



Sistematización

Proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores del Hotel Guadalajara de Buga.

Estudiante

Diana Marcela Romo Campo ID 601038

Luis Alberto Arbeláez Velásquez ID 335293

Programa de Psicología

Asesor

Mg. José Álvaro Cruz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Opción de grado

Junio 1 de 2022

Dedicatoria

El presente proyecto de sistematización es dedicado principalmente a Dios quien día a días nos da la sabiduría y entendimiento para poder realizar cada una de las funciones de la mejor forma, además de llenarnos de inspiración y pasión en lo que hacemos, y ayudarnos a tener fortaleza, aún en los momentos de dificultades, llenándonos de la fuerza y sabiduría necesaria para enfrentar cada uno de los obstáculos presentados en el camino.

De igual forma, queremos brindarles la dedicatoria a nuestras familias por su formación en principios y valores y su incondicional apoyo en este proceso de formación profesional, debido a que gran parte de lo que somos, es gracias a ellos, porque son quienes nos han ayudado a formar nuestros valores, principios, carácter y nos han hecho entender que todo se logra con perseverancia y esfuerzo, teniendo siempre capacidad de sacrificio para lograr las metas y objetivos propuestos.

De igual forma, este logro también es dedicado a la Universidad, a los docentes y compañeros que han hecho parte de este proceso de formación, como profesionales en psicología, quienes nos han aportado desde su experiencia y conocimiento, valiosos aportes que nos han ayudado a cumplir de la forma más adecuada con nuestro rol de profesionales en psicología en formación, en este momento, en calidad de practicantes en una organización.

Por último, queremos brindar una dedicatoria especial al Hotel, y a sus colaboradores, porque fue gracias a que ellos nos acogieron dentro de la organización y nos dieron la oportunidad de realizar nuestro proceso formativo, de prácticas profesionales, dentro de su institución y nos brindaron la oportunidad de tener nuestro primer acercamiento con el mundo laboral, desde el rol del psicólogo, en su organización, es que hoy, este proceso y resultado es posible.

Agradecimientos

Queremos brindar agradecimientos especiales a cada una de las personas que ha sido parte del proceso el proceso de sistematización de experiencias.

Inicialmente, queremos darle las gracias a Dios, por darnos la sabiduría para poder llevar a cabo cada una de las actividades y labores competentes a las prácticas profesionales, de donde tenemos como resultado este proceso de sistematización de experiencias.

También queremos dar agradecimientos especiales al Hotel de Turismo Guadalajara que nos ha abierto sus puertas para poder realizar nuestro proceso formativo en sus instalaciones, del cual tenemos como resultado este proceso, a el Gerente del Hotel, al señor Alberto Díaz Acosta y a nuestra interlocutora, a la Coordinadora de Personal, Juliana Sanna, quien ha estado presente en todo el proceso, brindándonos su guía y asesoría.

De igual forma, queremos agradecerle muy especialmente al profesor José Álvaro Cruz, por su acompañamiento en el proceso de construcción de este documento, quien no ha brindado las guías y herramientas necesarias para poder llevarlo a cabo.

Contenido

Lista de tablas.....	7
Lista de figuras	8
Lista de Apéndices.....	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
1 Descripción general de la sistematización	14
Las baterías usadas:	14
1.1 Descripción del Contexto	15
Figura No 1.....	17
Figura No 2.....	18
<i>Cartografía institucional 2021</i>	18
Beneficiarios directos e indirectos:.....	18
1.1.1 Histórico:.....	19
1.1.2 Área de trabajo:	19
1.1.3 Necesidades evidenciadas (sentidas y observadas).....	20
Figura No 3.....	22
1.2 Objetivo.....	23
1.3 Justificación de la sistematización.....	23
1.4 Experiencia sistematizada.	24
1.5 Eje de la Sistematización	24
Figura No 4.	26
<i>Eje de la sistematización de la experiencia 2021</i>	26
.....	26
.....	26
1.6 Contexto teórico-conceptual.....	27
1.6.1 Satisfacción laboral.....	27
1.6.2 Trabajo en equipo	28
1.6.3 Estrés laboral	29

1.6.4	Motivación laboral,	30
1.7	Insumos y fuentes de información.....	32
1.8	Producto de la Experiencia.....	32
2	Diseño metodológico de la sistematización	32
	Plan Operativo	34
	Tabla No 1.....	35
	Tabla No 2.....	38
2.1.1	Consideraciones éticas de la sistematización	38
3	Recuperación del proceso vivido.....	39
3.1	Reconstrucción de la Historia.....	39
3.1.1	Acercamiento con los colaboradores y detección de necesidades sentidas (Intervención del bienestar laboral).....	39
3.1.2	Búsqueda de baterías y selección de la más apropiada.	39
3.1.3	Aplicación de instrumento de medición	40
3.1.4	Análisis y detección de resultados que permitieron identificar los diversos factores que afectan el bienestar laboral en los colaboradores del Hotel.....	40
3.1.5	Intervención desde talleres.....	41
3.1.6	Encuesta de satisfacción.	41
3.1.7	Entrega de informe del proceso de intervención del bienestar laboral.....	41
	Figura No 5.....	42
3.2	Ordenamiento y clasificación de la información.....	42
	Tabla No 3.....	43
4	Reflexión de fondo	43
4.1	Mirada particular de la experiencia sistematizada	43
5	Aprendizaje de la experiencia	47
5.1	Conclusiones.....	49
5.1.1	Principales afirmaciones que surgen del resultado de la sistematización	49
5.1.2	¿Se logró dar respuesta al objetivo planteado en la sistematización?.....	49
5.1.3	Reflexión respecto a la comprensión de la problemática, los aportes y aprendizajes obtenidos	50
5.2	Recomendaciones.	50

5.2.1	Recomendaciones para futuras intervenciones en prácticas profesionales y de desarrollo de sistematización	50
5.2.2	Limitaciones del proceso de sistematización y las posibles formas de optimizar el proceso. 51	
5.2.3	Recomendaciones para futuras intervenciones y nuevos interrogantes al problema abordado.....	51
6	Estrategia de socialización	52
	Referencias	53
	Apéndices.....	55
	Apéndice 1 Carta de aval de sitio de práctica para realizar sistematización.....	55
	Apéndice 2 Matriz uno.....	57
	Apéndice 3 – Copia de consentimiento informado	58
	Anexos	59
	Anexo 1 Encuesta sobre estresores laborales	59
	Anexo 2 Talleres sobre trabajo en equipo y motivación laboral	79
	Anexo 3 Evidencias de realización de intervención por medio de talleres	85
	Anexo 4 Evidencia de actividades de motivación y trabajo en equipo	89
	Anexo 5 Matriz DOFA.....	92
	Anexo 6 Descripción y roles de los participantes.....	93
	Anexo 7 Evidencias de capacitaciones con PRAX.....	96
	Anexo 8 Evidencias informe final de resultados.....	98
	Anexo 9 Encuesta de satisfacción.....	107
	Anexo 10 Evidencia de aplicación de encuestas.....	118
	Anexo 11 Explicación conceptual de baterías aplicadas.....	119
	Anexo 12 Producto de la experiencia	119

Lista de tablas

Tabla 1. Plan operativo para la sistematización de la experienciaPágina 37

Tabla 2. Cronograma del plan operativo para la sistematización de la experienciaPágina 40

Tabla 3. Matiz Clasificación general de la informaciónPágina 45

Lista de figuras

Figura 1. Imagen del mapa de buga	Página 19
Figura 2. Imagen panorámica aérea	Página 20
Figura 3. Organigrama de la organización Hotel de Turismo Guadalajara	Página 24
Figura 4. Etapas de la sistematización	Página 28
Figura 5. Línea de tiempo sistematización de la experiencia	Página 44

Lista de Apéndices

Apéndice 1 Carta de Aprobación de sistematización de experiencias	53
Apéndice 2 Matriz uno	55
Apéndice 3 Consentimiento informado .	56

Resumen

El presente trabajo de sistematización de experiencias tuvo como objetivo implementar el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores del Hotel Guadalajara de Buga por medio de la aplicación de una batería, evidenciando problemáticas como la falta de motivación y la falta de trabajo en equipo. Gracias a la identificación de dichas causas, se logró generar una estrategia de intervención la cual se enfocó en el fortalecimiento de la motivación y el trabajo en equipo, ayudando a prevenir la aparición de un futuro estrés laboral en los colaboradores del hotel. Este proceso fue realizado en tres fases, la primera fase está compuesta por el acercamiento con los colaboradores y detección de necesidades sentidas de intervenir la falta de motivación y las problemáticas de trabajo en equipo, además de realizar la búsqueda de baterías y selección de la más apropiada para su aplicación. La segunda fase estuvo compuesta por la aplicación de las pruebas y el análisis de resultados, y en la tercera fase se llevó a cabo la intervención por medio de talleres, la aplicación de la encuesta de satisfacción y la entrega del informe de resultados de todo el proceso. Finalmente, se logró evidenciar una mejoría en 5 de los 7 factores afectados en los colaboradores del hotel, haciendo que el proceso de intervención fuera completamente exitoso, teniendo en cuenta que se debe seguir trabajando constantemente en el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional.

Palabras clave:

- Estrés laboral
- Motivación
- Trabajo en equipo
- Bienestar laboral

Abstract

The present work of systematization of experiences had as objective to implement the process of intervention of the labor welfare by means of the motivational process, in the collaborators of the Guadalajara Hotel of Buga by means of the application of a battery, showing problems such as lack of motivation and lack of teamwork. Thanks to the identification of these causes, we managed to generate an intervention strategy which focused on strengthening motivation and teamwork, helping to prevent the appearance of future work stress in the hotel employees. This process was carried out in three phases, the first phase is composed of the approach with the collaborators and detection of felt needs to intervene the lack of motivation and the problems of teamwork, in addition to performing the search for batteries and selecting the most appropriate for your application. The second phase consisted of the application of the tests and the analysis of results, and in the third phase the intervention was carried out through workshops, the implementation of the satisfaction survey and the delivery of the results report of the whole process. Finally, it was possible to show an improvement in 5 of the 7 affected factors in the hotel employees, making the intervention process completely successful, taking into account that the process of intervention of labor welfare through the motivational process must continue to be constantly worked on.

Keywords:

- *Work stress*
- *Motivation*
- *Teamwork*
- *Well-being at work*

Introducción

La sistematización de experiencias en el Hotel Guadalajara de Buga, el cual es una empresa con más de 65 años de tradición en la prestación de servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Buga, consistió en la implementación del proceso de intervención del bienestar laboral, en los colaboradores actuales. El proceso tuvo sus inicios en el mes de agosto de 2021 en el cual se identificó posibles problemáticas evidenciadas en los colaboradores del hotel, viendo así la necesidad de realizar un proceso de recolección de información. Se procedió aplicando una serie de baterías psicológicas para hacer el levantamiento de información sobre las diferentes problemáticas presentes en los colaboradores.

