incrementa la autoconciencia y el desarrollo de la empatía en el equipo de trabajo, contribuyendo a disminuir los patrones habituales de reacción pese al alto volumen de actividades, evitando retrasos en los procesos y minimizando el margen de error al momento de realizar las tareas asignadas.

La temática planteada las llevó a analizar la forma en que afrontan diversas situaciones estresantes que surgen en su entorno familiar y laboral, reflexionando frente a la importancia de aprender a implementar técnicas como el manejo de la respiración consciente, establecimiento de prioridades, adoptar hábitos saludables, práctica de la técnica de Mindfulness, entre otras, las cuales contribuyen a ejercer control sobre este, evitando implicaciones negativas, mejorando la calidad de vida y su bienestar en el desarrollo organizacional.

Se considera conveniente sistematizar la experiencia mencionada, como muestra de la acción de la psicología en el sector organizacional, dado que la función que cumple el psicólogo como gestor y formador en pro del desarrollo de los trabajadores, permite la implementación de mecanismos y estrategias de prevención, para minimizar los agentes que afectan el bienestar y la salud mental de los mismos, fomentando su capacidad de adaptación frente a situaciones percibidas como estresantes, lo que aporta al desempeño profesional de manera pertinente, brindando mayor solidez a los procesos formativos y reflexionando frente al quehacer de la profesión.

### **Objetivos de la sistematización**

Evaluar el impacto de la implementación de estrategias aplicadas para gestionar el estrés de los colaboradores de la organización Search Soluciones Integrales Empresariales S.A.S.

### **Contexto teórico-conceptual**

El estrés laboral es un fenómeno que ocurre de manera frecuente en las organizaciones, donde en un periodo de tiempo prolongado afecta la capacidad que posee el trabajador para lograr los objetivos de la empresa, disminuyendo su rendimiento y productividad, con base a esto, se contempla el siguiente componente teórico y conceptual en la presente sistematización:

**Estrés.** Es la reacción de tensión que se genera en el organismo ante la percepción y el significado abrumador de las demandas excesivas del entorno familiar, escolar, laboral y social, las cuales se presentan cuando la persona no cuenta con los recursos suficientes para afrontarlas adecuadamente, experimentando pensamientos, emociones y conductas de ansiedad, depresión o ira, que influyen en la funcionalidad del individuo en todos los contextos sociales e igualmente afectan su salud física y mental. (Lakhwinder & Rashap, 2012, citados por Oblitas, et. al., 2017).

**Estrés Laboral:** Se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia. Siendo un fenómeno que atenta contra el buen funcionamiento y el cumplimiento idóneo de los resultados de la organización. (Patlán, 2019).

**Factores Psicosociales:** Se definen como las condiciones del trabajo que al interrelacionarse con el ambiente, las percepciones y experiencias del colaborador, pueden estimular o afectar la salud, calidad de vida o el bienestar del mismo, siendo protectores o de

riesgo; refiriéndose a los protectores como las características detectables que potencializan el desarrollo, fortalecen y recuperan la salud mental, contrarrestando los efectos de los factores de riesgo, los cuales hacen referencia a los agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos; aspectos relacionados con la organización, tales como procesos, procedimientos y relaciones interpersonales, que pueden afectar la salud y el desempeño de los trabajadores. (Rubio & Gómez, 2018).

**Salud mental:** Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades; se define como el fundamento del bienestar individual y colectivo, lo que se determina por factores sociales, psicológicos y biológicos, como presiones socioeconómicas persistentes, condiciones de trabajo que generan estrés, exclusión social, características genéticas y de personalidad, entre otras. (OMS, 2018).

**Bienestar Laboral:** Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que involucran elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral, a su vez la condición personal, familiar y social mediante el mantenimiento como el mejoramiento de las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia, incrementando los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de los objetivos de las entidades. (Espinoza & Gaspar, 2018).

**Comunicación Asertiva:** Es una técnica que evita la discriminación entre las personas referente a los derechos individuales y sociales, promueve el respeto frente a cualquier opinión ajena, como respuesta a las propias necesidades, deseos expresados, permite controlar emociones y sentimientos negativos, dado que al expresarlos de manera adecuada se pueden resolver o evitar los conflictos. (Calderón, 2017).

**Mindfulness:** Denominada atención plena, es una técnica que consiste en focalizar la atención, la conciencia en sensaciones, pensamientos, emociones y conductas tal como ocurren, evitando evaluarlas, interpretarlas o modificarlas, dando apertura y aceptación a la experiencia; los hechos positivos o negativos, lo que permite ser consciente de lo que sucede en la mente, cuerpo y ambiente en el momento presente. (Oblitas, et. al 2017.)

### **Elementos del tema de la sistematización desde la teoría**

Se realizó una revisión bibliográfica que contribuye a la presentación de diferentes postulados según autores e investigaciones referentes al tema del estrés, con el fin de construir una base teórica acorde al eje temático y objeto de estudio planteado en la presente sistematización.

### **Modelos teóricos del estrés**

Los modelos teóricos referentes al estrés en el trabajo, están basados en la relación existente entre las necesidades del ambiente laboral y los recursos que la empresa ofrece al trabajador para realizar sus actividades, teniendo en cuenta las diferentes reacciones emocionales de las personas en el ámbito laboral. (Mansilla Izquierdo, s.f., citado por Rojas & García, 2017).

A continuación, se exponen los principales modelos en la explicación dinámica del estrés laboral:

### **Modelo de demandas y control de Karasek & Theorell**

Karasek & Theorell (1990, citados por Fatama & Flórez, 2020) afirman que existen dos principales fuentes de estrés dentro del contexto laboral; el primero relacionados a las demandas laborales, es decir las exigencias psicológicas que se presentan dentro del trabajo (sobrecarga laboral, intensidad del trabajo, ausencia de tiempo, conflictos por las grandes demandas de trabajo) y el segundo, el control que se tiene sobre las mismas donde se hace referencia a la autonomía del

trabajador al momento de tomar decisiones, con la posibilidad de elección en el trabajo y su influencia.

### **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Johnson & Hall**

Johnson & Hall (1988, citados por Fatama & Flórez, 2020) afirman que la interacción idónea entre los compañeros de trabajo, los superiores y el apoyo social recibido por parte de estos, disminuye los efectos negativos del estrés al momento de cumplir con los objetivos laborales, lo que incrementa la habilidad para afrontar situaciones estresantes, disminuyendo el riesgo de padecer afectaciones en la salud física y mental.

### **Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist**

Siegrist (199,2010; citado por Arias, 2018), concibe el esfuerzo desde la perspectiva extrínseca que hace referencia al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas; mientras que el esfuerzo intrínseco se refiere a la dificultad para desprenderse mentalmente del trabajo. Menciona que las recompensas se basan en el salario remunerado, reconocimiento a los logros y el estatus, por ello, concibe el principio de reciprocidad con el cual se espera que la compensación por el trabajo realizado, sea equivalente al esfuerzo ejercido, planteando que la falta de balance entre dichas variables, conduce al estrés, generando afectaciones en la salud mental y física.

### **Factores de riesgo psicosocial que generan estrés**

Gutiérrez (2021), menciona que entre los principales factores de riesgo en el entorno laboral que provocan la presencia de estrés y trastornos mentales, se encuentran los siguientes:

1. Cargas excesivas de trabajo.

2. Comunicación ineficaz y poca asertividad, lo que genera conflictos que no se resuelven de manera satisfactoria.
3. Condiciones laborales inadecuadas, tales como oficinas con espacio físico reducido, escasez de luz natural y poca ventilación contribuyen en la aparición de estrés y tensión.
4. Los trabajos repetitivos o rutinarios y la falta de oportunidades para utilizar los propios conocimientos, habilidades y destrezas del trabajador generan frustración y desmotivación.

#### **Influencia del estrés en la salud mental**

Sánchez (2011, citado por Acero, 2020), afirma que las consecuencias del estrés laboral se pueden dividir en dos aspectos: afectaciones en el individuo y en la organización a la que pertenece. Las consecuencias a nivel del individuo son subjetivas puesto que cada persona reacciona de manera diferente. Una de las afecciones más serias a nivel físico son los problemas cardiovasculares, además de problemas digestivos y respiratorios. En cuanto a la salud mental lo más común es la ansiedad o depresión, el estrés laboral puede traer consigo la incapacidad para la toma de decisiones, sensación de culpa, falta de motivación en el trabajo, irritabilidad y falta de concentración. El estrés laboral también puede generar distanciamiento a nivel social lo que conlleva a un mal clima laboral. Si bien el estrés laboral puede afectar al trabajador, éste factor también tiene impacto en la organización puesto que el individuo pierde interés en aportar a la compañía, lo que genera una disminución en el rendimiento y en la productividad; también se ven afectadas las relaciones entre compañeros de trabajo y esto acarrea con quejas, reclamos y demás factores negativos que contribuyen a que la empresa se debilite y no logre el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por lo anterior cabe mencionar que cuando el individuo está bajo este factor de riesgo (estrés), le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal e incluso, puede incidir en el consumo de sustancias psicoactivas y aparición de algunas enfermedades que se asocian con el estrés laboral como son: trastornos del sueño, problemas intestinales, malestar músculo esquelético, alteraciones psíquicas, dolor de cabeza, entre otros, que influyen negativamente en la calidad de vida del colaborador.

### **Influencia del estrés en el trabajador y en la organización**

Rezzonico & Linares (2017), exponen que un trabajador que padezca estrés tiende a ser propenso a enfermedades, escasa motivación, ser menos productivo y tener menor cuidado en los aspectos de seguridad laboral, incidiendo en la organización con tendencia al fracaso en el lugar donde desempeña sus actividades. En este sentido, consideran oportuno realizar actividades que permitan la identificación de riesgos para una correcta elección de estrategias de prevención y reducción del estrés laboral a través de actividades individuales y de carácter colectivo, acordes al contexto de la organización y de los factores psicosociales que se hayan identificado.

De acuerdo a lo anterior, Calderón et. al. (2017) afirman que la importancia de la satisfacción y el bienestar laboral estriba en que los trabajadores que se sienten mejor en su respectiva área también se sienten mejor consigo mismos y con sus familias, lo que favorece su desempeño laboral al disminuir conflictos y estrés en el entorno de trabajo, siendo más productivos que aquellos que perciben o sienten un menor bienestar en su ambiente laboral.

### **Comunicación Asertiva implementada en la organización**

La comunicación asertiva como ventaja competitiva ha tomado un rol muy importante dentro de las organizaciones, puesto que influye directamente en el rendimiento y sostenibilidad

de la empresa, siendo el capital humano un determinante para el éxito de los objetivos, donde al existir una comunicación eficaz se generan efectos positivos en el clima laboral. (Alvarado, 2016).

### **Beneficios de la práctica de Mindfulness en el entorno laboral**

El Mindfulness, se ha implantado como una de las mejores herramientas para tratar situaciones de estrés dentro de la empresa, de una manera fácil y eficaz, desarrollando los recursos internos de los trabajadores, lo que hace que aumenten el propio "estado de presencia" del que lo practica. Con ello se llega a mejorar primero la capacidad para reconocer las situaciones complejas, y después tomar decisiones, pero, sobre todo, tomar decisiones de una manera más consciente, no tan mecánica como cuando se está sufriendo estrés. (Álvarez, 2016).

### **Producto o insumos de la experiencia**

Como producto final de la presente sistematización, se plantea la elaboración de una cartilla en la cual se incluirán diferentes estrategias que contribuyan con la gestión adecuada del estrés laboral para disminuir las afectaciones que éste genera en los colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S.

### **Parte 2: Diseño y ruta metodológica de la sistematización**

La sistematización de experiencia de práctica se orienta hacia la concepción de una sistematización como obtención de conocimiento a partir de la práctica, la cual plantea una contrastación entre la teoría y el dato empírico de cómo se desarrolla el proyecto en la práctica, siendo la teoría el proyecto formulado y las bases teóricas de este, y el dato empírico todo lo vivenciado en el transcurso del proyecto.

## **Procedimiento**

A continuación, se describe el procedimiento establecido como ruta metodológica para la sistematización:

### ***Momento 1: Tema y ejes centrales de la experiencia***

1. Definición del tema o eje de interés para ordenar e indagar sobre el proceso y experiencia en la práctica profesional.
2. Planteamiento de objetivo e interrogantes: De acuerdo a los objetivos planteados, se define el tema clave y el desarrollo de interrogantes centrales.
3. Solicitud de permiso para la sistematización y consentimiento informado.
4. **Actores:** Se vinculan en la sistematización los diferentes actores generando un proceso interactivo ya que estos participan en las acciones y procesos generados en el plan de acción de la práctica profesional.
5. Descripción de las fuentes de información.

### ***Momento 2: Recopilación y procesamiento de información***

1. Periodicidad: De manera regular durante el proceso se aplican técnicas e instrumentos que permiten retroalimentar y documentar las experiencias generadas de las lecciones aprendidas.
2. Se genera el registro regular de los hallazgos de las lecciones aprendidas, con el fin de utilizarlos como insumos para su documentación.
3. La sistematización y documentación se conjuga con el proceso, momentos y espacios de seguimiento y evaluación de actividades y procesos.

## Participantes

Se dio lugar a la práctica profesional en la organización Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S, la cual cuenta con una población de colaboradores en el rango de los 19 a los 60 años de edad, siendo el 98% de género femenino, pertenecientes a los estratos socioeconómicos entre 1 y 4; su nivel de escolaridad se define en diferentes áreas profesionales como contaduría, psicología y comunicación social. Por lo anterior, la experiencia a sistematizar estuvo orientada a las diez mujeres que componen el área administrativa y operativa de la empresa.

**Tabla 1**

*Relación de Participantes*

<b>Actor</b>	<b>Categoría y Rol</b>	<b>Características</b>	<b>Tipo de contribución o impacto</b>
UNIMINUTO	Ejecutor - Indirecto	Como ente de apoyo al proceso de práctica	Orientación de la sistematización por parte de un profesional idóneo.
Estudiantes de Psicología Uniminuto	Ejecutor - Directo	Estudiantes de psicología que realizan la práctica en el área organizacional	Realizadoras de la experiencia a sistematizar
Empresa Search Soluciones Integrales S.A.S	Cooperante - Indirecto	La empresa permite el ingreso de estudiantes de psicología a realizar su proceso de práctica profesional.	Información y experiencia que aporta al desarrollo del proceso académico y formativo de los estudiantes.
Colaboradores	Cooperante - Directo	Participantes de género femenino pertenecientes al área administrativa y operativa de la empresa.	Participación voluntaria en el proceso

*Nota.* Fuente: Elaboración propia, 2022.

## **Técnicas e instrumentos empleadas para la sistematización**

### **Encuesta**

Técnica que permite recopilar datos mediante el diseño de cuestionarios, en los cuales se agrupa información referente al tema que se desea indagar, permitiendo conocer opiniones, percepciones, actitudes y comportamientos de la población a quien se aplica tal instrumento (Símbala, 2017).

### **Matriz de ordenamiento y reconstrucción**

Mediante la matriz de ordenamiento (Ver Apéndice 1), se describen los momentos experimentados durante la práctica profesional, que permite tener una síntesis visual de lo realizado cronológicamente en los encuentros con los colaboradores, identificando momentos significativos y los de mayor relevancia con el fin de realizar una valoración del proceso, en cuanto el hallazgo de fortalezas y debilidades.

### **Bitácora de Prácticas**

Documento mediante el cual se registran las actividades realizadas diariamente en la práctica profesional, lo que permite una revisión posterior y acceder a información consolidada acerca de los momentos experimentados que fueron significativos. (Ver Anexo 4)

### **Formato de seguimiento de actividades y recuperación de la experiencia**

El formato de seguimiento de actividades busca recolectar información detallada sobre la experiencia que se llevó a cabo dentro de cada uno de los talleres implementados en el sitio de práctica, permitiendo evaluar el proceso con relación al hallazgo de fortalezas, debilidades, aprendizajes, y logros evidenciados en la población participante. (Ver Anexo 3)

### **Consideraciones éticas**

Para garantizar el buen desarrollo y comportamiento ético se considera importante registrarse a la ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, con base a ello se hará énfasis en el Artículo 29, el cual hace referencia al consentimiento informado, cuyo documento es de vital importancia al momento de realizar cualquier tipo de intervención en las diferentes áreas de la psicología, ya que por medio de éste se describe el procedimiento o actividades que se ejecutarán, informando a los posibles participantes de las condiciones, objetivos, alternativas, derechos y responsabilidades que deberá tener, garantizando la comprensión del mismo, con el objetivo de evidenciar por escrito su intención de participar de manera voluntaria aceptando mediante su firma, lo que se ha planteado en el consentimiento. (Ver anexo 2).

### **Parte 3: Recuperación del proceso vivido**

#### **1. Reconstrucción de la historia**

##### **Primer encuentro con el lugar de práctica**

La práctica profesional inicia en la organización Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S bajo la modalidad presencial, donde se da el primer acercamiento con el contexto y espacio físico, participando de una reunión con los colaboradores, donde se realizó la socialización de los diferentes elementos que brindan identidad a la empresa, por parte de la interlocutora. Posterior a ello, se dio a conocer el protocolo de bioseguridad, seguido de la presentación de los miembros que integran la compañía y finalmente se expusieron las funciones a desempeñar durante el proceso de práctica profesional.

Después de la inducción se hace la entrega de puesto de trabajo junto con la dotación de apoyo, se hace el ingreso al grupo de WhatsApp, con el fin de tener contacto directo y ser

partícipes de la información compartida a través de este medio, referente a diferentes actividades propias de la empresa.

Durante este primer encuentro, se percibe una entidad con un equipo de trabajo orientado al cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo a su cargo; igualmente denotan empatía frente a los practicantes universitarios mediante un cálido recibimiento y extendiendo su deseo de brindar colaboración frente a dudas e inquietudes que surjan durante el desarrollo de los procesos.

### **Caracterización de la Población**

Se diseñó una encuesta para identificar las principales características demográficas de la población participante a través de un formulario web, el cual se envió por medio del correo corporativo a cada uno de los colaboradores; allí debían diligenciar diferentes datos personales como la escolaridad, estado civil, estrato socioeconómico, grupo familiar, ingresos, práctica de algún deporte, entre otros.

De acuerdo a lo anterior, se logró la participación de la totalidad de los colaboradores en cuanto al diligenciamiento de la encuesta, lo que permitió recolectar información precisa para identificar las principales características les brindan identidad como miembros de la organización; lo que arrojó como resultado que la empresa Search Soluciones cuenta con una población de empleados en el rango de edades entre los 19 a los 60 años, pertenecientes a los estratos socioeconómicos entre 1 y 4. En su gran mayoría oriundos y residentes de la ciudad de Guadalajara de Buga sector urbano, su nivel de escolaridad es Profesional en diferentes áreas como Psicología, Comunicación Social, Salud Ocupacional, entre otras; donde un 60% de los empleados tienen hijos, los participantes son personas que manifiestan realizar poca actividad física lo que genera un estilo de vida sedentario.

### **Identificando Necesidades**

Se realizó un diagnóstico de necesidades sentidas y observadas, donde se evidenció por medio de los colaboradores la falta de interés por parte de la gerencia en cuanto a la implementación de reconocimientos y remuneración por la realización de labores adicionales a las establecidas en las funciones específicas de cada cargo.

Por otra parte, a través de una encuesta la cual se envió por correo corporativo; se abordaron diferentes aspectos relacionados con el entorno laboral, con el fin de identificar las principales necesidades de la empresa con base a la perspectiva de los colaboradores, los cuales se observó mediante los resultados obtenidos, que existe un bajo nivel de satisfacción laboral con relación a aspectos como: pocos beneficios sociales y personales, pues manifiestan que en la organización tienen pocas probabilidades de crecimiento a nivel profesional siendo las posibilidades de ascenso nulas, motivo por el cual gran parte de los integrantes manifiestan que continúan vinculados a la empresa por conveniencia en cuanto a la necesidad de solventar sus obligaciones económicas, lo que a su vez genera poco sentido de pertenencia frente a la organización al no potenciar todas sus capacidades.

Al ser el trabajo monótono y de labores rutinarias, contribuye con la distracción, somnolencia y disminución del estado de alerta, conllevando a cometer errores y generar un impacto negativo en los resultados esperados de los procesos a realizar. En la empresa no se brindan incentivos laborales que fomenten la motivación de sus empleados con relación a su eficacia en el cumplimiento de las metas organizacionales, lo cual se considera un aspecto importante para incrementar el rendimiento en las actividades desempeñadas por las diferentes áreas de la organización.

Debido a ello, se estableció brindar prioridad a las debilidades que se evidencian desde el área de talento humano con relación al fortalecimiento de la motivación de los empleados donde existen factores que se evidencian e inciden sobre la voluntad de las personas y por ende sobre su accionar en el marco laboral; los cuales son determinantes en el nivel de motivación de los empleados.

### **La Motivación**

Con base en la identificación de necesidades se diseñó y aplicó una encuesta online, la cual fue enviada al correo corporativo de cada uno de los colaboradores, para identificar factores que influyen en la motivación laboral, mediante los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que con base a los factores extrínsecos se encuentran: el exceso de carga laboral, presión por el tiempo de entrega en las solicitudes y requisitos de los clientes, ausencia de reconocimiento e incentivos por el trabajo realizado; y referente a factores intrínsecos se encuentran: expectativas de crecimiento profesional, deseo de reconocimiento por el trabajo realizado, satisfacción de necesidades básicas.

De lo anterior, se observa que existe un bajo nivel de motivación en los trabajadores dado por diferentes situaciones que generan inconformidad con el rol desempeñado dentro de la organización, lo que conlleva a un estado de apatía que le conduce a no realizar las funciones habituales de la mejor manera; por lo que se considera necesario implementar acciones o estrategias que contribuyan con la satisfacción, para promover el sentido de pertenencia hacia la empresa, lograr un incremento significativo en la productividad y en la calidad del trabajo.

### **Comunicación Asertiva**

El taller se efectuó con el propósito de brindar a los participantes los conocimientos básicos y las herramientas prácticas necesarias para desarrollar su potencial y sus capacidades

referente a la escucha activa; ofrecer retroalimentación efectiva que impacte positivamente en el equipo de trabajo, contemplando la comunicación asertiva como una estrategia importante para mejorar las relaciones interpersonales y laborales.

La actividad se realizó de manera virtual- presencial teniendo en cuenta que dos de las colaboradoras de la empresa se encontraban en la sede de la ciudad de Bogotá. Para ello, se estableció un cronograma, el cual inicia haciendo extensiva la invitación a participar del taller, mediante la red social WhatsApp.

Se dio inicio con la exposición del orden de las actividades y se procedió a la aplicación de un test sobre comunicación asertiva a cada una de las participantes asignándoles un tiempo de 10 minutos.

Al finalizar, se les invitó a compartir voluntariamente los resultados, expresando su punto de vista frente a éstos y cuestionando si fue a consciencia la realización del test. Posteriormente, se presentó un video como introducción a la parte teórica del taller, seguido de la exposición del tema comunicación asertiva en la organización, realizando pausas con interrogantes referentes a los diferentes aspectos tratados, con el fin de incentivar la participación de los asistentes.

De lo anterior, se da inicio a la actividad “Dígalo con mímica”, en la cual el equipo se dividió en dos grupos, quienes debían elegir un líder, para seleccionar de una bolsa una palabra o frase escrita en un pequeño papel, la cual debía representar a sus compañeros empleando únicamente el lenguaje corporal, con el fin de que estos adivinarán el mensaje oculto en un tiempo estimado de 15 segundos, asignando un punto al equipo que lograra hacerlo, y así sucesivamente hasta culminar las palabras destinadas para tal fin.

Culminando la actividad se genera un espacio de reflexión realizando preguntas a manera de concluir la temática expuesta, invitando a los participantes a expresar sus opiniones y aprendizajes referentes a la comunicación asertiva. Finalmente, se realizó entrega de un formato para que evaluaran diferentes aspectos relacionados con el desarrollo del taller, clasificándolos de acuerdo con sus apreciaciones personales.

### **Técnicas para la Gestión Adecuada del Estrés**

El taller se realizó de manera virtual teniendo en cuenta que dos de las colaboradoras de la empresa se encuentran en la sede de la ciudad de Bogotá. Para ello, se estableció un cronograma, el cual inicia haciendo extensiva la invitación a participar del taller, mediante la red social WhatsApp.