Con esta sistematización se buscó implementar el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores del Hotel Guadalajara de Buga, buscando generar una mejora en el ambiente laboral, mejorando la motivación y el trabajo en equipo de sus colaboradores. Para ello, se buscó resaltar el proceso de aplicación, análisis e intervención, logrando identificar diversos factores que actuaban como detonantes de la falta de motivación y las dificultades de trabajo en equipo en los colaboradores del Hotel, dejando en evidencia esa problemática, la cual afecta de forma directa el ambiente laboral de los empleados, disminuyendo y afectando su bienestar, teniendo como consecuencia, la disminución de la efectividad en el cumplimiento de las labores a realizar por cada integrante del equipo.

Se realizó un diagnóstico inicial, por medio de un acercamiento con los colaboradores del hotel, de las diferentes áreas, detectando la presencia falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo, por lo que se procedió a hacer la búsqueda de una batería para iniciar el proceso de evaluación. Por medio de la Arl se logró conseguir el instrumento, con la empresa Prax, logrando identificar falta de motivación y problemas de trabajo en equipo en la mayoría de

los colaboradores, alertando sobre la posibilidad de desencadenar estrés laboral, por lo que se procedió con la intervención por medio de talleres para fortalecer el trabajo en equipo y ayudarles a aumentar sus niveles de motivación en sus actividades diarias, logrando tener éxito en dicho proceso, gracias a que los colaboradores lograron adquirir los conceptos y las competencias básicas de trabajo en equipo, mejorando su motivación.

Una vez realizado el proceso de intervención, se solicitó al hotel la autorización para utilizar el proceso de intervención como sistematización de experiencias, para el proceso académico, como opción de grado, el cual fue aprobado por la organización (Ver apéndice 1)

1 Descripción general de la sistematización

La sistematización de experiencias en el Hotel Guadalajara de Buga consistió en la implementación del proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores actuales.

El proceso tuvo sus inicios en el mes de agosto de 2021, cuando se procedió a realizar el acercamiento con cada uno de los colaboradores del Hotel Guadalajara. Se inicio con un proceso de observación, en el cual se desarrolló una serie de entrevistas iniciales con los diferentes colaboradores y supervisores de las diferentes áreas, por parte de los practicantes de psicología.

Ese proceso permitió identificar rasgos característicos de falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo, presente en los colaboradores del hotel, lo cual evidenció la necesidad de realizar un proceso de recolección de información para determinar los niveles en los que se podrían encontrar estas problemáticas. Se procedió aplicando una serie de baterías psicológicas para hacer el levantamiento de información, teniendo como objetivo, generar un plan de acción que permitió abordar las causas de dicha problemática, logrando empoderar a los colaboradores con herramientas efectivas para contribuir con la mejoría de su bienestar laboral y aumentando su rendimiento.

Las baterías usadas:

Job Content Questionnaire JCQv1, Effort – reward imbalance Questionnaire ERI, Condiciones generales de salud, Cuestionario reacciones de estrés, Short Form Health Survey (SF-36) v1, Escala de satisfacción de Whitehall. (Ver anexo 1)

El plan de acción se centró en la realización y creación de talleres, sobre la falta de motivación laboral y de trabajo en equipo que dieran respuesta a estas necesidades de los colaboradores del Hotel. (Ver anexo 2)

Posteriormente se hizo la citación a los talleres a cada uno de los colaboradores del Hotel. Se identificó que en algunas áreas la mayor necesidad era el trabajo en equipo, como lo son las áreas de cocina y meseros, mientras que la necesidad de motivación, si era algo general, por lo que se procedió a la realización de estos talleres en diferentes días y horarios, para poder impactar a la mayor cantidad de colaboradores posibles, debido a que, a sus horarios de trabajo, se les hacía un poco difícil la asistencia.

Durante los talleres se les enseñó la importancia del trabajo en equipo, los beneficios y sus virtudes, y se les enseñó sobre los tipos de motivación y la importancia de mantener una motivación intrínseca para el buen desarrollo de sus funciones, para que ello ayude a que sus labores diarias se desarrollen con mayor facilidad, y de esa forma contribuir a la mejoría del bienestar laboral. (Ver anexo 3)

Durante la realización de los talleres, cada uno de los colaboradores se mostraron muy receptivos y bastante participativos, haciendo preguntas y respondiendo a las preguntas planteadas.

Al finalizar cada taller se realizó una actividad lúdica, enfocada en el tema de cada taller, para que los asistentes tuvieran la oportunidad de poner en práctica el tema del taller. (Ver anexo 4)

1.1 Descripción del Contexto

El Hotel de Turismo Guadalajara de Buga, es una empresa con más de 65 años de tradición en la prestación de servicios hoteleros y gastronómicos con énfasis en innovación y gestión del conocimiento, fundamentados en el compromiso y trabajo en equipo, de los colaboradores, con gran respeto por la legislación y el medio ambiente (Hotel de Turismo Guadalajara, s.f). Su equipo de trabajo está comprometido con el desarrollo de la ciudad de Guadalajara de Buga, la región vallecaucana y el País, sosteniendo la visión de lograr ser los líderes del sector hotelero en el Valle del Cauca, con proyección nacional e internacional.

El hotel busca cumplir con los más altos estándares de calidad, para ello, maneja una serie de principios corporativos como lo son el compromiso con la ciudad y la región, la excelencia en el servicio al cliente, una adecuada gestión del conocimiento, desarrollo e innovación, la protección del medio ambiente, responsabilidad social, valoración del talento humano, seriedad y compromiso organizacional, mejoramiento continuo y un espíritu participativo y colaborador, por medio de los cuales, el hotel y cada uno de sus colaboradores, busca contribuir con el cumplimiento de los más altos estándares de calidad, propiciando relaciones duraderas con los clientes y aliados estratégicos (Hotel de Turismo Guadalajara, s.f).

El hotel está administrado por un gerente general, quien tiene a su cargo a un grupo de jefes, que coordinan las diferentes áreas y departamentos de la organización, buscando de esa forma hacer que el hotel logre fidelizar a sus clientes, siempre con el objetivo de una mejora continua en todos los procesos, garantizando así, la rentabilidad para los accionistas. (Anexo 6)

Figura No 1

Geográfico 2021

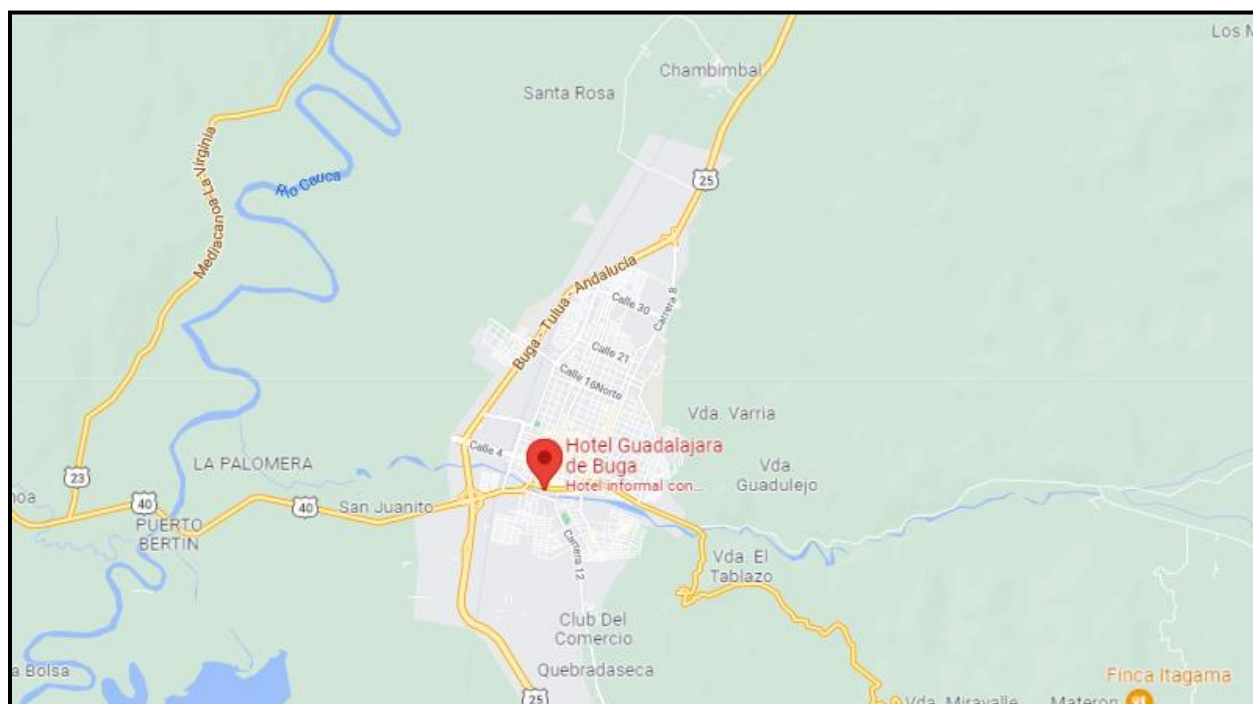


Figura 1. Imagen del mapa de Buga tomada de Google maps (Google Maps, s.f. 2021)

El Hotel de Turismo Guadalajara se encuentra ubicado en la ciudad de Guadalajara de Buga, ciudad situada en la parte plana del departamento del Valle del Cauca, al sur occidente de Colombia.

El Hotel de Turismo Guadalajara, de arquitectura colonial californiana, de cuatro estrellas, es considerado como patrimonio arquitectónico del Valle del Cauca, este se encuentra localizado sobre la orilla derecha del río Guadalajara, dentro de un sector, el cual es un sendero natural lleno de árboles y naturaleza, en la calle 1 sur # 13 - 33 cerca al centro histórico de la ciudad, y a tan sólo unos minutos de la Basílica del Señor de los Milagros.

Actualmente el Hotel solo cuenta con presencia en la ciudad de Buga, sin embargo, dentro de la visión del hotel está poder, en los próximos años, contar con presencia de sedes a nivel nacional, e incluso, lograr posicionarlo como un hotel de mucho prestigio con sedes a nivel internacional.

Figura No 2

Cartografía institucional 2021



Figura 2: Imagen panorámica aérea del Hotel de Turismo Guadalajara (<https://hotelguadalajara.com.co/>) (Hotel de Turismo Guadalajara, s.f 2021)

Beneficiarios directos e indirectos:

Dentro de los beneficiarios directos se pueden encontrar los 57 colaboradores del Hotel Guadalajara, pertenecientes tanto al área administrativa, como al área operativa, los cuales están entre las edades de 18 a 59 años, de las diferentes áreas del hotel, en cuanto a los beneficiarios indirectos, quienes pueden resultar favorecidos son; los accionistas, los huéspedes, los proveedores, debido a que si los trabajadores presentan un aumento significativo en su motivación y mejoran la dinámica de trabajo en equipo, su trabajo se hará con mayor productividad, brindando una mejor atención al usuario, y aumentando el índice de ventas y ganancias.

1.1.1 Histórico:

El hotel Guadalajara fue inaugurado el 12 de diciembre de 1954, ubicado en la calle 1 con calles 13 y 14, entre los aportes recibidos, hizo participación la Gobernación del Valle del Cauca, y su secretario de Hacienda Luis Ernesto Sanclemente Crespo.