Se dio inicio a la actividad, con un cordial saludo por parte de las facilitadoras; se indicó el orden del día, dando paso a la valoración de conocimientos previos abordando a las participantes con interrogantes referentes al concepto de estrés. A continuación, se realizó la exposición teórica del tema: técnicas para la gestión adecuada del estrés, explicando los tipos y los factores desencadenantes del mismo; se aplicó un test de estrés laboral con el objetivo de conocer el grado en qué las participantes posiblemente presentan síntomas asociados a ésta problemática, e identificar la probabilidad de riesgos percibidos de manera individual. De lo anterior se solicita voluntariamente compartir los resultados obtenidos.

Posteriormente se dieron a conocer algunas técnicas y recomendaciones para gestionar de manera adecuada el estrés, realizando dos actividades prácticas: un cuestionario dinámico online para evaluar el aprendizaje obtenido durante la explicación del tema y se presentó un vídeo basado en la práctica de relajación guiada. Finalmente se generó un espacio de reflexión frente a

las actividades desarrolladas y mediante preguntas para concluir la temática expuesta, invitando a los participantes a expresar sus opiniones.

Se realizó entrega de un formato para evaluar diferentes aspectos relacionados con el desarrollo del taller, clasificándolos de acuerdo con sus apreciaciones personales frente a estos.

### **Técnica de Mindfulness**

La actividad se realizó de manera presencial fuera de las instalaciones de la empresa Search Soluciones, de lo cual se solicitó permiso con anterioridad para la ejecución de la misma. Fue así como se estableció un cronograma, el cual inicia haciendo la invitación a participar de la Sesión, mediante la red social WhatsApp.

Se dio el inicio dirigiendo a los participantes al lugar establecido por las facilitadoras para el desarrollo de la actividad siendo el Parque Biosaludable el Vergel de la ciudad de Buga, donde con anticipación se les brindó unas pautas y recomendaciones de acuerdo a lo que se dio la bienvenida, seguido de las inducciones de hacer un círculo entre las participantes y sentarse en una postura cómoda, dando paso al ejercicio de meditación concentrada en la respiración, la cual fue guiada con material de apoyo, que fue una melodía de relajación.

Posterior a ese ejercicio se realiza una explicación sobre la técnica de Mindfulness y beneficios de practicarla en el entorno laboral y personal, se da paso a que las participantes reflexionen sobre el tema tratado y que manifiesten que conocimientos tenían referente al mismo, se envía al grupo de WhatsApp una infografía donde están plasmados ocho ejercicios de la práctica de la técnica, se indica que cada participante realice la lectura de uno, de lo cual a lo escuchado se les enseña a gestionar de manera adecuada e incorporar los ejercicios en su vida cotidiana.

Para culminar el taller se incorpora una visualización guiada dentro de la sesión que duró alrededor de 10 minutos, y es así, que se prosigue a que las participantes compartan la experiencia vivenciada en forma de conclusión y finalmente evalúen la actividad de manera verbal e igualmente en el formato dispuesto para tal fin; dando cierre a la actividad.

Lo descrito anteriormente, puede resumirse en la línea de tiempo que se presenta a continuación.

### Diagrama de la reconstrucción



Fuente: Elaboración propia, 2022.

## 2. Clasificación de la información

Para la clasificación de la información se determinan las principales características que permiten identificar las variables que integran los principales elementos que brindan respuesta al

proceso que se llevó a cabo, para la implementación de estrategias que promuevan la gestión adecuada del estrés en el entorno laboral. Esto se llevó a cabo mediante la recolección de datos, análisis e interpretación de los mismos, con lo cual se obtuvieron los hallazgos que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Clasificación: Características y variables*

Característica	Definición	Variables
<b>Conceptualización y aprendizaje</b>	<p>Es la representación abstracta de una temática o concepto, lo que implica el desarrollo, construcción y ordenamiento de ideas que han sido obtenidas a partir de la experiencia y de la comprensión de una realidad específica, lo que permite asimilar información de manera efectiva. (Concepto Definición, 2019).</p> <p>El aprendizaje se contempla como un proceso que lleva a un mayor conocimiento de la realidad, que facilita una comprensión significativa y que puede generar cambios conceptuales y personales frente a diversas situaciones. (Marton y Saljö, 1984; Biggs, 1989, citados por González, 1997).</p>	<p>-Nivel de comprensión.</p> <p>-Se interiorizan los diferentes conceptos mediante la reflexión frente a la importancia de aplicarlos en el contexto laboral.</p>
<b>Didáctica</b>	<p>Es una teoría general del aprendizaje, esta es una parte característica de la pedagogía que estudia las leyes del proceso general de educación y entrenamiento en la formación.</p>	<p>-Se plantean actividades caracterizadas por la conexión entre teoría y práctica.</p> <p>-Implementación de estrategias atractivas como instrumento para promover la gestión adecuada frente a situaciones estresantes y la solución de problemas.</p>

<b>Productividad Laboral</b>	La productividad laboral es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto y/o servicio obtenido y la cantidad de insumos laborales invertidos en su producción. Más concretamente, la productividad laboral puede medirse en función de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto y/o servicio determinado.	Nivel de productividad
<b>Estrés Laboral</b>	Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos del entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia, lo que influye en el buen funcionamiento y el cumplimiento idóneo de los resultados de la organización. (Patlán, 2019).	Nivel de estrés

*Nota:* Fuente: Elaboración propia, 2022.

### 3. Relación de actividades desarrolladas y resultados de acuerdo a las características

**Tabla 2**

*Relación de Actividades, Características y Resultados*

<b>Actividad</b>	<b>Característica</b>	<b>Método</b>	<b>Resultado (Describir los sucedido y acciones)</b>
Reconocimiento del Contexto	Conceptualización y Aprendizaje	-Inducción y presentación de los colaboradores.  -Aplicación de encuesta para caracterizar la población participante.	-Se contextualiza el lugar de práctica, su estructura jerárquica y su funcionalidad.  -Se identificaron las principales características demográficas de la población participante.  -Se identificaron las necesidades existentes en la organización desde la

		-Diagnóstico de Necesidades.	perspectiva de los colaboradores.
<b>Taller No. 1</b> Comunicación asertiva en la organización.	-Conceptualización y Aprendizaje  -Didáctica	-Indagación sobre la temática.  -Relación de material acorde a la temática.  -Valoración de conocimientos previos.  -Técnica expositiva y lúdica.  -Evaluación y reflexión frente al tema.	-Permitió la integración de los miembros del equipo de trabajo.  -Se logró identificar la importancia de la comunicación asertiva, partiendo de conceptos básicos, elementos, técnicas y ventajas en el ámbito personal y laboral.
<b>Taller No. 2:</b> Técnicas para la gestión adecuada del estrés.	-Conceptualización y Aprendizaje  -Didáctica  -Estrés Laboral	-Indagación sobre la temática.  -Relación de material acorde a la temática.  -Valoración de conocimientos previos.  -Técnica expositiva y lúdica.  -Evaluación y reflexión frente al tema.	-Potencialización de habilidades y fortalecimiento de los conocimientos del equipo de trabajo acerca del concepto estrés.  -Identificación de síntomas asociados al estrés, la importancia de practicar diferentes técnicas y ejercicios para afrontar situaciones que perciben como estresantes.
<b>Taller No. 3:</b> Sesión Técnica de Mindfulness.	-Conceptualización y Aprendizaje  -Didáctica	-Indagación sobre la temática.  -Relación de material acorde a la temática.	-Se brindó un espacio de relajación en una zona verde, dando a conocer la técnica de Mindfulness, ejercicios para aprender a practicarla y los beneficios de implementarla en el entorno laboral como

	-Estrés Laboral	-Valoración de conocimientos previos. -Técnica expositiva y práctica. -Evaluación y reflexión frente al tema.	una estrategia para disminuir los niveles de estrés.
--	-----------------	---	--

*Nota:* Fuente: Elaboración propia, 2022.

#### **Parte 4: Reflexiones de fondo: La experiencia**

##### **Interpretación crítica de lo vivido**

###### **Didáctica**

La ejecución de los talleres implementados se llevó a cabo de manera teórico-práctica debido a que siguen una secuencia desde el inicio, contextualización, desarrollo de actividades, evaluación y cierre, donde fue así que se abordaron inicialmente los saberes previos de los colaboradores con relación a cada uno de los temas, donde de manera voluntaria compartían sus conocimientos o experiencia acerca del concepto a trabajar, siguiendo una ruta metodológica que posibilitó la integración del grupo en cada una de las actividades, lo cual generó aprendizajes significativos por medio de las estrategias utilizadas.

En el Taller No. 1: Comunicación asertiva en la organización, se incluyeron actividades como: aplicación de test de asertividad, exposición de la temática a través de video introductorio y diapositivas, empleando pausas con interrogantes relacionados a los diferentes aspectos tratados, con el fin de incentivar la participación de los asistentes. Por último, se realizó el juego “Dígalo con mímica” y se evaluó el taller mediante un espacio reflexivo y el diligenciamiento del formato correspondiente. Siendo este un taller orientado al fortalecimiento de las relaciones

interpersonales y el clima organizacional, como aspecto fundamental en la motivación laboral. El desarrollo de las actividades realizadas, permitió la integración de los miembros del equipo de trabajo de la sede Buga y Bogotá, generando un espacio de capacitación dedicado a ellos, diferente a las labores rutinarias que desempeñan en cada cargo, lo cual incentiva la motivación en los colaboradores. Asimismo, lograron identificar la importancia de la comunicación asertiva, partiendo de conceptos básicos, elementos, técnicas y ventajas en el ámbito personal y laboral, realizando un proceso de reflexión y análisis con base en la gestión actual de la comunicación asertiva.

Durante el Taller No. 2: Técnicas para la gestión adecuada del estrés, se incluyeron actividades como: valoración de conocimientos previos por medio de preguntas referentes al tema; se realizó exposición del mismo a través de diapositivas; se aplicó un test de estrés laboral con el objetivo de conocer el grado en qué las participantes posiblemente presentan síntomas asociados a ésta problemática, e identificar la probabilidad de riesgos percibidos de manera individual. Posteriormente se dieron a conocer algunas técnicas y recomendaciones para gestionar de manera adecuada el estrés; se proyectó un cuestionario dinámico mediante la plataforma online Kahoo y se realizó un ejercicio práctico basado en la relajación guiada mediante un video. Finalmente se evaluó el taller mediante un espacio reflexivo y el diligenciamiento del formato correspondiente. Con lo cual se logró generar un espacio de capacitación y análisis reflexivo orientado a potencializar habilidades y fortalecer los conocimientos del equipo de trabajo con base a la temática del estrés, sus posibles consecuencias a nivel personal y en el contexto laboral siendo un factor importante dentro del desempeño y su funcionamiento, identificando síntomas asociados al estrés, la importancia de practicar diferentes técnicas y ejercicios para afrontarlo, previniendo su prevalencia en el tiempo y evitando afectaciones que puedan alterar su bienestar.

Finalmente, el Taller No. 3: Sesión Técnica de Mindfulness, se llevó a cabo en el Parque Biosaludable el Vergel de Buga, iniciando con un corto ejercicio de meditación centrado en la respiración, el cual fue guiado mediante una melodía de relajación. Posteriormente se da paso a un espacio para valorar conocimientos previos, se brinda explicación sobre la técnica de Mindfulness y se exponen los beneficios de practicarla en el entorno laboral y personal. Seguidamente se entrega una infografía que contiene ocho ejercicios para practicar la técnica, donde cada participante realiza lectura de uno de estos, con lo cual se enseña a gestionar e incorporarlos en su vida cotidiana, fundamentalmente en el entorno laboral. Se culminó el taller mediante una visualización guiada con duración de 10 minutos, con lo cual se invita a que cada participante comparta la experiencia a modo de conclusión y finalmente se evalúa la actividad de manera verbal y en el formato dispuesto para tal fin; brindando un momento reflexivo a los colaboradores en un ambiente al aire libre, el cual propició la ejecución de las actividades programadas, contribuyendo a que se distanciaran de la rutina y monotonía laboral, como una forma de liberarse del malestar causado por situaciones de tensión que pueden surgir diariamente, siendo esto un aspecto fundamental para contribuir con su bienestar físico y mental.

### **Conceptualización y aprendizaje**

Es importante definir y contextualizar cuál es el eje central que aborda el proyecto; siendo el conocer el Impacto de las estrategias que gestionan el bienestar en el ámbito organizacional generado en los colaboradores por medio de los talleres implementados, entendiendo así que el estrés es la reacción de tensión que se genera en el organismo ante la percepción y el significado abrumador de las demandas excesivas del entorno familiar, escolar, laboral y social, las cuales se presentan cuando la persona no cuenta con los recursos suficientes para afrontarlas adecuadamente (Lakhwinder & Rashap, 2012, citados por Oblitas, et. al., 2017).

De lo anterior, cabe recalcar que, al hablar sobre estrés laboral, este es conocido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos presentes en el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia (Patlán, 2019).

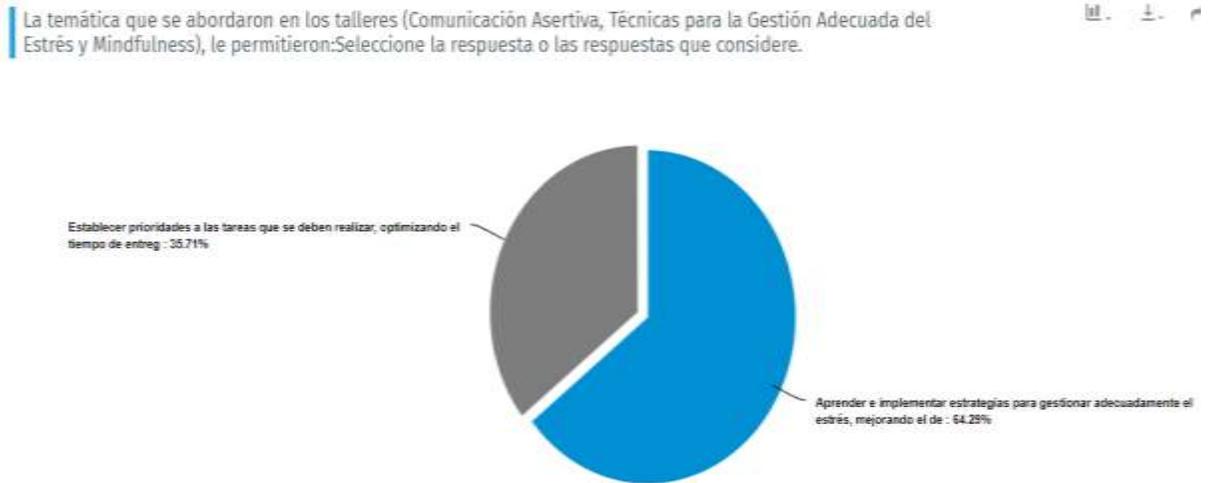
Con base a las diferentes temáticas abordadas durante el proyecto, se aplicó un instrumento de evaluación que permitiera medir el impacto generado en los colaboradores a través de las estrategias implementadas, con lo cual se encontró que referente a la variable de comunicación asertiva, el 80% de los empleados, demuestra haber adquirido un aprendizaje significativo de acuerdo a la manera en que actualmente se expresan e interactúan en el entorno laboral, siendo este un aspecto que fortalece las relaciones interpersonales y favorece el buen clima organizacional, pues Alvarado (2016), plantea que la comunicación asertiva y el clima organizacional son el éxito del desarrollo de los objetivos y metas que la organización se propone para su alcanzar su buen funcionamiento.

En relación a la variable de estrés laboral, se evidencia que un 62.5 % de los participantes han adoptado técnicas básicas para gestionar situaciones estresantes que se presentan en el sitio de trabajo, a partir de lo cual se considera que han mejorado progresivamente la manera de afrontar el estrés y las afectaciones que se presentan en su cotidianidad. Rezzónico & Linares (2017), menciona que los procesos de capacitación brindados a los trabajadores contribuyen a la identificación y detección temprana de los fenómenos asociados al estrés laboral, con lo cual se logra sensibilizar y redireccionar las percepciones de los mismos frente a la realidad del entorno, permitiendo transformar las problemáticas o situaciones de tensión detectadas en oportunidades de mejora que contribuyan a la prevención y disminución del riesgo de padecerlo.

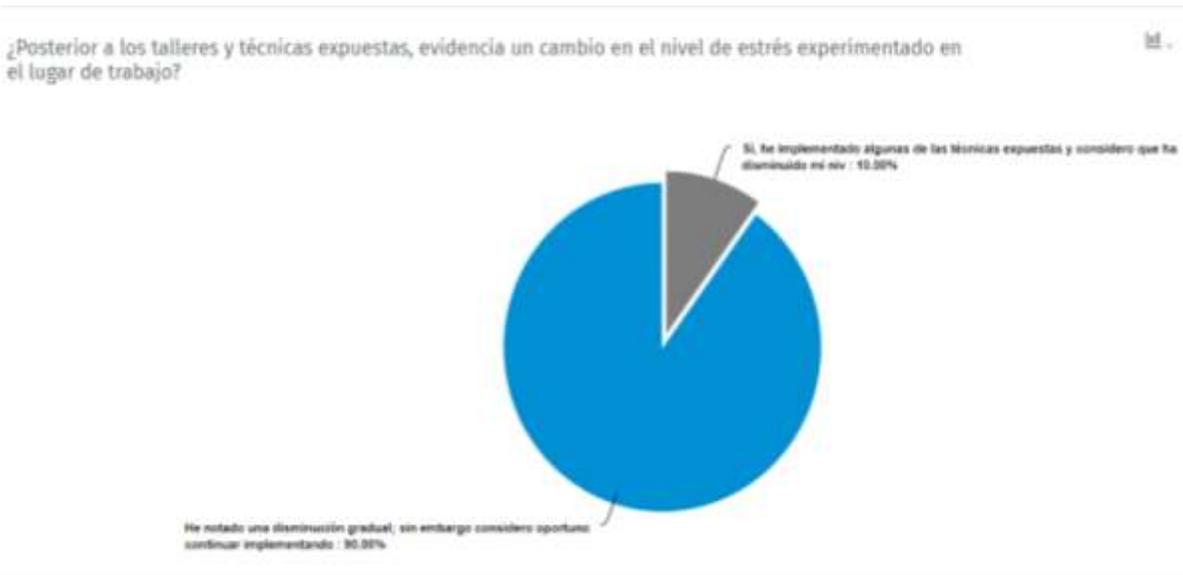
En cuanto a la variable de Mindfulness, se destaca que un 60% de los colaboradores ha puesto en práctica algunas de las estrategias que se impartieron en el taller, con lo cual han aprendido a centrar su atención en diferentes estímulos que les permiten mejorar las capacidades de concentración y atención para gestionar adecuadamente los pensamientos y las emociones, especialmente en el entorno laboral donde constantemente se encuentran expuestas a situaciones que les generan estrés y tensión. Cabe resaltar que Álvarez (2016), menciona que la integración de esta técnica en las empresas alimenta un liderazgo y modelo laboral basado en la auto-escucha, la empatía y la observación y de esta manera serán más capaces de afrontar los desafíos laborales y políticas cambiantes de una manera mucho más calmada, dialogada y sobre todo basada en el aprendizaje colectivo.

Finalmente, el 64.29% de los colaboradores indica que las temáticas que se abordaron en los talleres, les permitieron aprender e implementar estrategias para gestionar adecuadamente el estrés, mejorando el desempeño y la productividad en el lugar de trabajo; e igualmente se observa que un 90% refiere que posterior a los talleres y técnicas expuestas, evidencian un cambio en el nivel de estrés experimentado en el lugar de trabajo, notando una disminución gradual; por lo que consideran oportuno continuar fomentando espacios de capacitación con el fin de fortalecer el manejo de situaciones de tensión en el entorno laboral.

Lo anterior, puede visualizarse por medio de las siguientes gráficas:



Fuente: Elaboración propia, 2022.



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Partiendo del análisis anterior, se identifica que con los talleres y estrategias implementadas se generó un impacto en la población intervenida, debido a que mediante las temáticas abordadas en: comunicación asertiva, técnicas para gestionar el estrés y técnica de

Mindfulness, los colaboradores pudieron mejorar la capacidad de escucha, el relacionamiento grupal y la productividad, aprendiendo a implementar las técnicas brindadas ante situaciones de tensión en el sitio de trabajo, conllevando a un incremento en el desempeño laboral y una disminución gradual en el nivel de estrés, debido a que inicialmente interiorizaron la información expuesta, construyendo así hábitos y aprendizajes aplicables en la cotidianidad, enfocados principalmente en el contexto organizacional.

A partir de lo anterior y con base en los resultados obtenidos, se considera que se obtuvo un buen desempeño durante el primer ciclo de práctica lo que permitió realizar un buen proceso de sistematización de la experiencia, destacando el compromiso, la metodología implementada y algunos factores que facilitaron el proceso como: autorización por parte de la organización, disposición y participación activa de los colaboradores; cohesión grupal como equipo de trabajo y acompañamiento por parte del docente asesor. Igualmente, se presentaron algunos limitantes tales como: espacio físico, pocas herramientas tecnológicas, falta de apoyo por parte de la coordinación y tiempo limitado para el desarrollo de las actividades planteadas debido al alto volumen de trabajo; sin embargo, estos lograron superarse empleando diferentes estrategias que contribuyeron a culminar de manera satisfactoria el proceso.

### **Parte 5: Aprendizaje de la Experiencia**

Durante el desarrollo de esta experiencia de sistematización se identificó como aporte a la psicología organizacional la importancia de reconocer dentro de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S al capital humano y sus necesidades, orientado al desarrollo personal, profesional en pro de fortalecer su bienestar y satisfacción.

Se destaca que mediante la ejecución de las metodologías implementadas a través de los talleres y actividades realizadas, se logró llevar a cabo una intervención grupal que respondiera a

una de las necesidades identificadas en la empresa con relación a brindar espacios de capacitación que incentivarán en los colaboradores el desarrollo de habilidades para el fortalecimiento de la gestión adecuada del estrés laboral, enfocados a la prevención y disminución de los riesgos asociados a éste, contribuyendo con el bienestar de los empleados y con el buen funcionamiento de la organización.

Por último, como estudiantes de psicología, se considera que a través de las acciones realizadas se logró fortalecer el proceso de formación académico desde la experiencia que se obtuvo con la intervención aplicada en el área organizacional, lo cual ha generado aprendizajes que sirven de base para el desarrollo y aplicación de nuevas estrategias que permitan abordar diversas necesidades identificadas en otros contextos laborales en las cuales es fundamental el rol que desempeña el psicólogo como uno de los actores principales en desarrollar y potencializar el recurso humano en pro de su bienestar, satisfacción e incremento en la productividad empresarial.

### **Conclusiones**

La experiencia de la sistematización permite concluir que cualquier intervención que se proponga dentro del área organizacional genera un impacto positivo en el entorno empresarial y en los miembros que forman parte de éste, por lo que implementar estrategias que promuevan el bienestar de los colaboradores enfocado en la gestión adecuada del estrés es un aspecto que fomenta espacios para la reflexión crítica y la conciencia plena, permitiendo a los participantes transformar favorablemente su comprensión frente a aspectos particulares, como la influencia de los factores estresantes en su quehacer diario y el desarrollo de habilidades para adquirir un mayor control sobre éste, con lo cual se resalta la importancia del compromiso que debe asumir la organización en la prevención del estrés laboral para evitar futuras implicaciones negativas a nivel

personal y en el lugar de trabajo, con el fin de mejorar la calidad de vida, el desempeño y productividad en las actividades que se desarrollan dentro de la organización.

### **Recomendaciones**

Partiendo de la experiencia que se llevó a cabo durante la práctica profesional en la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S, se evidenció la necesidad de implementar estrategias adecuadas para el fortalecimiento de habilidades en cuanto al manejo o gestión adecuada del estrés como base para la ejecución idónea de las funciones diarias que realizan los colaboradores, como una acción que incentive su bienestar y satisfacción en el lugar de trabajo.

Por lo anterior, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Promover espacios de capacitación en los que se brinde a los colaboradores herramientas y estrategias de afrontamiento ante situaciones y factores estresantes que les permitan disminuir el malestar o un posible riesgo de afectaciones negativas en el ámbito personal y laboral.
2. Dar a conocer a la gerencia los resultados obtenidos, en función de que se puedan establecer procesos de apoyo y aprendizaje dirigido a los colaboradores para la adquisición y permanencia de programas de capacitación sobre el manejo del estrés.
3. Emplear e incentivar la práctica de la técnica de Mindfulness, partiendo de los amplios beneficios que aporta en el entorno laboral, donde el entrenamiento de la atención plena ayuda a incrementar la capacidad de atención y concentración.
4. Implementar el formato de seguimiento a actividades es una herramienta que proporciona información relevante al momento de sistematizar la experiencia, teniendo en cuenta los detalles significativos que allí se describen con relación a lo ocurrido durante

el proceso de la práctica, los aprendizajes adquiridos por los participantes y los resultados obtenidos en el desarrollo de los talleres, lo que a su vez permite organizar y sintetizar la información de manera cronológica.