La primera sala de recibo de Guadalajara de Buga posee una arquitectura colonial californiana, similares a las construcciones hechas entre 1880 y 1940 en México y la costa oeste de los Estados Unidos, influenciados por el movimiento estilístico colonial española en el país del norte.

Actualmente el Hotel hace parte de las construcciones patrimonio arquitectónico del departamento, hoy está en manos de la Sociedad Hotel de Turismo Guadalajara S.A., empresa de economía mixta del orden departamental, con accionistas como: la gobernación del Valle, el municipio de Guadalajara de Buga y el Ingenio Pichichí. El Hotel cuenta con una piscina semiolímpica, jacuzzis al aire libre, baño turco y sauna.

De igual manera cuenta con un SPA que ofrece masajes corporales y faciales, cámara bronceadora, sala de belleza, manicure y pedicura.

Su restaurante, con capacidad para 112 personas, ofrece una carta nacional e internacional, pero nadie se va de ahí sin pedir sus famosas empanadas, los aborrajados, las marañitas, el sancocho de gallina y una avena con pandebono. (Buga por siempre, 2015)

1.1.2 Área de trabajo:

El punto de trabajo principal se encuentra ubicado en la oficina de Coordinación de Personal, al lado occidental del hotel, por la entrada del personal, sobre la carrera 15, frente al Faro. Al lado de la oficina se encuentran ubicados los vestieres de hombres y mujeres, la oficina de coordinación de BPM, el Almacén, el cuarto de porcionamiento de carnes, la lavandería, el parqueadero del personal, la oficina de archivo y un taller de reparaciones.

Hacia su lado oriental se encuentra la oficina de contabilidad y dos salones de eventos, más hacia el oriente se encuentra la piscina, la terraza, la cocina, el restaurante y la zona interior del hotel con todas las habitaciones, el área de recepción y oficinas administrativas.

1.1.3 Necesidades evidenciadas (sentidas y observadas)

El campo de acción se trabajó desde la coordinadora de personal, logrando tener incidencia en cada una de las áreas del hotel.

De acuerdo a las diferentes reuniones llevadas a cabo con los supervisores de área, se logra identificar que una posible necesidades sentida dentro del hotel son la necesidad de aumentar los niveles de motivación, y mejorar las dinámicas de trabajo en equipo, las cuales, al no intervenir, podrían afectar el buen desarrollo y cumplimiento de las labores por parte de los colaboradores, además, se pudo identificar que hay un común acuerdo por parte de los diferentes supervisores en cuanto a los desconocimientos por parte de ellos y de los trabajadores, con temas que tienen que ver directamente con el manejo y fortalecimiento del rendimiento laboral, lo que en algunas ocasiones puede dificultar o atrasar algunas tareas y/o actividades programadas.

Conforme al trabajo realizado, de entrevistas y acercamiento con cada uno de los colaboradores del hotel, se ha logrado determinar algunas problemáticas y/o necesidades presentes. Manifiestan que es necesario generar ambientes de mayor integración de parte de los supervisores, para con los colaboradores de las diferentes áreas; igualmente se hace presente la necesidad de trabajar en la mejora del ambiente laboral debido a ciertas situaciones presentadas. De igual forma, específicamente en el área de cocina, una de las necesidades sentidas es que los colaboradores manifiestan la presencia de las dificultades existentes a la hora de trabajar en equipo.

Unas de las diferentes necesidades observadas en el desarrollo de las actividades han sido que hace falta mayor reconocimiento por parte de los supervisores para con los

trabajadores de las diferentes áreas, además de ser necesario incluir dentro del hotel, por parte de los directivos, actividades que motiven a los trabajadores en la realización de sus labores y generar algún tipo de reconocimiento hacia los colaboradores, lo que contribuirá a aumentar el nivel de motivación. Igualmente es evidente la necesidad del desarrollo de pausas activas dentro de todas las dependencias del hotel y el brindar un acompañamiento especial desde las directivas y supervisores, a cada uno de sus colaboradores.

Finalmente se identifica que, debido a ciertas situaciones, hace falta personal en algunas de las áreas.

La Dofa desarrollada en la Práctica Profesional 1 arrojó los siguientes resultados:

Desarrollar un estudio que permitiera determinar los factores que más influyen en la falta de motivación y las dificultades de trabajo en equipo en los colaboradores del Hotel, con base a esto se generó una estrategia, la cual consistió en brindar unas conferencias por medio de las cuales se establezcan temáticas relacionadas con las necesidades sentidas, las cuales son, falta de trabajo en equipo y desmotivación, lo que les genera dificultades internas en los equipos de trabajo. (Ver anexo 5)

Figura No 3

Organigrama

El organigrama de la empresa se visualiza de la mejor forma en la siguiente figura:

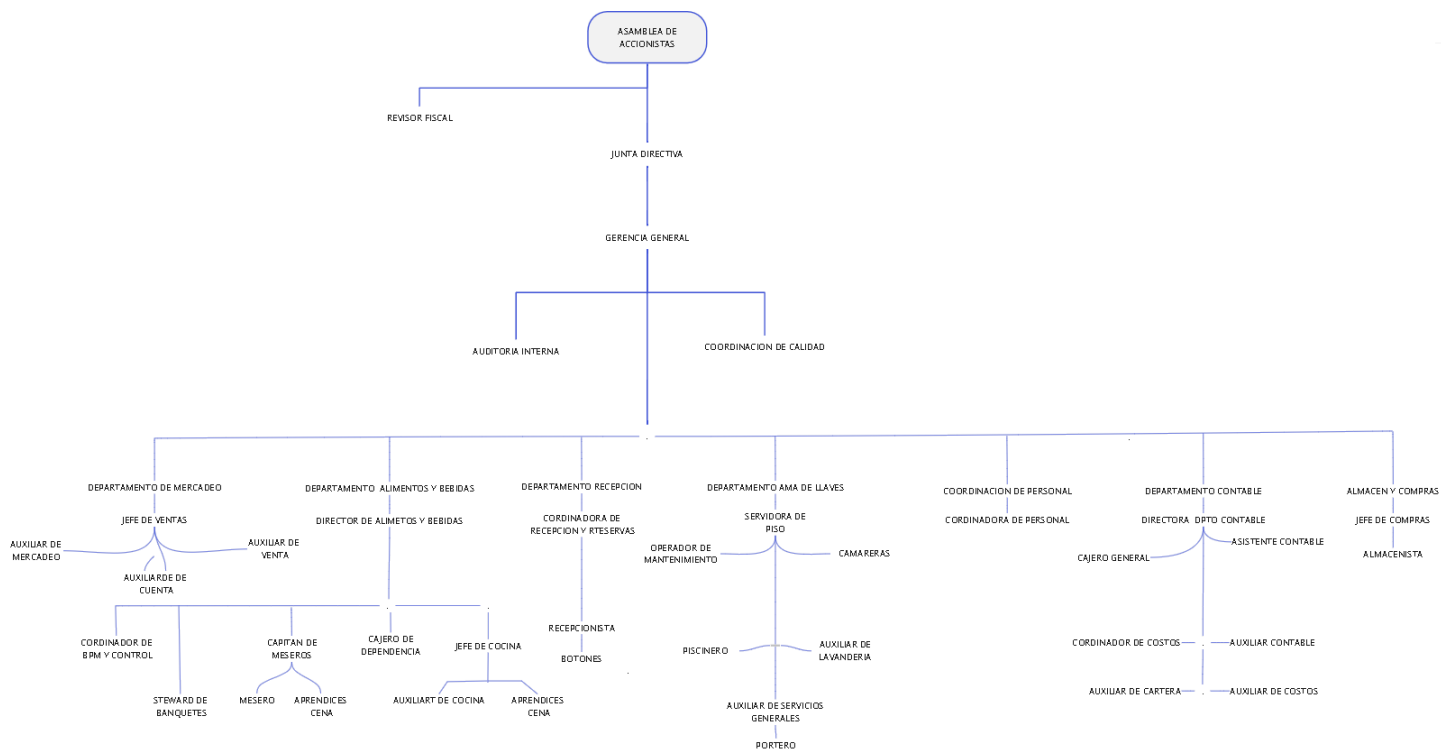


Figura 3: Organigrama de la organización del Hotel de Turismo Guadalajara. Fuente de elaboración propia (2022)

Para terminar, la misión, visión y las políticas de la empresa se centran en la prestación de servicios hoteleros y gastronómicos, con énfasis en innovación y gestión del conocimiento, fundamentados en el compromiso y trabajo en equipo de los colaboradores, con gran respeto por la legislación y el medio ambiente, para lograr ser líderes del sector hotelero en el Valle del Cauca, con presencia nacional e internacional, cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

A continuación, se presenta la descripción de los participantes y roles.

Los participantes son 57 colaboradores, entre las edades de 18 a 59 años, de las áreas operativas y administrativas, las cuales son: Meseros, auxiliar de cocina, auxiliar de servicios,

operario de mantenimiento, recepcionista, cajeros, botones, camareras, Piscinero, auxiliar de cocina fría, Stewart de cocina, auxiliar de lavandería, capitán de meseros, auxiliar de costos, jefe de compras, cajero general, asistente de mercadeo, directora contable, auxiliar de ventas, auxiliar de cartera, Stewart de banquetes, asistente contable, auxiliar contable, jefe de cocina, coordinadora de personal, porteros, auxiliar de auditoría, almacenista, coordinadora de calidad, director de alimentos y bebidas, coordinador BPM. (Ver anexo 6)

1.2 Objetivo.

Implementar el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores del Hotel Guadalajara de Buga.

1.3 Justificación de la sistematización.

Con esta sistematización se busca resaltar el proceso de aplicación, análisis e intervención, sobre el bienestar laboral, realizado dentro del Hotel de Turismo Guadalajara, de la ciudad de Buga. Gracias a el proceso realizado, se logró identificar que existen diversos factores que actúan como detonantes de la falta de motivación y las dificultades de trabajo en equipo, en los colaboradores del Hotel, dejando en evidencia esta problemática, la cual afecta de forma directa el ambiente laboral de los empleados, disminuyendo y afectando su bienestar, teniendo como posible consecuencia, la disminución de la efectividad en el cumplimiento de las labores a realizar por cada integrante del equipo.

Como resultado de este proceso, se logró identificar los diferentes factores que influyen en los bajos niveles de motivación y las dificultades de trabajo en equipo en los colaboradores, determinando así las posibles causas de dicha problemática, lo que facilitó la elaboración de un proceso que permitió, por medio de talleres, intervenir a la población de colaboradores del Hotel de Turismo Guadalajara, de la ciudad de Buga, de las diferentes áreas y dependencias del hotel.

Gracias a el proceso de aplicación de baterías psicológicas se pudo identificar las posibles fuentes generadoras de dichas problemáticas, permitiendo que se pudiera empezar a desarrollar una estrategia, por medio de talleres, y otro tipo de técnicas, buscando disminuir, en la mayor medida, todas las situaciones generadoras del problema encontrado.

Se contribuyó desde esta sistematización a la generación de un ambiente de trabajo más propicio, que permitió que las funciones diarias sean desarrolladas de la mejor forma, aumentando la productividad y obteniendo mejores resultados, al mismo tiempo que se contribuyó a mejorar el ambiente laboral en las diferentes áreas del Hotel.

1.4 Experiencia sistematizada.

La experiencia sistematizada implicó el desarrollo de las siguientes fases: acercamiento con los colaboradores, búsqueda de baterías y selección de la más apropiada para su aplicación, aplicación de las pruebas, análisis de resultados, intervención desde talleres, encuesta de satisfacción y entrega e informe de resultados de todo el proceso, con el objetivo de realizar un proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores el Hotel.

1.5 Eje de la Sistematización

Como eje fundamental de la sistematización, se encuentra el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores del Hotel de Turismo Guadalajara, surgieron inicialmente interrogantes tales como: ¿intervenir la falta de motivación contribuye en los colaboradores con el mejoramiento del trabajo en equipo?, ¿es necesario incluir aspectos motivacionales desde la intervención en el anterior aspecto? De esta manera, el eje de la sistematización se centró en el proceso motivacional, el cual está dividido en tres fases.

En la fase 1 se encuentra el acercamiento inicial y la búsqueda de las baterías, en la fase dos, se procede a realizar la aplicación y análisis de pruebas, detectando allí carencias en cuanto al trabajo en equipo y motivación, por lo que se generó la necesidad de hacer una intervención, por medio de un proceso motivacional, que permitiera a los colaboradores adquirir ciertas herramientas que les ayuden a realizar su trabajo, con una motivación clara, fortaleciendo su competencia de trabajo en equipo, lo que se traducirá en productividad para la organización, y en un bienestar laboral para los colaboradores, por ello, en la fase 3, se realizó la intervención por medio de talleres, los cuales fueron evaluados con encuestas de satisfacción, para finalmente entregar el informe y análisis re resultados de todo el proceso.

Figura No 4.

Eje de la sistematización de la experiencia 2021

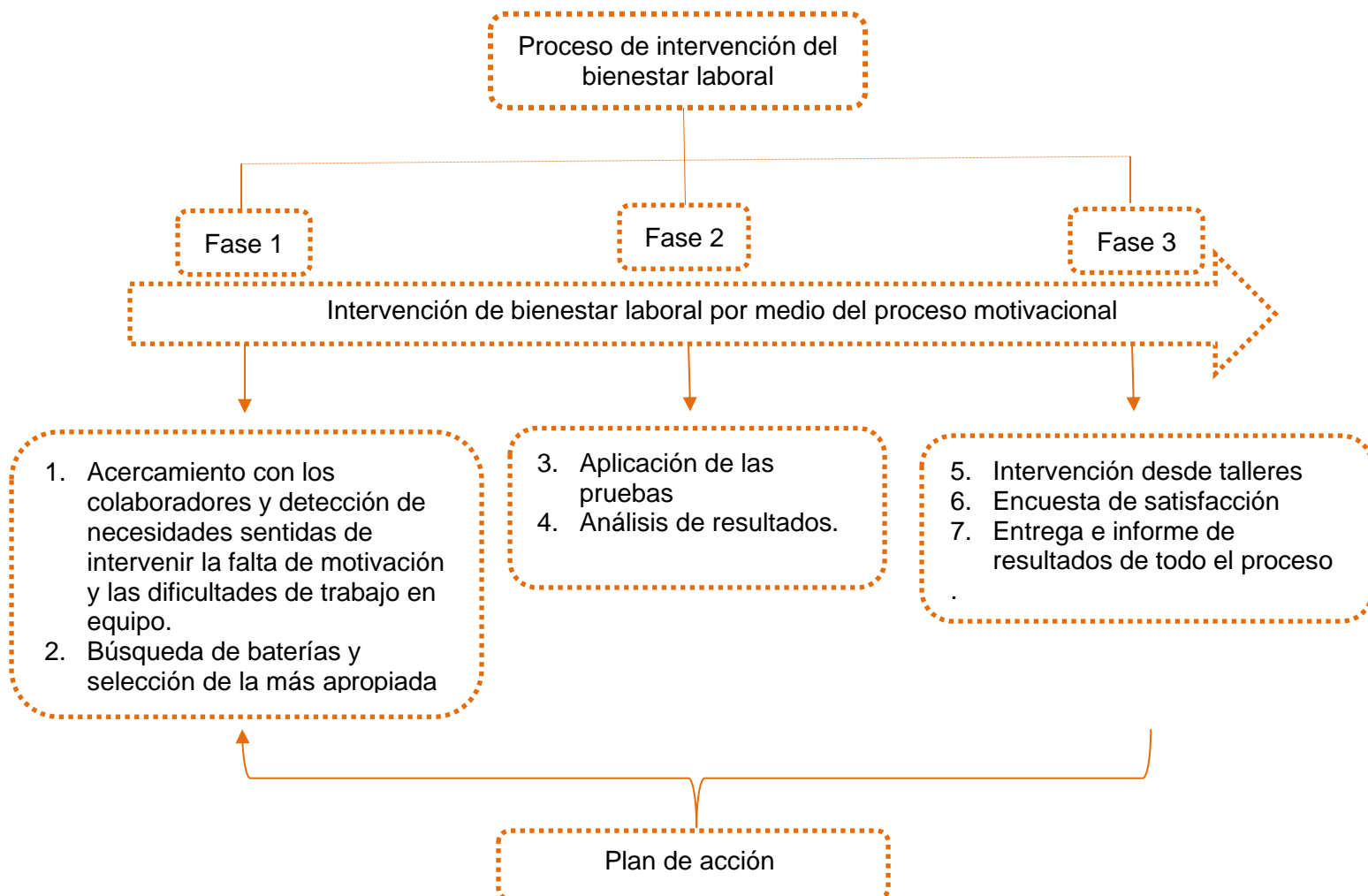


Figura 4: Etapas de la sistematización fuente de elaboración propia (2022).

1.6 Contexto teórico-conceptual.

Las empresas son organizaciones que buscan un beneficio económico en particular, las cuales están constituidas por diferentes miembros en su planta de personal, algunos de ellos son los accionistas, gerentes, directivos, incluyendo el personal de planta, tanto operativos como administrativos.

El éxito de una organización no sólo depende de la calidad de los productos o servicios que presten a la comunidad, sino que en gran parte, el éxito estará determinado por la calidad del personas con el que cuenten dentro de su equipo de trabajo, y las capacidades que estos tengan, sin embargo, por más habilidades con las que cuenten los diversos miembros, si no existe un bienestar laboral, se pueden ver afectadas, con el paso del tiempo, la productividad, reduciendo las ganancias que la organización busca tener.

1.6.1 Satisfacción laboral

Un empleado satisfecho, es un empleado que le dará un gran aporte a la organización en todas las áreas, por eso se vuelve tan importante el tema de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones. La Satisfacción tiene mucho que ver con el nivel de felicidad y de adaptación que tenga cada trabajador en su sitio de trabajo, y ello se puede ver reflejado mediante la actitud que tiene cada uno de los trabajadores a la hora de la realización de cada una de sus funciones (Pizarro, Fredes, Inostroza y Torreblanca 2019)

Hoy en día se ha vuelto indispensable que cada organización tenga un adecuado manejo del bienestar laboral con sus empleados. El bienestar laboral está enfocado hacia la productividad de los trabajadores, y la participación que estos tengan en las actividades de la organización, o que permita que tanto ellos, como la empresa, por medio de sus actividades, alcancen cierto nivel de crecimiento, personal, profesional y organizacional, lo que tendrá como consecuencia positiva, que si los empleados se sienten realizados dentro de su ambiente laboral, tendrán un alto nivel de satisfacción, lo que garantizará que su productividad sea muy elevada.

1.6.2 Trabajo en equipo

Uno de los fundamentos, para gozar de un adecuado bienestar laboral, es el trabajo en equipo. Según Ayovi (2019) el trabajo en equipo representa la cohesión y unidad, lo que permitirá que una empresa alcanza la transformación, gracias a que logrará tener un aumento en la productividad, aumentando sus niveles de competitividad, permitiendo que los objetivos planteados sean de más fácil cumplimiento. El trabajo en equipo es una característica por medio de la cual los diferentes miembros de un grupo aprenden a hacer las labores que tienen asignadas en unidad, aumentando la productividad, además, todos los miembros que hagan parte de un equipo deben tener claro que la cooperación y la comunicación son herramientas básicas para lograr alcanzar el éxito (Ayovi 2019). Todo trabajo en equipo debe tener unos objetivos claramente definidos, los que motivan al trabajador a aumentar su productividad, para alcanzar los objetivos previamente establecidos, por ello, según Rovira (2015) el trabajo en equipo puede definirse como la fuente fundamental que brindará el éxito, en el trabajo realizado, gracias a que permite que cada individuo pueda desarrollar su máximo nivel de calidad y productividad.

Según Ayovi (2019) el trabajo en equipo permite que tanto los miembros del equipo, como los directivos y demás personas, logren evidenciar el cumplimiento de los resultados, de una forma más fácil, gracias a la eficacia que tiene el aprender a hacer las cosas de forma colaborativa, con objetivos planteados, y un compromiso mutuo por parte de cada uno de los miembros.

Holtz (2015) plantea la importancia del trabajo en equipo para el logro de mejores resultados, sin embargo, evidencia que la mayoría de organizaciones en la actualidad no le brindan la importancia que se merece el enseñarle a sus trabajadores y colaboradores, la importancia de aprender a trabajar en equipo, de forma colaborativa, bajo un mismo objetivo, además de reforzar constantemente a sus empleados al logro de los objetivos de manera individual, al darle reconocimiento a aquellos que logren obtener cierto nivel de resultados, de

forma individual, desconociendo los resultados obtenidos en equipo, lo que genera un refuerzo constante en los empleados a hacer las cosas de forma solitaria, para obtener algún tipo de recompensa, la cual no es obtenida en trabajo de forma colaborativa, por ello, es que se vuelve importante el trabajo desde el área de Gestión del Talento Humano, debido a que desde allí se tiene la responsabilidad de organizar a los colaboradores, enseñándoles la importancia de relacionarse socialmente en su ambiente laboral, aprendiendo los beneficios del trabajo en equipo, al mismo tiempo que se les brinde una compensación adecuada por los logros obtenidos de forma colaborativa, reforzando el proceso (Abril, 2018).

1.6.3 Estrés laboral

Según Franca Rodríguez, (2005) el estrés laboral puede manifestarse en los trabajadores, cuando se ven expuestos a situaciones en la que perciben algún tipo de amenaza o dificultad para lograr el óptimo y adecuado desarrollo de sus actividades, sintiendo que no lograrán desarrollar sus actividades diarias de forma efectiva, afectando su rendimiento laboral, sin embargo, actualmente, puede decirse que en la mayoría de organizaciones, todos los empleados se ven enfrentados a situaciones difíciles, que les exigen demasiado, tanto física como mentalmente, lo que hace que la mayoría de los empleados experimenten ciertos niveles de estrés, considerándose como una patología médica que está presentando un rápido crecimiento en las organizaciones en la actualidad (Gallego, Gil y Sepúlveda 2018).