### **Parte 6: Estrategias de Socialización de la Experiencia**

De la sistematización de experiencia se genera como producto final la elaboración de una cartilla didáctica, donde por medio de la reflexión de lo vivido se anexan aportes pertinentes para la implementación de talleres como técnicas de aprendizaje para la prevención y disminución del estrés laboral.

El objetivo de la cartilla elaborada es brindar a la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S, estrategias que le permitan trabajar con los colaboradores la gestión adecuada del estrés generado en el entorno empresarial, partiendo de que la implementación de la misma genera cambios positivos con relación al bienestar personal y laboral, permitiendo que tanto la gerencia, área de recursos humanos o próximos practicantes de psicología hagan uso de la misma.

La cartilla cuenta con tres talleres explicativos, que contribuyen a la prevención del estrés desde el ámbito laboral, abordando la comunicación asertiva y la práctica de la técnica de mindfulness, siendo un insumo que aporta al fortalecimiento de las necesidades del capital humano, partiendo de la importancia de éste en el funcionamiento idóneo de la organización.

A continuación, se anexa enlace para visualización de la cartilla como producto final: <https://es.calameo.com/read/0070753599b45cc6ed274>

### Referencias Bibliográficas

- Acero Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Obtenido de:  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
- Alvarado Fuentes, H. (2016). *Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público*. Obtenido de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14422/ALVARADOFUENTES HEDYCAROLINA2016.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez Blesa, M. (2016). *Mindfulness en las empresas: un estudio de caso en Google*. Obtenido de:  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164487/TFG\\_2016\\_AlvarezBlesaM aria.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164487/TFG_2016_AlvarezBlesaM aria.pdf?sequence=1)
- Arias Galicia, L. (2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (Engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*. Obtenido de:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Bautista, L. (2019). *Manual del sistema de gestión de la empresa Search Soluciones Integrales. Documento PDF.*
- Calderón Bethancourth, H. (2017). *Asertividad y comunicación organizacional*. Obtenido de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>

Calderón, J. L., Laca Arocena, F., & Pando Moreno, M. (2017). *La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar*. Obtenido de

<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438/4291>

CEUPE Magazine. (S.F). ¿Qué es la didáctica?. Obtenido de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-didactica.html>

Espinoza Ochoa, A. E., & Gaspar Huamán, J. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del centro de Salud Ascensión*. Obtenido de

[https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2136/9-.%20T051\\_47492664.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2136/9-.%20T051_47492664.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fatama Guerra, D., & Flórez Huayhuas, A. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú- Arequipa, 2020*.

Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62125/Fatama\\_GD-Flores\\_HAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62125/Fatama_GD-Flores_HAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez Rodríguez, P. A. (2021). *Salud mental en las organizaciones*. Obtenido de

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19233/6/GutierrezPaula\\_2021\\_SaludMentalOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19233/6/GutierrezPaula_2021_SaludMentalOrganizacional.pdf)

Oblitas Guadalupe, L. H., Turbay Miranda, R., & Soto Prada, K. J. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 99-112. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-54692017000100099](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-54692017000100099)

Organización Mundial de la Salud OMS. (2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*.

Obtenido de Organización Mundial de la Salud OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1).

Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

Peña Rivas, H. C. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional.

DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Rezzónico, R., & Linares, J. (2017). *Riesgos psicosociales en el trabajo y administración del estrés laboral integrados a las estrategias de gestión de seguridad y salud ocupacional*. Obtenido de <http://copec.eu/shewc2017/proc/works/56.pdf>

Rojas Duarte, O., & García Herrera, D. (2017). *Propuesta de plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta\\_Plan\\_Intervencion\\_Rojas\\_2017.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta_Plan_Intervencion_Rojas_2017.pdf)

Rubio, S., & Gómez, R. V. (2018). Factores psicosociales en el trabajo. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. doi:10.18041/2322-634X/rc\_salud\_ocupa.1.2018.5427

Significados.com. (S.F). Significado de Productividad. Obtenido de:

<https://www.significados.com/productividad/>

## Apéndices

### 1. Matriz de ordenamiento

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivos	Método	Resultados	Contexto	Observación
09/08/2021	Inicio de la práctica profesional	Interlocutor, estudiantes de psicología y equipo de trabajo de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S	Conocer la identidad institucional, el equipo de trabajo y las funciones a realizar en la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S	Se realizó socialización de los diferentes elementos que brindan identidad a la empresa, por parte de la interlocutora. Posterior a ello, se dio a conocer el protocolo de bioseguridad, seguido de la presentación de los miembros que integran la compañía y finalmente se expusieron las funciones a desempeñar durante el proceso	Mediante la inducción recibida, se logró contextualizar y reconocer el lugar de práctica, su estructura jerárquica y su funcionalidad dentro del mercado laboral.	Durante el primer encuentro al lugar de práctica, se llevó a cabo el proceso de inducción, con la finalidad de reconocer la identidad institucional, estructura y equipo de trabajo que integra la organización.	A través del reconocimiento del contexto del sitio de práctica, se percibe una entidad con un equipo de trabajo orientado al cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo a su cargo, sin embargo se hace necesario realizar la caracterización de los colaboradores con el fin de identificar los aspectos que los identifican en la organización.

				de práctica profesional.			
23/08/2021	Caracterización de la Población	10 colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.	Identificar las principales características demográficas de la población participante.	Se diseñó una encuesta a través de un formulario web, el cual se envió al correo corporativo de cada uno de los colaboradores; allí debían diligenciar diferentes datos personales y de clasificación demográfica como escolaridad, estado civil, estrato socioeconómico, grupo familiar, ingresos, práctica de algún deporte, entre otros, con el fin de recolectar información que permitiera caracterizar la	La aplicación de la encuesta, arrojó como resultado que la empresa Search Soluciones cuenta con una población de empleados en el rango de edades entre los 19 a los 60 años de edad, pertenecientes a los estratos socioeconómicos entre 1 y 4. En su gran mayoría oriundos y residentes de la ciudad de Guadalajara de Buga sector urbano, su nivel de escolaridad es	Se aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa, a través de un formulario online, con el fin de conocer las características particulares que los identifican como miembros de la organización.	Se logró la participación de cada uno de los colaboradores en cuanto al diligenciamiento de la encuesta, lo que permitió recolectar información precisa para identificar las principales características que brindan identidad a los miembros de la organización.

				población participante.	Profesional en diferentes áreas como Psicología, Comunicación Social, Salud Ocupacional, entre otras; un 60% de los empleados tienen hijos y son personas que manifiestan realizar poca actividad física lo que genera un estilo de vida sedentario.		
30/08/2021	Diagnóstico de necesidades	10 colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S	Identificar las principales necesidades de la empresa Search Soluciones desde la perspectiva de los colaboradores.	Se diseñó una encuesta a través de un formulario web, el cual se envió al correo corporativo de cada uno de los colaboradores; en el cual se abordaron	Se logró evidenciar mediante los resultados obtenidos, que existe un bajo nivel de satisfacción laboral con relación a	Al realizar el análisis de las principales necesidades de la empresa Search Soluciones, se estableció brindar prioridad a las debilidades que se	Mediante la encuesta aplicada, se pudieron identificar las principales necesidades que existen en la empresa desde la percepción de los colaboradores, lo

				<p>diferentes aspectos relacionados con el entorno laboral, con el fin de identificar las principales necesidades de la empresa con base a la perspectiva de los colaboradores.</p>	<p>aspectos como: pocos beneficios sociales y personales, pues manifiestan que en la organización tienen pocas probabilidades de crecimiento a nivel profesional ya que las posibilidades de ascenso son nulas, motivo por el cual gran parte de los integrantes indica que continúan vinculados a la empresa por conveniencia en cuanto a la necesidad de solventar sus obligaciones económicas.</p>	<p>evidencian desde el área de talento humano con relación al fortalecimiento de la motivación de los empleados donde existen factores que se evidencian e inciden sobre la voluntad de las personas y por ende sobre su accionar en el marco laboral; los cuales son determinantes en el nivel de motivación de los empleados.</p>	<p>que arrojó como resultado un bajo nivel de satisfacción laboral con relación a la carencia de beneficios sociales, posibilidades nulas de ascenso y crecimiento profesional. En este sentido, se hace necesario implementar una nueva encuesta donde se evalúen los factores intrínsecos y extrínsecos que afectan el nivel de motivación laboral en cada uno de los colaboradores.</p>
--	--	--	--	---	---	---	--

08/09/2021	Encuesta para identificar principales factores que afectan la Motivación Laboral	10 colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S	Identificar factores intrínsecos y extrínsecos que afectan la motivación laboral.	Se diseñó una encuesta a través de un formulario web, el cual se envió al correo corporativo de cada uno de los colaboradores, para identificar factores que influyen en la motivación laboral.	Mediante los resultados obtenidos, se logró evidenciar que: con relación a los factores extrínsecos se encuentran: el exceso de carga laboral, presión por el tiempo de entrega en las solicitudes y requisitos de los clientes, ausencia de reconocimiento e incentivos por el trabajo realizado; referente a factores intrínsecos se encuentran: expectativas de crecimiento profesional, deseo de reconocimiento	Se aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa, a través de un formulario online, con el fin de conocer los factores que influyen en la motivación laboral de cada uno.	Se evidenció que existe un bajo nivel de motivación en los trabajadores dado por diferentes situaciones que generan inconformidad con el rol desempeñado en la organización, lo que conlleva al trabajador a un estado de apatía que le conduce a no realizar las funciones habituales de la mejor manera; por lo que se considera necesario implementar acciones o estrategias que contribuyan con la satisfacción de los colaboradores, para promover el sentido de pertenencia hacia la empresa,
------------	--	---	---	---	---	---	---

					por el trabajo realizado, satisfacción de necesidades básicas.		lograr un incremento significativo en la productividad y en la calidad del trabajo.
17/09/2021	Taller No. 1: Comunicación asertiva en la organización.	7 colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S	Promover la importancia de la comunicación asertiva en los colaboradores, para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la organización.	Se realizó taller teórico práctico de manera virtual-presencial, abordando el tema de comunicación asertiva, en el cual se incluyeron actividades como: aplicación de test de asertividad, exposición de la temática a través de video introductorio y diapositivas, empleando pausas con interrogantes relacionados a los diferentes aspectos tratados, con el fin	El desarrollo de las actividades realizadas, permitió la integración de los miembros del equipo de trabajo de la sede Buga y Bogotá, generando un espacio de capacitación dedicado a ellos, diferente a las labores rutinarias que desempeñan en cada cargo, lo cual incentiva la motivación en los colaboradores. Asimismo,	Taller orientado a los colaboradores de la Empresa Search Soluciones Integrales S.A.S, en el tema de comunicación asertiva, para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el clima organizacional, como aspecto fundamental en la motivación laboral.	Se evidenció receptividad, disposición y participación activa por parte de los colaboradores en cada una de las actividades planteadas, realizando un proceso de reflexión y análisis frente a la gestión actual de la comunicación asertiva, partiendo de su importancia en el establecimiento de relaciones interpersonales y la influencia que tiene

				de incentivar la participación de los asistentes. Por último, se realizó el juego “Dígalo con mímica” y se evaluó el taller mediante un espacio reflexivo y el diligenciamiento del formato correspondiente.	lograron identificar la importancia de la comunicación asertiva, partiendo de conceptos básicos, elementos, técnicas y ventajas en el ámbito personal y laboral, realizando un proceso de reflexión y análisis con base en la gestión actual de la comunicación asertiva.		en el clima organizacional.
29/10/2021	Taller No. 2: Técnicas para la gestión adecuada del estrés.	10 colaboradores de la empresa Search Soluciones Integrales	Brindar a los colaboradores técnicas que les permitan afrontar de manera	Se realizó taller teórico práctico de manera virtual-presencial, abordando el tema de técnicas para la	Se logró generar un espacio de capacitación y análisis reflexivo orientado a potencializar	Taller orientado al equipo de trabajo de la Empresa Search Soluciones, en el tema de técnicas	Se evidenció puntualidad, actitud y disposición por parte de las colaboradoras

		Empresarial S.A.S	<p>adecuada situaciones percibidas como estresantes, con el fin de disminuir el malestar o un posible riesgo de afectaciones negativas en el ámbito personal y laboral.</p>	<p>gestión adecuada del estrés, en el cual se incluyeron actividades como: valoración de conocimientos previos por medio de preguntas referentes al tema; se realizó exposición del mismo a través de diapositivas; se aplicó un test de estrés laboral con el objetivo de conocer el grado en qué las participantes posiblemente presentan síntomas asociados a ésta problemática, e identificar la probabilidad de riesgos percibidos de manera individual. Posteriormente se</p>	<p>habilidades y fortalecer los conocimientos del equipo de trabajo con base a la temática del estrés, sus posibles consecuencias a nivel personal y en el contexto laboral siendo un factor importante dentro del desempeño y su funcionamiento; lo cual incentivó la participación activa de las colaboradoras en diferentes actividades que les permitieron identificar síntomas asociados al estrés, la</p>	<p>para la gestión adecuada del estrés, brindando estrategias que les permitan afrontar de manera adecuada situaciones y factores estresantes, disminuyendo afectaciones a nivel personal y en el entorno laboral.</p>	<p>para asistir al taller programado, notando participación activa, análisis y reflexión frente a las actividades realizadas, demostrando interés por adquirir nuevos conocimientos frente a la temática abordada, al considerar el estrés como un aspecto que genera repercusiones en la vida personal y en los diferentes ámbitos afectando su desempeño y productividad en el entorno laboral.</p>
--	--	-------------------	---	---	---	--	---

				dieron a conocer algunas técnicas y recomendaciones para gestionar de manera adecuada el estrés; se proyectó un cuestionario dinámico mediante la plataforma online Kahoo y se realizó un ejercicio práctico basado en la relajación guiada mediante un video. Finalmente se evaluó el taller mediante un espacio reflexivo y el diligenciamiento del formato correspondiente.	importancia de practicar diferentes técnicas y ejercicios para afrontar situaciones que perciben como estresantes, previniendo su prevalencia en el tiempo y evitando afectaciones que puedan alterar su bienestar.		
05/11/2021	Taller No. 3: Sesión Técnica de Mindfulness	7 colaboradores de la empresa Search	Fomentar la práctica de Mindfulness en el equipo de trabajo como	Se realizó taller teórico-práctico en el parque Biosaludable el Vergel de Buga,	Con el desarrollo de este taller, se pudo brindar un momento reflexivo a los	Taller focalizado para el equipo de trabajo de la Empresa Search Soluciones, con	En el desarrollo de la actividad se evidenció atención y compromiso por parte de las

		Soluciones Integrales Empresari al S.A.S	una estrategia para reducir el estrés y generar sensación de bienestar	<p>iniciando con un corto ejercicio de meditación centrado en la respiración, el cual fue guiado mediante una melodía de relajación. Posteriormente se da paso a un espacio para valorar conocimientos previos, se brinda explicación sobre la técnica de Mindfulness y se exponen los beneficios de practicarla en el entorno laboral y personal. Seguidamente se entrega una infografía que contiene ocho ejercicios para</p>	<p>colaboradores en un ambiente al aire libre, el cual propició la ejecución de las actividades programadas, contribuyendo a que se alejaran de la rutina y monotonía laboral, el cual les permitió conocer en qué consiste la técnica de Mindfulness, ejercicios para aprender a practicarla y los amplios beneficios que aporta el hecho de implementarla en el ámbito personal y sobre todo en el</p>	<p>el tema de sesión técnica de Mindfulness, el cual brindó un espacio de relajación que permite mejorar las capacidades de concentración y atención, centrando a las participantes en sus emociones, sensaciones, respiración y entorno, lo que disminuye el estrés y favorece el descanso.</p>	<p>participantes, donde se les contribuye a una conexión muy estrecha consigo mismas, con su cuerpo, con su mente y con sus emociones. Es por ello que se convierte en una práctica imprescindible en el ámbito laboral y personal para gestionar correctamente los pensamientos y las emociones, esto con rutina y hábito dará mayor capacidad de alinear sentimientos en cualquier contexto, especialmente en el laboral, donde</p>
--	--	--	--	---	--	--	---

				<p>practicar la técnica, donde cada participante realiza lectura de uno de estos, con lo cual se enseña a gestionar e incorporarlos en su vida cotidiana, fundamentalmente en el entorno laboral. Se culminó el taller mediante una visualización guiada con duración de 10 minutos, con lo cual se invita a que cada participante comparta la experiencia a modo de conclusión y finalmente se evalúa la actividad de manera verbal y en el formato dispuesto para tal fin.</p>	<p>entorno laboral, como una forma de liberarse del malestar causado por situaciones tensionantes que pueden surgir diariamente, siendo esto un aspecto fundamental para contribuir con su bienestar físico y mental.</p>		<p>constantemente se encuentran expuestas a situaciones que generan estrés y tensión.</p>
--	--	--	--	--	---	--	---

## Anexos

## 1. Cartas de aceptación de la sistematización



Guadalajara de Buga, noviembre 23 de 2021

Señores

**Programa de Psicología Centro Regional Buga**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**Atención:** Carolina Arboleda Castillo  
Coordinadora Programa de Psicología

**REF.: Aprobación sistematización de experiencia profesional en sitio de práctica profesional**

Cordial saludo.

De acuerdo a solicitud realizada para elaborar "Sistematización de aprendizajes de la práctica profesional", en el sitio de práctica, en caso de que sea la opción de grado elegida por el estudiante, la institución en mi nombre da la aprobación para que el **ALEJANDRA ISAZA VINASCO**, realice la sistematización, así mismo, se comprende que el producto final de la sistematización consiste en un documento académico que:

1. Será publicado en repositorio institucional.
2. Lo anterior implica que cualquier persona puede consultarlo via Google.
3. Es posible que el documento describa dinámicas institucionales del lugar en donde se realizara el trabajo de investigación.
4. El documento puede tener evidencias fotográficas y documentales en caso de ser autorizados por las personas involucradas.

Atentamente,

**Nombre:** DAMARIS RANGEL PAYAN  
**Cargo:** Representante Legal  
**Correo:** Gerencia@searchsoluciones.com  
**Celular:** 3183503204

Carrera 53 No. 103 B 42 Oficina 712 PBX 7043335- FAX: 4766464-3185159374  
Carrera 13 No 5-78 oficina 202 – Buga Valle  
Correo: gerencia@searchsoluciones.com  
Web: <http://searchsoluciones.com/>



Guadalajara de Buga, noviembre 23 de 2021

Señores

**Programa de Psicología Centro Regional Buga**

Corporación Universitaria Minuto de Dios

**Atención:** Carolina Arboleda Castillo  
Coordinadora Programa de Psicología

**REF.: Aprobación sistematización de experiencia profesional en sitio de práctica profesional**

Cordial saludo.

De acuerdo a solicitud realizada para elaborar "Sistematización de aprendizajes de la práctica profesional", en el sitio de práctica, en caso de que sea la opción de grado elegida por el estudiante, la institución en mi nombre da la aprobación para que el **YURANI SÁNCHEZ CHÁVEZ**, realice la sistematización, así mismo, se comprende que el producto final de la sistematización consiste en un documento académico que:

1. Será publicado en repositorio institucional.
2. Lo anterior implica que cualquier persona puede consultarlo vía Google.
3. Es posible que el documento describa dinámicas institucionales del lugar en donde se realizara el trabajo de investigación.
4. El documento puede tener evidencias fotográficas y documentales en caso de ser autorizados por las personas involucradas.

Atentamente,

**Nombre: DAMARIS RANGEL PAYAN**

**Cargo: Representante Legal**

**Correo: Gerencia@searchsolucionessas.com**

**Celular: 3183503204**

Carrera 53 No. 103 B 42 Oficina 712 PBX 7043335- FAX: 4766464-3185159374

Carrera 13 No 5-78 oficina 202 – Buga Valle

Correo: gerencia@searchsolucionessas.com

Web: <http://searchsoluciones.com/>

FD - 01 - (IX - 2019)

## 2. Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

<b>Responsables del programa:</b>	Alejandra Isaza Vinasco Yurani Sánchez Chávez	<b>Fecha:</b>	
<b>Programa perteneciente:</b>	Psicología	<b>Lugar:</b>	

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con documento de identidad CC. \_\_\_\_\_ por voluntad propia, doy el consentimiento al estudiante de psicología perteneciente a la Universidad Minuto de Dios para que proceda en la implementación y aplicación del Proyecto de Practica, el cual hará parte para el desarrollo y proceso de formación profesional.

Manifiesto de antemano que he recibido una explicación clara y concisa acerca de los propósitos en el ejercicio del Proyecto, así como ser conocedor de que los resultados obtenidos son exclusivamente confidenciales, con fines pertinentes y estrictamente basados en función de formación y de la empresa Search Soluciones Integrales Empresarial S.A.S.

#### A tener en cuenta:

- No se recibe retribución monetaria por hacer parte del procedimiento.
- Puedo determinar en qué momento poner fin a mi participación con total inmediatez.
- Se autoriza la evidencia fotográfica y de video en el transcurso del desarrollo del proyecto.

#### Aviso Legal

El presente documento se acoge a la **ley 1090 del 2006**, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, teniendo en cuenta y a salvedad el Art.2 (punto 5. confidencialidad) y el Art. 10 (Deberes y obligaciones del psicólogo de la presente ley el cual se menciona).

Hago la salvedad de dejar la consigna que el presente documento fue leído y entendido a cabalidad, por lo tanto procedo a firmar y aceptar lo propuesto.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE QUIEN AUTORIZA

CC. \_\_\_\_\_



Huella

\_\_\_\_\_  
ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA

\_\_\_\_\_  
ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA

### 3. Formato de seguimiento de actividades y recuperación de la experiencia

#### FORMATO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES

Nombre Practicante:		ID:	
Programa Académico:		PERIODO:	
Area de desempeño			
Empresa / Institución:		Ciudad:	
Dirección:		Teléfono	
Actividad:			
Fecha de realización de la actividad:			
Modalidad de la actividad:	Presencial:		Virtual:
Cantidad de participantes:		Duración:	
Descripción de la actividad (una página máx.):			
Objetivo de la actividad:			
Resultados alcanzados:			
Impresiones y observaciones sobre la actividad:			
Documentos de referencia sobre esta actividad (diseños metodológicos, grabaciones, transcripciones, convocatoria, material utilizado en ella, etc.)			

Información adaptada de Jara, O. (s/f) Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de: [http://centroderecursos.alboan.org/boebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/boebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)

## FICHA TÉCNICA DE RECUPERACIÓN DE APRENDIZAJES

**Objetivos:**

- Ejercitarse en la redacción ordenada de relatos sobre hechos y situaciones importantes y aprendizajes cotidianos.

<b>Título de la ficha</b> <i>(que dé una idea de lo central de la experiencia)</i>	
<b>Nombre de la persona que la elabora:</b>	
<b>Fecha y lugar de elaboración:</b>	
<b>1) Contexto de la situación</b> <i>(1 o 2 frases sobre el contexto en que se dio el momento significativo: dónde, cuándo, quiénes participaron, con qué propósito; es decir, una referencia que ubique lo que se va a relatar en un contexto más amplio).</i>	
<b>2) Relato de lo que ocurrió</b> <i>(1 a 2 páginas máximo describiendo lo que sucedió, narrado de tal manera que se pueda dar cuenta del desarrollo de la situación, su proceso, el rol jugado por los diferentes actores involucrados).</i>	
<b>3) Aprendizajes</b> <i>(1/2 página sobre las enseñanzas que ese momento nos ha dejado y cómo nos podrían servir para un futuro.)</i>	
<b>4) Recomendaciones</b> <i>(1/2 página expresando qué le recomendaríamos a alguien que quisiera, en un futuro, realizar una experiencia similar)</i>	
<b>Palabras Claves:</b> <i>(Descriptorios que nos permitan identificar los temas centrales a los que se refiere la experiencia) – Permitirán luego de tener un conjunto, clasificarla por temas comunes.</i>	

Información adaptada de Lara, O. (ed) Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de: [http://centrodelecturas.ub.edu/works/0000/0788/6\\_LAR\\_ORI.pdf](http://centrodelecturas.ub.edu/works/0000/0788/6_LAR_ORI.pdf)



## 5. Evidencias de Talleres realizados

### Taller 1: Comunicación Asertiva

#### Invitación



#### Test de asertividad

### Test de asertividad de Rathus



La asertividad es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social.

Para saber el grado de asertividad que tienes contesta el siguiente cuestionario.