Actualmente, el estrés laboral se ha convertido en algo de gran importancia para las empresas, especialmente para el departamento de recursos humanos, desde el cual se busca generar estrategias para identificar y trabar todos los factores que puedan generar algún tipo de estrés laboral en los miembros de la empresa, debido a que este tiene un gran impacto sobre el bienestar laboral de los colaboradores, haciendo que se pueda ver afectada la productividad de cada uno de ellos, afectando, de forma positiva, o negativa, los resultados que tiene la organización (Cirera, Aparecida, Elías, y Ferraz, 2012).

De acuerdo con Baker y Karasek (2000) el estrés laboral puede estar asociado a diversos factores, como puede ser el nivel de exigencia que se está solicitando a cada empleado, además de que los factores psicosociales juegan un papel fundamental a la hora de la realización de las labores, por parte de los empleados, afectando su desempeño laboral. Según Mendoza (2020) el estrés es uno de los factores que causa mayor número de enfermedades a los trabajadores de una empresa en la actualidad, por ello se deben generar estrategias de mitigación ante las diversas dificultades que están presentes dentro del ambiente laboral, con el objetivo de lograr establecer ambientes de trabajo más propicios, con menos niveles de estrés, lo que garantice un aumento en el rendimiento y la productividad de los colaboradores, además de ayudar a prevenir futuros problemas originados por el estrés laboral, debido a que la consecuencia principal de que los trabajadores empiecen a sufrir de estrés laboral, son las altas cargas laborales que se les impone en sus organizaciones (Gallego, Gil y Sepúlveda 2018).

1.6.4 Motivación laboral,

Uno de los primeros pasos que se desarrollan a la hora de crear un equipo de trabajo, es el de designar a la persona que estará a cargo del equipo, y quien será la persona responsable del cumplimiento de las metas asignadas, por lo cual tendrá que desempeñarse en calidad de líder, haciendo que el objetivo entregado a su equipo sea cumplido satisfactoriamente. Algunas de las cualidades que debe tener aquella persona que ha sido designada con líder del equipo, es que se madura, con un alto grado de responsabilidad, que cuenta con la capacidad de confiar en su equipo, y que le brinde la confianza a cada uno de los miembros de su equipo de trabajo que puedan confiar en él, además de ser una persona que tenga como característica fundamental, el motivar, de forma adecuada, a cada uno de los miembros del equipo, y guiarlos hacia el cumplimiento de los objetivos planteados, desarrollando acuerdos que permitan que cada uno de los miembros del equipo pueda aportar

sus capacidades, llegando a acuerdos que faciliten el cumplimiento de los objetivos, hasta lograr el cumplimiento de cada una de las metas. Según Mora (2020) la motivación ayuda a que cada uno de los miembros de una organización, y en este caso, cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo, pueda mantener una actitud adecuada dentro del equipo, realizando cada una de sus labores con el mayor grado de eficiencia y eficacia, dando como resultado altos niveles de productividad, tanto individuales, como colectivos.

Desde el punto de vista de Robbins (2004) la motivación se entiende como aquella voluntad que presenta cada uno de los trabajadores y miembros de un equipo, durante el desarrollo de cada una de las labores asignadas dentro de su organización, lo que podrá verse reflejado en el nivel de esfuerzo que cada persona emplea para el cumplimiento de sus labores, sin embargo, a su vez, el nivel de motivación con el que cada persona realice sus funciones, también está condicionado por otros factores externos como el ambiente laboral, o la satisfacción que sienta el empleado al realizar dichas actividades y la calidad de compañeros y líderes que tenga, debido a que si siente que no hay un trato adecuado, o si quizá siente que no hay adecuados niveles de competitividad, debido a que siente que su líder, o sus compañeros, no son competentes para el desarrollo de sus actividades, esta persona podría empezar a entrar a una etapa de mediocridad, dejando de esforzarse lo suficiente para la realización de sus actividades diarias, por ello es importante que la motivación que se le brinde a los empleados, esté integrada con cierto grado de competitividad, y una competencia sana, por medio de la cual cada empleado quiera ser reconocido como el mejor, dando un alto nivel de esfuerzo para lograr sobresalir sobre todos sus demás compañeros, y esto se logrará fundamentalmente si desde el área de recursos humanos se generan adecuadas estrategias que motiven a los trabajadores a dar todo su potencial en el cumplimiento de cada una de las labores (Mora 2020).

1.7 Insumos y fuentes de información

Se utilizó una herramienta de medición de estresores laborales, aportada por la empresa PRAX S.A.S, la cual cuenta con diversas baterías para la medición de diferentes factores que afectan las dinámicas empresariales. (Ver anexo 1)

Una vez obtenido el instrumento de medición y análisis de los estresores laborales, el cual está compuesto por diferentes baterías, se realizó una primera revisión y lectura del mismo, teniendo un acercamiento que facilitara su aplicación a cada uno de los colaboradores del hotel, igualmente se participó de diversas capacitaciones brindadas por personal de la empresa PRAX S.A.S en las que explicaban la importancia de la implementación de estos instrumentos para contribuir a la mejora de las dinámicas empresariales.

Una vez recibidas las capacitaciones con la empresa Prax (Ver anexo 7) y habiendo tenido el primer acercamiento al instrumento, se procedió a pasar por cada una de las áreas del hotel para hacer la aplicación, de forma personalizada, a cada uno de los colaboradores, del instrumento, el cual tenía un tiempo de aplicación promedio de media hora, por cada persona.

1.8 Producto de la Experiencia

Como resultado final, del proceso de la experiencia de intervención, por medio del proceso motivacional, se logró generar una cartilla, la cual quedará como insumo, para que el Hotel tenga una línea base de trabajo, con la que pueda planificar las rutas de acción, para continuar con el proceso de intervención de bienestar laboral con todos los colaboradores de las diferentes áreas. (Ver anexo 12)

2 Diseño metodológico de la sistematización

La ruta metodológica de la sistematización de la experiencia “intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional” consistió en realizar un acercamiento con cada uno de los colaboradores del hotel, por medio de este se logró determinar algunas problemáticas

y/o necesidades presentes. Manifestaban que era necesario generar ambientes de mayor integración de parte de los supervisores, para con los colaboradores de las diferentes áreas; igualmente se hace presente la necesidad de trabajar en la mejora del ambiente laboral debido a ciertas situaciones presentadas. De igual forma, específicamente en el área de cocina, una de las necesidades sentidas es que los colaboradores manifiestan la presencia de las dificultades existentes a la hora de trabajar en equipo, además es necesario incluir dentro del hotel, por parte de los directivos, actividades que motiven a los trabajadores en la realización de sus labores y generar algún tipo de reconocimiento hacia los colaboradores, lo que contribuirá a aumentar el nivel de motivación. Así las cosas, estas situaciones o experiencias hacen parte en la ruta metodológica en la primera fase sobre el acercamiento a los colaboradores, detección de necesidades sentidas y búsqueda de baterías.

En la segunda fase de ruta metodológica se encuentra el balance de resultados y una interpretación subjetiva sobre la información recolectada en el campo, lo cual permitió dar proceso a la construcción de dos talleres en la tercera fase, enfocados en las necesidades encontradas durante la aplicación de las encuestas, las cuales fueron, falta de motivación y falta de trabajo en equipo.

Una vez finalizado el proceso de construcción de los talleres, se empezó con la aplicación de los mismos, logrando impactar a más de la mitad del personal del Hotel, brindándoles las técnicas y herramientas básicas para poder superar las dificultades presentadas, buscando que adquirieran las nociones básicas relacionadas con la motivación laboral, trabajo en equipo y sus beneficios, esperando que se generaran ambientes más productivos.

Después de aplicados los talleres, se desarrolló una encuesta, por medio de la cual buscó hacer una recolección de información sobre los conocimientos adquiridos por parte de los asistentes, al igual que se pretendió evaluar el nivel de satisfacción y el dominio por parte

de los practicantes, sobre los temas abordados. De esta manera, la tercera fase termina con la entrega del informe de resultados de todo el proceso.

Las fases anteriores se ejecutaron por medio de una serie de actividades programadas para las que se utilizaron recursos humanos, económicos, tecnológicos y materiales; también en el análisis de los resultados se tuvo en cuenta el método mixto que permitió medir las variables estudiadas; así mismo se calculó el impacto generado en los empleados del hotel con las actividades desarrolladas durante la sistematización de la experiencia.

A continuación, se relaciona el plan operativo desarrollado para la sistematización de la experiencia a través de cada una de las fases efectuadas.

Plan Operativo

Se desarrollaron siete experiencias concretas aplicando distintas técnicas para la recolección de la información y el diagnóstico de la situación; con el objetivo de identificar mediante la observación directa, las características de las tres variables globales sistematizadas que corresponden al factor organizacional, psicológico y psicosocial, las cuales se utilizaron como insumo para el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional.

Tabla No 1

Plan operativo para la sistematización de la experiencia

Fases

Plan operativo para la sistematización de la experiencia:

Proceso de intervención del bienestar laboral en el Hotel

Experiencia	Instrumento / Momento	Evidencia del logro Indicadores:		Recursos / Responsable
		De resultado	De Impacto	
1. Acercamiento con los colaboradores y detección de necesidades sentidas (intervención del bienestar laboral)	Acercamiento con los colaboradores y detección de necesidades sentidas Entrevista <u>Momento:</u> fase 1	Cualitativos: ✓ Se conocieron los procesos de cada área. ✓ Se identificó la estructura jerárquica del hotel. ✓ Se identificaron las funciones de cada colaborador. ✓ Se interactuó con el personal. <u>Cuantitativos:</u> ✓ Participaron 57 colaboradores ✓ 10 áreas. ✓ Se trabajan turno de 8 horas diarias. ✓ Hay 3 turnos diarios. ✓ Descansan 1 días.	Interés por parte de los empleados y directivos del área en participar del proceso de la caracterización de la población para determinar sus funciones realizadas.	<u>Humanos:</u> ✓ Psicólogos en formación ✓ Supervisores de área ✓ Colaboradores <u>Materiales:</u> ✓ Base de datos.
2. Búsqueda de baterías y selección de la más apropiada.	Batería psicológico <u>Momento:</u> fase 1	Cualitativos: ✓ Asistencia a capacitaciones para el uso y empleo de baterías. <u>Cuantitativo:</u> Se aplicaron 6 baterías.	La muestra corresponde a un total de 60 empleados de los cuales 57 contestaron el cuestionario lo que indica un 82% de participación.	<u>Humanos:</u> ✓ Psicólogos en formación ✓ Capacitadores de PRAX. <u>Tecnológicos:</u> ✓ Computador.