Califica cada una de las frases que se te proponen:

## Inicio del test

- 1** Creo que mucha gente parece ser más agresiva que yo.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 2** He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 3** Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

4 Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

5 Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

6 Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

7 Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

8 Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

9 En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

- 10** Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 11** Con frecuencia no se qué decir a personas que me resultan atractivas.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 12** Rehuyo telefonar a instituciones y empresas.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

- 13 En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 14 Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 15 Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

- 16** He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 

- 17** Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

- 18** Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.
- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**19** Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 

**20** Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 

**21** Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**22** Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, trato de hablar con esa persona cuanto antes para dejar las cosas claras.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**23** Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**24** Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**25** En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 

**26** Cuando me alaban, con frecuencia no se que responder.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.
- 

**27** Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**28** Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**29** Expreso mis opiniones con facilidad.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

**30** Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.

- Sí, es algo muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- No es algo muy característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

PUNTUAR TEST

## Diapositivas de presentación



UNIMINUTO

### TALLER: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA ORGANIZACIÓN

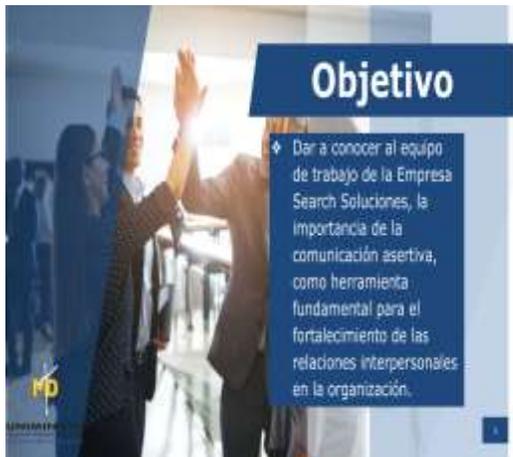


### Facilitadoras

Alejandra Isaza Vinasco  
Yurani Sánchez Chávez

Estudiantes de Psicología  
IX Semestre

UNIMINUTO



### Objetivo

- ◆ Dar a conocer al equipo de trabajo de la Empresa Search Soluciones, la importancia de la comunicación asertiva, como herramienta fundamental para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la organización.

UNIMINUTO



### Desarrollo del taller

- ◆ Test de Comunicación Asertiva
- ◆ Video Reflexivo
- ◆ Contextualización
- ◆ Actividad Lúdica
- ◆ Conclusiones
- ◆ Evaluación del Taller

UNIMINUTO



### La comunicación

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.

Elementos

Emisor

Receptor

Canal

Mensaje

Contexto

UNIMINUTO



### Tipos de Comunicación

Comunicación verbal	Comunicación no verbal
1. Palabras (lo que decimos)	1. Contacto visual
2. Tono de nuestra voz	2. Gestos faciales (expresión de la cara)
	3. Movimientos de brazos y manos
	4. Postura y distancia corporal

UNIMINUTO

**Asertividad**

Es una habilidad social que permite el desarrollo personal y profesional, convirtiéndose en una herramienta que propicia la capacidad para expresar adecuadamente sentimientos, necesidades, y resolver conflictos.



**Desarrollo de la Asertividad**

Emociones      Causa      Solución



**Comunicación Asertiva**

Estilo de comunicación en el que se expresan ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, siendo empático y respetuoso con las demás personas.



**Estilos de Comunicación**

1 PASIVO      2 ASERTIVO      3 AGRESIVO

YO DEMÁS      YO DEMÁS      YO DEMÁS



**Ejercicio**

*Técnica del disco rayado*



**Tips para lograr una Comunicación Asertiva**

- 1 Escucha y evalúa el contexto antes de entrar al mensaje.
- 2 Usa un tono de voz adecuado.
- 3 Emplea lenguaje sencillo en primera instancia, con palabras positivas.
- 4 Respuesta confiable, coherente y respetuosa hacia los demás.
- 5 Trabaja en el autocontrol de emociones.
- 6 Respuesta de que el mensaje se entiende de manera adecuada.



**Ventajas de la Asertividad en la Organización**

- Facilita que los problemas sean detectados e intervenidos a tiempo.
- Genera un buen clima organizacional.
- Incrementa la motivación y el desempeño de los trabajadores.
- Permite la optimización de los procesos laborales.
- Fortalece el trabajo en equipo.
- Incrementa la confianza y el compromiso en los equipos.



UNIRRAMMUTO



**Actividades Lúdicas**

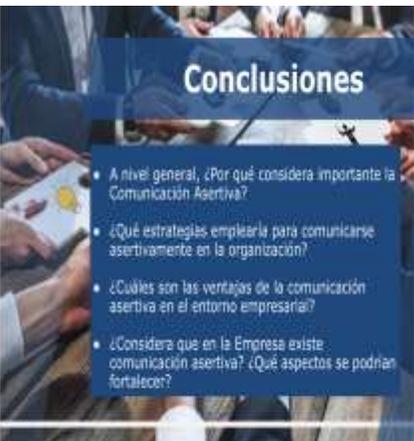
- Dígalo con Mímica.



UNIRRAMMUTO

**Conclusiones**

- A nivel general, ¿Por qué considera importante la Comunicación Asertiva?
- ¿Qué estrategias emplearía para comunicarse asertivamente en la organización?
- ¿Cuáles son las ventajas de la comunicación asertiva en el entorno empresarial?
- ¿Considera que en la Empresa existe comunicación asertiva? ¿Qué aspectos se podrían fortalecer?



UNIRRAMMUTO

**¡Muchas Gracias!**



UNIRRAMMUTO

**Anexos**

Test: [Test de asertividad de Raizus - ¿Empresas las emociones? \(raizactiva.com\)](https://www.raizactiva.com/empresas-las-emociones/)

Video: [https://www.youtube.com/watch?v=-G\\_YCQ4oj15Q](https://www.youtube.com/watch?v=-G_YCQ4oj15Q)



UNIRRAMMUTO

## Video

¿Eres asertivo?

<https://www.youtube.com/watch?v=-GYCQVojl5Q>



## Registro fotográfico





## Taller 2: Técnicas para la gestión adecuada del estrés

### Invitación



## Diapositivas de presentación

**UNIMINUTO**  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

**TALLER:**  
**TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN**  
**ADECUADA DEL ESTRÉS**

**Facilitadoras**

Alejandra Isaza Vinasco  
Yurani Sánchez Chávez

Estudiantes de Psicología  
IX Semestre

**Objetivo**

♦ Brindar al equipo de trabajo, técnicas que les permitan afrontar de manera adecuada situaciones percibidas como estresantes, con el fin de potenciar sus estrategias de afrontamiento, para disminuir afectaciones en el ámbito personal y laboral.

**Introducción al tema**

♦ Valoración de conocimientos previos.  
♦ Exposición del Tema.  
♦ Test de Estrés Laboral.  
♦ Reflexión frente a los resultados.  
♦ Actividad Práctica.  
♦ Conclusiones.  
♦ Evaluación del Taller.

**Personas Felices y Productivas**  
Escuela de Psicología

**Aplicación de Test**

Estrés Laboral  
<https://stp.puebla.gob.mx/web/content/30428>

**El Estrés**

Es una sensación de tensión física o emocional que puede surgir debido a situaciones o pensamientos que generan frustración, furia o nerviosismo, ante lo cual el organismo genera una reacción para hacer frente a un desafío o demanda del entorno.

**UNIMINUTO**  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

### Tipos de Estrés

◆ Eustrés o Estrés Positivo = Activación



◆ Distrés o Estrés Negativo = Tensión



### Factores que generan Estrés



1. Factores económicos
2. Sobrecarga de trabajo.
3. Falta de satisfacción laboral.
4. Relaciones personales.
5. Atención a la familia.
6. Presión en vacaciones.
7. No decir nunca "no".
8. No tener tiempo libre.
9. Obsesionarse con la perfección.
10. Falta de interés.
11. Desorden y confusión.

### Técnicas para Gestionar el Estrés



- ◆ Identificar la fuente que genera estrés.
- ◆ Tener una actitud mental positiva.
- ◆ Tomar control de la respiración.
- ◆ Técnicas de Relajación.

### Conclusiones



- ◆ El estrés puede evitarse?
- ◆ Qué situaciones le generan estrés?
- ◆ Por qué considera importante aprender a controlar el estrés?
- ◆ Qué técnicas emplearía para gestionar el estrés?
- ◆ Cuáles son los beneficios de gestionar de manera adecuada el estrés?



¡Muchas Gracias!

## Test Estrés Laboral

**TEST DE ESTRÉS LABORAL**

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

**El resultado obtenido refleja la percepción individual de quien lo realiza, es un apoyo para la identificación de posibles riesgos.**

**Instrucciones:**

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

Imposibilidad de conciliar el sueño. ✓

Jaquecas y dolores de cabeza. ✓

Indigestiones o molestias gastrointestinales. ✓

Sensación de cansancio extremo o agotamiento. ✓

Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual. ✓

Disminución del interés sexual. ✓

Respiración entrecortada o sensación de ahogo. ✓

Disminución del apetito. ✓

Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos). ✓

Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo. ✓

Resultados de  
estrés!

.....

## Juego online KAHOO



**¡ESTRES LABORAL!**

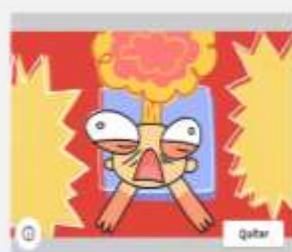
0 favoritos 2 jugadas 12 jugadores

Jugar Editar

Un kahoot público

alejandra\_3018  
Creado hace 1 mes

¿Qué factor detona el estrés laboral?



Factor ambiental ○

Horario de trabajo ✔

Horario de vida ○

Problemas de salud ○

¿Cuáles son algunas posibles soluciones para disminuir el estrés?



¿Cuáles son los síntomas fisiológicos del estrés?



<input type="radio"/> Ejercicios físicos	<input checked="" type="radio"/> Ejercicios de respiración y relajación	<input type="radio"/> Alteraciones de sueño	<input type="radio"/> Cambios en el apetito
<input type="radio"/> Cambios en el ritmo cardíaco	<input checked="" type="radio"/> Cambios en la frecuencia de respiración	<input checked="" type="radio"/> Alteraciones de la frecuencia cardíaca	<input type="radio"/> Alteraciones de la presión arterial

¿Cuál es una técnica de afrontamiento del estrés laboral?



¿Dificultad en el habla es un síntoma conductual del estrés?



<input type="radio"/> Evitar el estrés	<input type="radio"/> La técnica de la respiración	<input checked="" type="radio"/> Respirar	<input type="radio"/> Filtrar
<input type="radio"/> Hablar con alguien	<input checked="" type="radio"/> Tener control de la respiración		