<p>3. Aplicación de instrumento de medición de estresores laborales</p>	<p>Instrumento Prax: ✓ Job Content Questionnaire – JCQ v1 ✓ Effort – reward imbalance Questionnaire ERI ✓ Condiciones generales de salud ✓ Cuestionario reacciones de estrés ✓ Short Form Health Survey (SF-36) v1 ✓ Escala de satisfacción de Whitehall</p> <p><u>Momento:</u> fase 2</p>	<p><u>Cualitativos:</u> Se recolectó la información necesaria para tener el diagnóstico claro sobre los diferentes factores que contribuyen a generar falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo en los colaboradores del hotel.</p> <p><u>Cuantitativos:</u> Se identificó el 25% de personas con indicadores de falta de motivación en algunas áreas del hotel.</p>	<p>82% de participación en la aplicación de las pruebas psicométricas.</p>	<p><u>Humanos:</u> ✓ Psicólogos en formación. ✓ Colaboradores.</p> <p><u>Materiales:</u> ✓ Instrumento PRAX de medición de estresores laborales</p> <p><u>Tecnológicos:</u> Computadores y/o celulares con conexión a internet para diligenciar las pruebas mediante la plataforma Prax.</p>
<p>4. Análisis y detección de resultados que permitieron identificar niveles de falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo presentes en los colaboradores del Hotel</p>	<p>Instrumento Análisis de resultados generados por la plataforma proveedora del instrumento.</p> <p><u>Momento:</u> fase 2</p>	<p><u>Cualitativos:</u> Se identificaron los factores que generaron dificultades y problemáticas dentro del hotel, especialmente, los que contribuyen a un mal desarrollo de las funciones de los colaboradores en las diferentes áreas.</p> <p><u>Cuantitativos:</u> Se identificó el 25% de personas con indicadores de falta de motivación en algunas áreas del hotel.</p>	<p>Gestión de estrategias que permitieron mitigar las problemáticas existentes, obteniendo como resultado un bienestar y mejoría del rendimiento laboral.</p>	<p><u>Humanos:</u> ✓ Psicólogos en formación. ✓ Coordinadora de Personal. ✓ orientadores de la empresa PRAX.</p> <p><u>Materiales:</u> ✓ Resultados del instrumento PRAX de estresores laborales</p> <p><u>Tecnológicos:</u> ✓ Computadores y/o celulares con conexión a internet.</p>
<p>5. Intervención desde talleres</p>	<p>Talleres</p> <p><u>Momento:</u> Fase 3</p>	<p><u>Cualitativo:</u> se procedió a la realización y creación de talleres como trabajo en equipo</p>	<p>los participantes que asistieron a los talleres recibieron una adecuada apropiación y el</p>	<p><u>Humanos:</u> ✓ Psicólogos en formación. ✓ Supervisores de área. ✓ Colaboradores.</p>

		<p>y motivación laboral, que dieran respuesta a las necesidades de los colaboradores del Hotel.</p> <p><u>Cuantitativo:</u> Se realizaron 2 talleres, 1 en cada jornada.</p>	<p>conocimiento sobre las temáticas trabajadas.</p>	<p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Salones ✓ Mesas ✓ asientos ✓ Vasos plásticos ✓ Vendas para los ojos ✓ Refrigerio <p><u>Tecnológicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Video vean. ✓ Computador. ✓ Sonido.
6. Encuesta de satisfacción.	<p>Encuestas</p> <p><u>Momento:</u> fase 3</p>	<p><u>Cualitativo:</u> Se procedió a realizar una encuesta para cada taller aplicado para conocer el éxito de la actividad.</p> <p><u>Cuantitativo:</u> 2 encuestas realizadas</p>	<p>Encuesta de aprendizajes obtenidos al finalizar los talleres, las cuales permitieron determinar el éxito del proceso.</p>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Psicólogos en formación. ✓ Colaboradores. <p><u>Tecnológicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadores y/o celulares con conexión a internet para realizar la encuesta.
7. Entrega de informe del proceso de intervención del bienestar laboral.	<p>Informe</p> <p><u>Momento:</u> Fase 3</p>	<p><u>Cualitativo:</u> Se realizó detalladamente un informe en PowerPoint, de todo el proceso de diagnóstico realizado en la aplicación del instrumento de medición de estresores laborales.</p>		<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Psicólogos en formación. ✓ Coordinadora de personal. <p><u>Tecnológicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadores y/o celulares con conexión a internet para la realización y entrega del informe.

Nota: Tabla 1. Plan operativo para la sistematización de la experiencia: Proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional en el hotel 1: Diagnóstico. Fuente de elaboración propia (2021).

Tabla No 2

Cronograma del plan operativo para la sistematización de la experiencia

Cronograma del Plan operativo para la sistematización de la experiencia: Proceso de intervención del bienestar laboral en el Hotel

#	Actividad realizada	Tiempo (meses)	
		Desde	Hasta
1	Acercamiento con los colaboradores y detección de necesidades sentidas	13 – 09 - 2021	17 – 09– 2021
2	Búsqueda de baterías y selección de las más apropiadas.	09 – 09 - 2021	10 – 09 - 2021
3	Aplicación de las pruebas.	13 – 09 - 2021	28 – 09 - 2021
4	Reunión con equipo de orientadores de PRAX para realizar el análisis detallado de los resultados de las encuestas y baterías de estresores laborales.	29 – 09 - 2021	06 – 10 - 2021
5	Creación de talleres sobre motivación laboral y trabajo en equipo, para darlo a los colaboradores del Hotel como herramientas para trabajar la motivación y el trabajo en equipo.	07 – 10 - 2021	14 – 10 - 2021
6	Desarrollo de los talleres sobre motivación laboral y trabajo en equipo a los colaboradores de las diferentes áreas, buscando generar herramientas para trabajar la motivación y el trabajo en equipo.	25 – 10 – 2021	05 – 11 - 2021
7	Encuestas de satisfacción.	16 – 11 - 2021	17- 11 - 2021
8	Entrega de informe.	18 – 11 - 2021	24 – 11 - 2021

Nota: Tabla 2. Plan operativo para la sistematización de la experiencia: Cronograma de actividades. Fuente de elaboración propia (2021).

2.1.1 Consideraciones éticas de la sistematización

Según el Artículo 36, ordinal i de la Ley 1090 de 2006, se deja muy en claro que el psicólogo no podrá practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, para lo cual se procedió con la entrega inicial de un consentimiento informado, (Ver apéndice 3) al iniciar el proceso de estudio para el levantamiento del diagnóstico a cada uno de los colaboradores participantes en el proceso de entrevistas, a quienes se les aplicó las diferentes

baterías. Una vez firmado este requisito legal, con su expresa autorización para el uso de la información únicamente para fines académicos, se prosiguió con el cuestionario que contenía cada una de las diferentes baterías.

El consentimiento informado fue diligenciado por cada uno de los colaboradores del hotel, previo inicio del proceso de análisis (Ver apéndice 3).

3 Recuperación del proceso vivido.

El proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, en los colaboradores del Hotel de Turismo Guadalajara de Buga, se llevó a cabo en diferentes etapas, inicialmente se realizó un acercamiento con los colaboradores de cada una de las áreas, identificando posibles problemas de motivación y dificultades de trabajo en equipo. Una vez planteada la hipótesis se inició con la búsqueda de las baterías la cual fue suministrada por la empresa Prax, en convenio con el ARL. Luego, se procedió con la elaboración de unos talleres, después se realizó una encuesta de satisfacción, y para finalizar, se entregó el informe de resultados.

3.1 Reconstrucción de la Historia.

3.1.1 Acercamiento con los colaboradores y detección de necesidades sentidas (Intervención del bienestar laboral).

El primer proceso realizado fue un acercamiento con los colaboradores, pasando por las diferentes áreas del hotel para dialogar con cada colaborador, conocerlos un poco para identificar ciertas situaciones presentes en su espacio laboral.

3.1.2 Búsqueda de baterías y selección de la más apropiada.

El día 09 de septiembre del 2021 se inició con la búsqueda de toda la información necesaria para la realización de las baterías, y por medio de la Arl del hotel, nos fue

suministrada, por la empresa Prax, un formulario para la detección de estrés laboral, compuesto por diferentes baterías. (Ver anexo 1)

3.1.3 Aplicación de instrumento de medición

El día 13 de septiembre inició la aplicación de la encuesta, la cual estaba compuesta por diferentes baterías. Se aplicó de forma virtual enviando el enlace y presencial con cada uno de los que tenían la disponibilidad de atendernos. Se contó con mucha colaboración por parte de todos los colaboradores a través de la motivación generada por los encuestadores para el proceso de aplicación de las baterías psicológicas. El proceso de aplicación finalizó el 28 de septiembre de 2021 (Ver anexo 10)

3.1.4 Análisis y detección de resultados que permitieron identificar los diversos factores que afectan el bienestar laboral en los colaboradores del Hotel

Durante el análisis de resultados que arrojó Prax de una forma cuantitativa se identificaron los siguientes factores de riesgo:

- El 46,65% siente que no puede usar sus habilidades libremente
- El 43,86% no sienten apoyo emocional por parte de supervisores
- El 42,11% no sienten satisfacción laboral
- El 40,35% no sienten retribución al no ver las recompensas a su esfuerzo
- El 36,84% se sienten presionados por el exceso de tareas y no ven buenas oportunidades de promoción
- El 36,84% no sienten apoyo por parte de sus compañeros
- El 35,09% no sienten apoyo social

3.1.5 *Intervención desde talleres*

Se realizaron varias sesiones de talleres de motivación y trabajo en equipo, en los cuales, inicialmente se abordó conceptual y teóricamente cada uno de los temas para posteriormente realizar actividades que exigían crear grupos de trabajo para el logro de objetivos planteados, lo que les enseñó la importancia de trabajar en equipo, y les generó motivación al tener objetivos planteados. (Ver anexo 3)

3.1.6 *Encuesta de satisfacción.*

Finalizado cada taller se aplicó una encuesta de satisfacción, para conocer el nivel de impacto que se logró generar, además de evaluar si se obtuvo adquisición de conocimiento sobre la temática desarrollada, obteniendo resultados muy positivos en cuanto a la motivación el cual se pudo evidenciar en cada una de las fases ya desarrolladas anteriormente. (Ver anexo 9) logrando hacer un contraste, entre los resultados iniciales, con los resultados obtenidos con esta encuesta, evidenciando que el proceso de intervención fue exitoso.

45,61%	Uso de habilidades	36,9%
43,86%	Apoyo de jefes y supervisores	63,2%
42,11%	Satisfacción laboral	91,3%
40,35%	Desequilibrio esfuerzo – recompensa	63,2%
36,84%	Esfuerzo extrínseco	31,36%
36,84%	Apoyo de compañeros	75,4%
35,09%	Apoyo social	77,2%

3.1.7 *Entrega de informe del proceso de intervención del bienestar laboral.*

Una vez culminadas las fases anteriores se realizó un informe final de forma cualitativa con base a los resultados de las baterías, el cual contenía los datos de cada proceso y resultado de la aplicación de los talleres. (Ver anexo 8)

Figura No 5

Línea de tiempo: sistematización de la experiencia



Nota: Figura 5. Línea de tiempo recuperación del proceso vivido. Fuente de elaboración propia (2022)

3.2 Ordenamiento y clasificación de la información.

Se llegó a la clasificación de la matriz 2, por medio de la elaboración de la matriz 1 (Ver apéndice 2) para la cual se tuvo en cuenta, el eje central de la sistematización, dando la base

para la creación por categorías, logrando determinar y describir cada una de las variables implicadas durante el proceso.

Tabla No 3

Matiz 2 Clasificación general de la información	
Categoría	Descripción general de variables
Intervención de bienestar laboral por medio de proceso motivacional	Motivación por parte de los encuestadores y colaboradores
	Factores que influyen en la falta de motivación y falta de trabajo en equipo. Informe del proceso
Caracterización de los colaboradores	Acercamiento a los colaboradores para identificar situaciones presentes en su espacio laboral, identificando falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo
Prax	Búsqueda, aplicación y resultado de baterías
Intervención por medio de talleres	Resultados y análisis cuantitativo y cualitativo
	Talleres sobre motivación y trabajo en equipo y aplicación de encuesta de satisfacción

Tabla 3 Matriz 2 de clasificación general de la información. Fuente de elaboración propia (2022)

4 Reflexión de fondo

4.1 Mirada particular de la experiencia sistematizada

Falta de motivación

Retomando el proceso vivido, se hizo un acercamiento por medio del cual se evidenció una problemática a nivel laboral. Uno de los rasgos que permitió llegar al planteamiento de dicha hipótesis fue la falta de motivación observada, entendiendo a la motivación como aquella que le permite a las personas estar con actitudes de eficiencia y eficacia en su lugar de trabajo, generando productividad (Mora Vergara 2020 p2)

Se estableció una ruta de trabajo la cual se desarrollaría con la aplicación de baterías para comprobar la falta de motivación laboral y dificultades de trabajo en equipo. Se utilizó un instrumento de la empresa Prax, evidenciando falta de motivación, y falta de en trabajo en equipo.

Era un reto importante generar motivación en los colaboradores, debido a que trabajadores motivados, son trabajadores competitivos, y según Mora Vergara 2020, la competitividad laborar puede alcanzarse en la medida en que los trabajadores estén motivados, sin embargo, no sólo es suficiente la motivación, sino que también es indispensable que aprendan a articular un adecuado trabajo en equipo debido a que si se logra articular el trabajo en equipo de una forma adecuada, se evidenciarán resultados de forma más eficaz y eficiente (Ayovi Caicedo 2019, p.61).

Se procedió a realizar una serie de talleres enfocados en aumentar el nivel de motivación junto con talleres y actividades que les exigían trabajar en equipo, aprendiendo así la importancia de articular de forma adecuada el trabajo con sus compañeros. Aunque fue un poco difícil el tema de la aplicación de las baterías debido a sus ocupaciones, e igualmente, a la larga duración de la encuesta, se logró evidenciar mucha receptividad por parte de los colaboradores al momento de participar de la elaboración del proceso de encuestas, logrando obtener los datos necesarios.

Se considera que el aprendizaje obtenido de la experiencia de realización de la encuesta, brindó un conocimiento importante para poder aumentar el nivel de conocimiento profesional en el área organizacional.

Este proceso permite entender un poco la dinámica de las organizaciones y de los roles que cumple cada uno de los colaboradores en las diferentes áreas, permitiendo profundizar en lo que es el corazón de las empresas y su funcionamiento, además de reconocer el rol fundamental que aportan las empresas a la sociedad.

Igualmente se tuvo la oportunidad de conocer nuevas baterías que analizan las diferentes problemáticas dentro de una organización, como lo pueden ser, la falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo, las cuales pueden ser detonantes de un futuro estrés. Igualmente, se logró generar una identificación de rutas de trabajo que se puedan establecer para aportar a las organizaciones estrategias que les permitan abordar las problemáticas identificadas.

Evidencias e Impacto

Durante los talleres se hizo muchas preguntas a los asistentes, y ellos al igual, tuvieron la oportunidad de preguntar y resolver dudas, además de adquirir nuevos conocimientos y conceptos importantes, de forma teórica, e igualmente, tuvieron la oportunidad de ponerlo en práctica, por medio de actividades lúdicas al final de cada taller, lo que les permitió interiorizar de forma mucho más efectiva los conocimientos adquiridos.

Igualmente se les realizó una encuesta sobre conocimientos adquiridos y de satisfacción, días después de los talleres, lo que demostró un cambio significativo en algunos aspectos, los cuales son, satisfacción laboral, apoyo de compañeros y apoyo social, además de evidenciar cierto nivel de apropiación de conceptos, por parte de los colaboradores, lo que demuestra que el objetivo de los talleres se cumplió de forma exitosa, al lograr que los colaboradores interiorizaran el conocimiento sobre trabajo en equipo y motivación laboral, siendo esos algunos de los temas que estaban causando dificultades en sus áreas de trabajo.

Limitaciones

La principal limitación que se vivenció fue la dificultad de poder realizar el proceso de aplicación de pruebas, y de reunir a los colaboradores, para los diferentes talleres, debido a la cantidad de ocupaciones que cada uno tenía, por ello es por lo que el proceso se vio limitado, debido a su falta de tiempo, lo que ocasionó que, aunque se hizo la aplicación de las encuestas

a 57 colaboradores, sólo, la mitad de ellos, aproximadamente, pudo asistir a los talleres.

En cuanto al tema de la concientización y el reconocimiento del rol del psicólogo, se hace evidente la necesidad de sensibilizar a todos los colaboradores del hotel, desde los directivos, administrativos y operativos, sobre la real importancia, y el vital aporte, que hace el profesional de psicología, no sólo a la organización, sino a cada uno de los colaboradores y miembros, en su ámbito laboral, pero también personal, y ello, para que el psicólogo, y su rol dentro de la organización, deje de ser visto como algo, que podrían considerar como decorativo, y lo vean como una figura que aporta, promueve y fomenta la salud mental en el contexto laboral.

Motivación y trabajo en equipo

Finalmente, se puede manifestar que el impacto que se logró con el proceso de detección e intervención fue positivo, debido a que los colaboradores lograron apropiarse de los conceptos claves, además de recibir las capacitaciones sobre motivación y trabajo en equipo, logrando un éxito, el cual fue medido mediante encuestas de satisfacción, determinando que los colaboradores aprendieron a gestionar adecuadamente las dificultades en su entorno laboral, aprendiendo la importancia del trabajar en equipo, bajo objetivos claros y precisos.

El trabajo continúa con nuevos temas y proyectos, sin embargo, surge un nuevo interrogante, qué tan importante es iniciar un trabajo en procesos de liderazgo para todos los empleados ya que a través de la experiencia se vislumbra esta necesidad, y queda en pausa para ser desarrollado con nuevos profesionales de psicología, o en otros proyectos sobre el bienestar laboral que el Hotel emprenda.

Autoevaluación de desempeño

A pesar de la falta de acompañamiento, por parte de la organización, en cuanto a un profesional de psicología, que guiara las practicas, se logró desarrollar un adecuado proceso

de intervención en el bienestar laboral, desde la identificación de la problemática, hasta la ejecución e intervención, por medio de actividades y talleres, que permitieron evidenciar un impacto positivo en los colaboradores del Hotel. Como punto negativo, se reconoce que existen muchos vacíos de conocimiento en cuanto al área organizacional de la psicología, por lo que se han dificultado la realización de más procesos, debido a que no se tienen las competencias necesarias para el desarrollo de las actividades competentes al rol del psicólogo en una organización.

5 Aprendizaje de la experiencia

El primer aprendizaje significativo que se puede rescatarse de este proceso es el acercamiento inicial a la experiencia de ejercer un proceso de psicología dentro de una organización como lo es el Hotel de Turismo Guadalajara, al desarrollar el proceso de aplicación de una encuesta, determinando diferentes problemáticas presentes en los colaboradores del Hotel. El compartir con cada colaborador y tener la oportunidad de escuchar y de conocer sus respuestas a las preguntas planteadas nos permitió ampliar el panorama sobre lo que es el trabajo dentro del Hotel y poder evidenciar las dificultades y necesidades que ellos sienten, logrando así detectar puntos clave para desarrollar un trabajo que permita dar respuesta a aquellas necesidades.

Esta experiencia permitirá avances en nuestro rol como psicólogos, logrando crecer personal y profesionalmente, para la futura realización de actividades a nivel organizacional dentro de otras empresas, contando con unas bases para desarrollar diagnósticos de formas más efectivas y con mayor nivel de profesionalismo y eficacia, además de permitirnos tomar experiencia en temas de carácter organizacional, lo que podría permitirnos brindar asesorías

contantes a diferentes empresas en temas que contribuyan a la mejoría de las labores dentro de su organización.

5.1 Conclusiones

5.1.1 Principales afirmaciones que surgen del resultado de la sistematización

Es fundamental que la empresa logre entender la importancia que tiene trabajar continuamente con todos los colaboradores en el área del bienestar laboral, dando vital importancia a la problemática de la falta de motivación y las dificultades de trabajo en equipo, debido a que trabajadores desmotivados, son trabajadores menos productivos, por ello es que se vuelve importante que se generen estrategias de trabajo las cuales permitan que se realice un adecuado proceso de intervención del bienestar laboral, en este caso en específico, en cuanto al tema motivacional, y el trabajo en equipo, para lo que el Hotel debe estar continuamente preparándose, para bríndale a sus colaboradores, las herramientas necesarias, por medio de talleres, y demás actividades, que permitan hacer la intervención efectiva y de manera constante.

5.1.2 ¿Se logró dar respuesta al objetivo planteado en la sistematización?

Con el proceso desarrollado, se logró hacer la implementación de estrategias que permitieron hacer una adecuada intervención sobre la problemática evidenciada en cuanto a la falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo en el Hotel de Turismo Guadalajara de Buga. Por medio de la aplicación de las baterías, se identificó que se sienten que no puede usar sus habilidades libremente, que no sienten apoyo emocional por parte de supervisores, no sienten satisfacción laboral, no sienten retribución al no ver las recompensas a su esfuerzo, se sienten presionados por el exceso de tareas y no ven buenas oportunidades de promoción, no sienten apoyo por parte de sus compañeros y no sienten apoyo social, por lo que se procedió a realizar una intervención por medio de talleres, teórico prácticos, que ayudaron a evidenciar

una mejoría en el bienestar laboral, presentando unos mejores resultados tiempo después del proceso de intervención.

5.1.3 Reflexión respecto a la comprensión de la problemática, los aportes y aprendizajes obtenidos

Específicamente, al hablar de la realización del diagnóstico, es de vital importancia el conocimiento de la empresa, de las labores que desempeñan las diferentes áreas y de las funciones específicas desarrolladas por cada colaborador, por lo que para lograr obtener un conocimiento lo más completo posible de ello, será indispensable trabajar de la mano con cada área, participando activamente de los diferentes procesos, teniendo la oportunidad de conocer de primera mano las actividades que se hacen y la forma de llevarlas a cabo, para así, a la hora de empezar realizar la aplicación de las baterías, además de los resultados obtenidos, y de los comentarios realizados por los colaboradores, podamos conocer el nivel de carga laboral que manejan y poder identificar algunas problemáticas presentes en el sitio de trabajo.