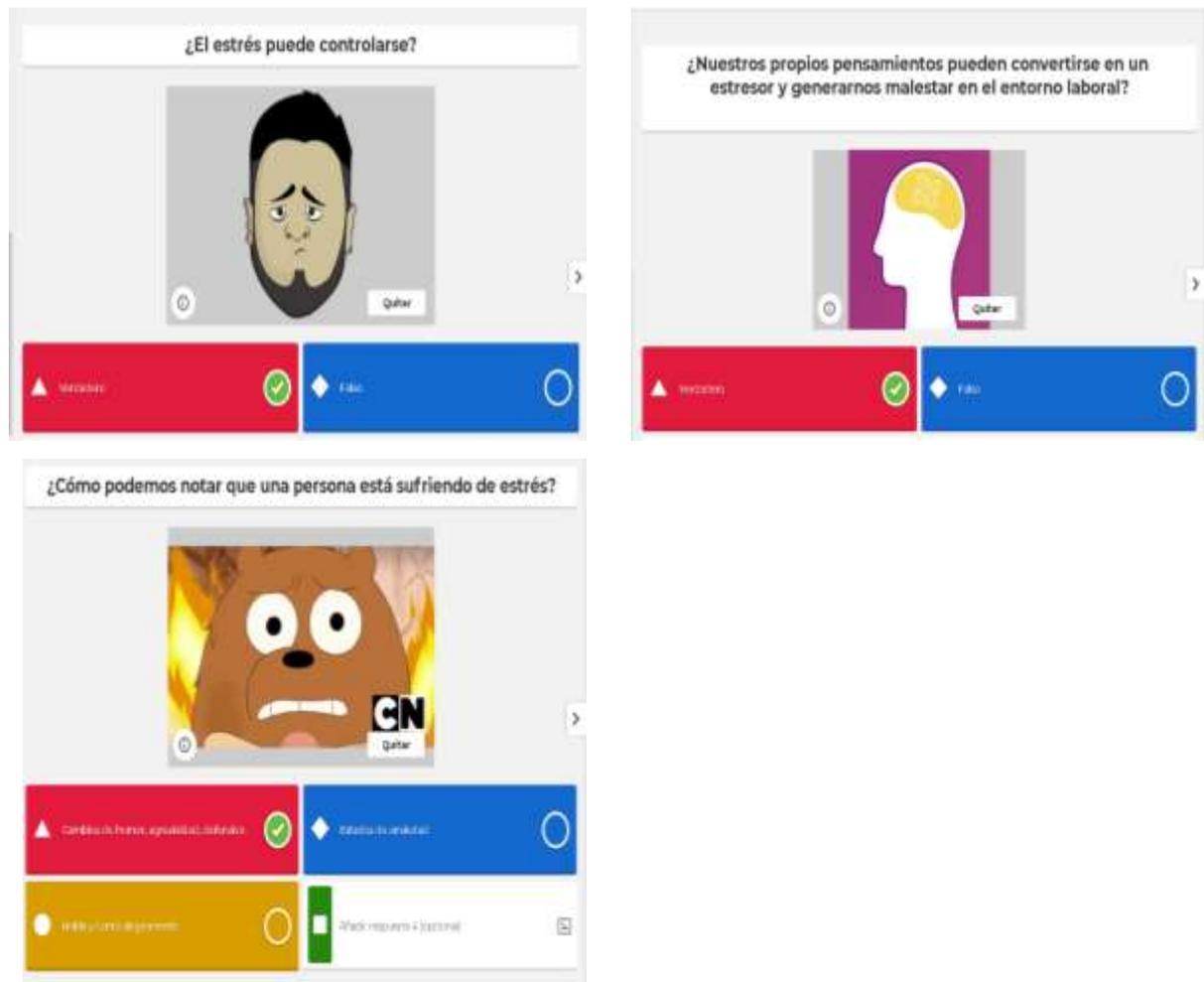
El estrés es el conjunto de reacciones físicas y \_\_\_\_\_ que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores.



¿Gestionar adecuadamente el estrés en el entorno laboral genera?



<input type="radio"/> Física	<input type="radio"/> Conductual	<input type="radio"/> Distribución de tareas	<input type="radio"/> Menos ansiedad profesional
<input checked="" type="radio"/> Psicológica	<input checked="" type="radio"/> Mejor salud y bienestar	<input checked="" type="radio"/> Mejor salud y bienestar	<input type="radio"/> Compromiso profesional

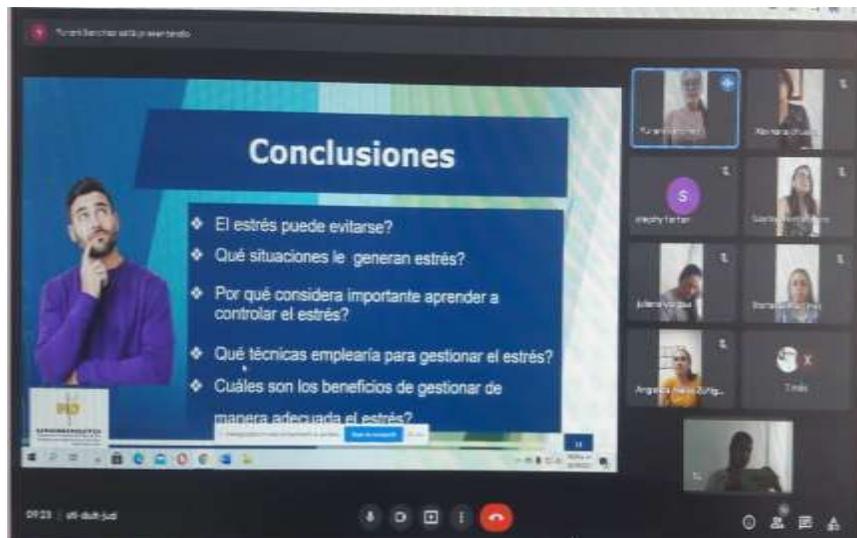


### Vídeo Relajación Guiada

<https://youtu.be/VZrUfADraX8>



## Registro Fotográfico



## Taller 3: Sesión técnica de Mindfulness

### Invitación



## Infografía

**EJERCICIOS MINDFULNESS PARA SITUACIONES EN EL TRABAJO**

**1 Ejercicio para aclarar la mente**

Tómate unos minutos para realizar una respiración consciente. Inspira por la nariz y expira por la boca. Contempla como tu barriga se mueve al ritmo de tu respiración y concéntrate en ella.

**2 Ejercicio para mantenerte despierto**

Presta atención a cualquier objeto de tu alrededor, y si es personal mucho mejor. Ser consciente de que estás observando ese elemento, sin distracciones, te permitirá mantenerte despierto.

**3 Ejercicio para concentrarte**

La mejor forma de volver al presente y concentrarte en tu trabajo consiste en la cuenta atrás. Empieza contando lentamente desde 10 hacia 0, concentrándote adió en esto. Si tu mente se distrae, vuelve a empezar de nuevo la cuenta atrás.

**4 Ejercicio para tomarte un respiro**

Una buena técnica para desconectar de tu trabajo a lo largo de tu jornada laboral es utilizar una señal externa como referencia. Por ejemplo, cada vez que te llegue un mail, tómalo 1 minuto para dedicártelo a ti.

**5 Ejercicio para bajar el ritmo de trabajo**

Nuestra mente trabaja constantemente a un ritmo frenético. Para contrarrestarlo, escuche qué es lo que dice tu mente. Analiza tus pensamientos para intentar reducir la velocidad y volver a la calma.

**6 Ejercicio para cuando llegues a la oficina**

Sé consciente de tu llegada al trabajo, a las instalaciones y espacios comunes, hasta llegar a tu escritorio. Observa que se trata de un nuevo día aún por empezar.

**7 Ejercicio para cuando te sientes en tu puesto de trabajo**

Séntate y toma consciencia de tu postura, relajando los músculos. ¿Cómo te sientes? Intenta descubrirlo, respirando conscientemente para alejar cualquier tensión que puedas experimentar.

**8 Ejercicio para cuando salgas del trabajo**

Una vez fuera del trabajo, para 3 minutos y observa las sensaciones de tu cuerpo. Nota qué es lo que sientes una vez finalizado el trabajo y re-conecta con la realidad en caso de que hayas desconectado durante tu jornada laboral.

La práctica formal de la atención plena es un estado de conciencia que nos permite estar en el momento y en el lugar.

Elaborado por: **ALBA JARDIA ISAJA Y YUSIFO SÁNCHEZ**  
 Graduadas de Psicología Pivota Semestre  
 Referencia: 10 ejercicios mindfulness en el trabajo para cualquier situación (uajpba.com)

**UNIMINUTO**  
 La pasión Universitaria Pivota de Dios

### Visualización guiada.

<https://www.youtube.com/watch?v=X-kPp66s49A>



### Registro fotográfico



## 6. Instrumento de evaluación aplicado.

<https://www.questionpro.com/a/editSurvey.do?surveyID=9768243>



**Search**

### INSTRUMENTO DE EVALUACION DE TALLERES

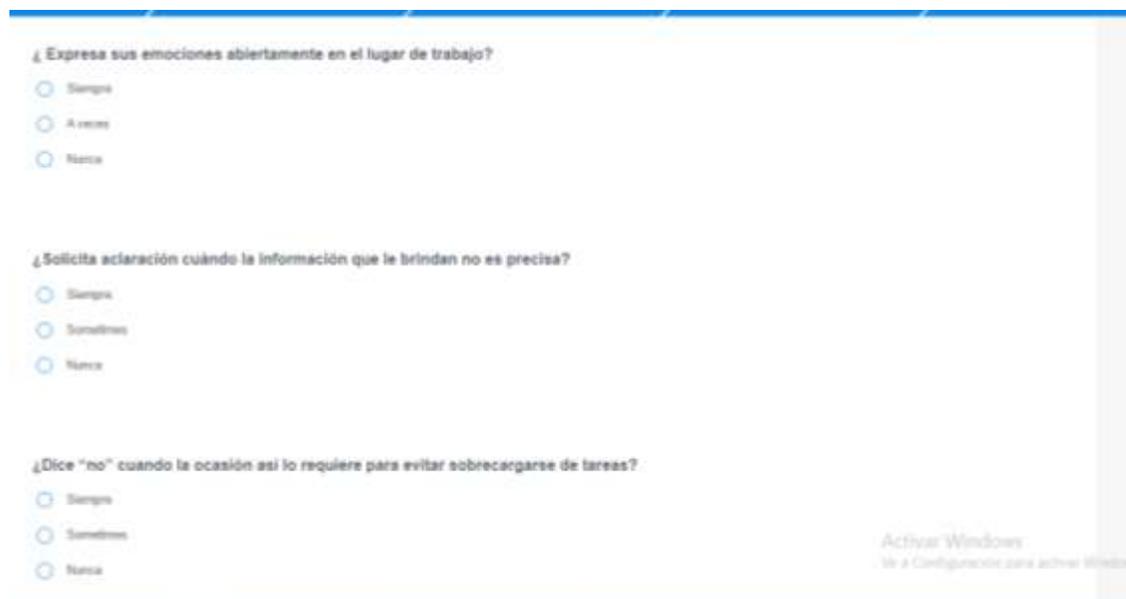
Cordial Saludo;

Está invitado a participar en nuestra encuesta de Evaluación de Talleres realizados en el periodo 2021-2 (Comunicación Asertiva, Técnicas para la Gestión Adecuada del Estrés y Mindfulness), en la Empresa Buscar Soluciones Integrales Empresariales SAS

Su participación en este estudio es muy importante para nosotras, nuestras respuestas a la encuesta serán estrictamente confidenciales, responda con objetividad y honestidad teniendo en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Muchas gracias por su tiempo y apoyo.

Ver a Configuración para activar Windows.



¿ Expresa sus emociones abiertamente en el lugar de trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

¿ Solicita aclaración cuándo la información que le brindan no es precisa?

Siempre

Sometimes

Nunca

¿ Dice "no" cuando la ocasión así lo requiere para evitar sobrecargarse de tareas?

Siempre

Sometimes

Nunca

Activar Windows  
Ver a Configuración para activar Windows

¿Cuándo está enojado, se expresa sin demostrar irritación hacia quienes no corresponde?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

¿Con frecuencia tiene sentimientos de culpa si toma un tiempo para relajarse?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

¿Siente que hay demasiadas fechas de entrega en su trabajo/vida que son difíciles de cumplir?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

¿Experimenta cambios humor, dificultad para concentrarse o tomar decisiones?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

¿La presión ejercida por sus superiores le genera malestar?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

¿Siente impotencia ante la falta de resultados en las funciones que debe desarrollar?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

¿Al finalizar la jornada laboral experimenta la sensación de agotamiento físico y mental?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

¿Busca llevar reiteradamente la atención al momento actual logrando mayores niveles de bienestar?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

¿Presto atención a diferentes sensaciones y estímulos del ambiente cuando voy de camino hacia el trabajo?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar W

¿En situaciones de tensión es capaz de hacer una pausa, sin tener que reaccionar inmediatamente?

- Siempre
- Sometimes
- Nunca

La temática que se abordaron en los talleres (Comunicación Asertiva, Técnicas para la Gestión Adecuada del Estrés y Mindfulness), le permitieron:

Seleccione la respuesta o las respuestas que considere.

- Aprender e implementar estrategias para gestionar adecuadamente el estrés, mejorando el desempeño y la productividad en el lugar de trabajo.
- No fueron de su interés, por lo cual los talleres no contribuyeron en su desarrollo y quehacer diario.
- Establecer prioridades a las tareas que se deben realizar, optimizando el tiempo de entrega y disminuyendo el margen de error.
- No puso en práctica las estrategias, tips y recomendaciones brindadas por los facilitadores debido a que no obtuvo un aprendizaje significativo de ellas.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar W

¿Posterior a los talleres y técnicas expuestas, evidencia un cambio en el nivel de estrés experimentado en el lugar de trabajo?

- Sí, he implementado algunas de las técnicas expuestas y considero que he disminuido mi nivel de estrés.
- He notado una disminución gradual; sin embargo considero oportuno continuar implementando estos espacios de capacitación con el fin de fortalecer el manejo de situaciones de tensión en el entorno laboral.
- No empleo ninguna de las estrategias expuestas para gestionar el estrés, por lo tanto no evidencio cambios.

Finalizar