5.2 Recomendaciones.

5.2.1 Recomendaciones para futuras intervenciones en prácticas profesionales y de desarrollo de sistematización

Inicialmente se recomienda obtener un acercamiento inicial a la empresa, conocer su misión, visión, objetivos, valores fundamentales, compromiso social y las diferentes cosas y/o servicios que brinda la empresa a la comunidad. Además es importante lograr conocer sobre la importancia de la empresa, su trascendencia a nivel local, regional y nacional, como la percepción que tienen de ella, tanto sus clientes, como sus propios empleados para de esa forma empezar a aclarar el panorama de lo que se va a realizar, y poder determinar cuáles serán las rutas de trabajo más adecuadas a seguir en el desarrollo de las actividades.

5.2.2 Limitaciones del proceso de sistematización y las posibles formas de optimizar el proceso.

Como practicantes de psicología, se ve la necesidad imperativa de un profesional de psicología en el hotel, especializado en el área organizacional, el cual pueda brindar toda la asesoría y el acompañamiento constante, cercano y asertivo, sobre el rol del psicólogo dentro de una organización, para de esa forma, como profesionales en formación, en psicología, con un proceso en el campo organizacional, podamos tener el acompañamiento necesario, para lograr adquirir todas las competencias para el correcto desarrollo de las funciones de la psicología en el campo organizacional.

5.2.3 Recomendaciones para futuras intervenciones y nuevos interrogantes al problema abordado

La principal recomendación, que se puede generar hacia el sitio de prácticas, es que se tome más en cuenta, y con mayor nivel de seriedad y responsabilidad, por parte de los colaboradores del Hotel, el rol del practicante de psicología, debido a la falta de apropiación que en algunos momentos se logró evidenciar por parte de algunos colaboradores, al no brindar la importancia necesaria a las actividades desarrolladas, en calidad de practicantes en la organización, siendo visto por algunos de ellos como actividades aparte de las cosas del hotel, lo que limitó, en cierta forma, la correcta realización de los procesos.

6 Estrategia de socialización

La socialización de la sistematización de experiencias realizada en el Hotel de Turismo Guadalajara de Buga, sobre el proceso de intervención del bienestar laboral por medio del proceso motivacional, se podrá ver por medio de un enlace de YouTube

https://www.youtube.com/watch?v=ttj-yJGx_Bk

Referencias

- Buga por siempre. (11 de junio de 2015). Obtenido de Buga por siempre: <https://www.facebook.com/100314296751522/posts/805642259552052/>
- Google Maps. (s.f.). *Mapa de Buga*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Guadalajara+de+Buga,+Valle+del+Cauca/@3.8990988,-76.3345816,13z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x8e39ec93c47a211b:0xade3dc568e433f40!8m2!3d3.8946048!4d-76.3055772?hl=es>
- Hotel de Turismo Guadalajara. (s.f.). *Hotel Guadalajara*. Obtenido de Misión: <https://hotelguadalajara.com.co/acerca-de-hotel-guadalajara-buga/>
- Hotel de Turismo Guadalajara. (s.f.). *Imagen panorámica aérea del Hotel de Turismo Guadalajara*. Buga.
- Viva las Noticias. (13 de noviembre de 2021). Obtenido de El Hotel Guadalajara de Buga cumple 65 años de fundación: <https://vivalasnoticias.com/el-hotel-guadalajara-de-buga-cumple-65-anos-de-fundacion/>
- Hotel Guadalajara Buga. (s.f.). Acerca del Hotel Guadalajara Buga. Hotel Guadalajara Buga. <https://hotelguadalajara.com.co/acerca-de-hotel-guadalajara-buga/>
- Buga por siempre. (2015, junio 11). HISTORIA. Hotel Guadalajara. [Actualización de estado]. Facebook. <https://www.facebook.com/100314296751522/posts/805642259552052/>
- Chará, k. (2019, diciembre 11) El Hotel Guadalajara de Buga cumple 65 años de fundación. Viva las Noticias. <https://vivalasnoticias.com/el-hotel-guadalajara-de-buga-cumple-65-anos-de-fundacion/>
- Ayoví Caicedo, J. (2019) Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales. Vol (4), 58 – 76 <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Holtz, V. (2015 febrero 03) Alto nivel. Recuperado de: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/48806-las-20-leyes-para-lograr-equipos-de-alto-desempeno/>
- Abril Freire, M. C. (2018) Diseño de procesos de gestión del talento humano. MEGAGRAF-Ambato. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Gallego Zuluaga, Y. A., Gil Cardona, S. y Sepúlveda Zapata, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. [Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Repositorio Digital Institucional Universidad CES. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4229>

Mendoza López, G. M. (2020) *Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima, 2020*. [TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciada en Psicología]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56893>

Robbins, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. 10ª edición. San Diego State University. Pearson.

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Pizarro Ruz, J. Fredes Collarte, D. Inostroza Peña, C. Torreblanca Urbina, E. (2019) La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 87, 2019 Universidad del Zulia, Venezuela

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499013>

Apéndices

Apéndice 1 Carta de aval de sitio de práctica para realizar sistematización

(Mencionarlo en la introducción (ver apéndice 1))



Guadalajara de Buga, Noviembre 26 de 2021

Señores

Programa de Psicología Centro Regional Buga

Corporación Universitaria Mímino 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 con 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 estudiante **Diana Marcela Romo Campo**, 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juliana Sanna'.

JULIANA SANNA JARAMILLO
Coordinadora de personal
Hotel de Turismo Guadalajara S.A.
recursohumano@hotelguadalajara.com.co
6022362611-EXT 130

Guadalajara de Buga, Noviembre 26 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 con 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 **LUIS ALBERTO ARBELÁEZ VELÁSQUEZ**, 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,



JULIANA SANNA JARAMILLO

Coordinadora de Personal, Hotel de Turismo Guadalajara S.A.

recursohumano@hotelguadalajara.com.co

6022362611 – Ext 130

Apéndice 2 Matriz uno

Matiz 1 Clasificación de la información	
Categoría	Variables
Intervención de bienestar laboral por medio de proceso motivacional	Motivación por parte de los encuestadores a la hora de aplicación de la batería
	Disposición, por parte de los colaboradores, en el proceso
	Identificación de factores generadores del estrés: Falta de motivación y dificultades de trabajo en equipo
	Informe del proceso
Caracterización de los colaboradores	Acercamiento a los colaboradores para identificar situaciones presentes en su espacio laboral
	Identificación de estrés laboral
Prax	Búsqueda de baterías y selección de la más adecuada
	Aplicación de forma virtual de la prueba a través de link
	Aplicación de la prueba de manera presencial, de acuerdo a la disponibilidad de los colaboradores
	Colaboración, por parte de los colaboradores, en el proceso de aplicación de las baterías
	Entrega de resultados cuantitativos por parte de Prax
Intervención por medio de talleres	Entrega de resultados cuantitativos por parte de Prax
	Interpretación y análisis cualitativo sobre la información cuantitativa proporcionada por Prax
	Talleres sobre motivación
	Talleres sobre trabajo en equipo
	Aplicación de encuesta de satisfacción

Apéndice 3 – Copia de consentimiento informado

Evaluación



Estresores laborales

Consentimiento estresores laborales

Empresa
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A.

1. ¿De acuerdo a las siguientes condiciones, acepta participar en la evaluación?

Con esta evaluación se busca conocer los estresores laborales a los cuales se puede ver expuesto en su trabajo y algunas condiciones sobre el estado de su salud, para que su empresa pueda diseñar e implementar acciones de mejora.

Su participación no conlleva riesgos biológicos, psicológicos o sociales; participar es voluntario y podrá dejar de hacerlo en cualquier momento.

Si decide continuar, tenga en cuenta que autoriza a PRAX para que conozca, almacene y procese su información, la cual se utilizará para elaborar un reporte consolidado, pero sus respuestas y resultados no se identificarán, son confidenciales.

Usted tiene el derecho, luego de demostrar la titularidad de sus datos, a acceder, actualizar, rectificar y suprimir la información que suministre, para hacerlo, deberá solicitar al encargado de la evaluación el procedimiento que debe seguir. Conozca más sobre nuestros términos de servicio y política de privacidad en <https://www.prax.com.co/terminos-de-servicio>.

Solo conteste las preguntas si su empresa ha dispuesto un profesional de Gestión Humana, Seguridad y Salud en el trabajo, que lo acompañe y oriente en caso de tener alguna inquietud. Si está contestando este cuestionario por computador, tablet o teléfono móvil es porque sabe utilizar cualquiera de estos dispositivos sin ningún problema y, porque sabe leer y escribir sin dificultad, en caso contrario, solicite al responsable de la evaluación que la realice en papel o por entrevista, como crea que va ser más sencillo para usted.

Conteste las preguntas en horario laboral (si trabaja en horario nocturno, al inicio de la jornada), en un lugar cómodo, iluminado y ventilado, donde no vaya a ser interrumpido y que cuente con suficiente privacidad para contestar con tranquilidad.

Si las anteriores condiciones se cumplen, continúe participando; en caso contrario, suspenda y contacte a la persona responsable para que se garanticen las condiciones descritas. Si está de acuerdo con lo expuesto seleccione la opción Sí para continuar, en caso contrario, NO para dar por finalizada su participación.

- Sí *Saltar a pregunta 2.*
- No *Suspenda la evaluación o pase a la siguiente sección según sea el caso.*

2. ¿Autoriza a PRAX para que utilice sus datos ANÓNIMAMENTE para hacer investigación?

Bajo ninguna circunstancia se revelará su identidad. El uso que se dará a sus datos será con una finalidad exclusivamente académica, no tiene ninguna relación con su organización.

- Sí
- No

3. ¿Autoriza recibir información por parte de Prax?

- Sí
- No

Anexos

Anexo 1 Encuesta sobre estresores laborales

Evaluación



Estresores laborales

Job Content Questionnaire - JCQ v1



Empresa

HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A.

Cuestionario del contenido del trabajo JCQ

Por favor, indique qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Estoy de acuerdo	Completamente de acuerdo
1. En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. En mi trabajo tengo que trabajar muy duro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. No tengo el tiempo suficiente para terminar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Para mi trabajo necesito ser creativo(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Estoy de acuerdo	Completamente de acuerdo
8. En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mi mismo(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Mi trabajo es aburrido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar económico del personal a su cargo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Mi jefe o supervisor presta atención a lo que yo digo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Mi supervisor o jefe ayuda a que el trabajo se realice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Estoy de acuerdo	Completamente de acuerdo
18. Mi supervisor es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. La gente con la que trabajo es competente para hacer su labor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. La gente con la que trabajo se interesa por mí a nivel personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Mis compañeros de trabajo son amigables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Mis compañeros ayudan a que el trabajo se realice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. La estabilidad en mi empleo es buena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. ¿Qué tan estable es su empleo?

- Regular y estable
- Temporal
- Hay despidos frecuentes
- Temporal y despidos frecuentes

25. ¿Durante el último año con qué frecuencia estuvo en situación de que lo(a) despidieran?

- Nunca
- Una vez
- Más de una vez
- Constantemente

**26. Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo.
¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?**

- Nada probable
- No muy probable
- Algo probable
- Muy probable



Estresores laborales

Effort - reward Imbalance Questionnaire ERI

Empresa
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A.

Questionario de desbalance esfuerzo recompensa ERI

Por favor, indique qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Estoy de acuerdo	Completamente de acuerdo
1. A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. En mi trabajo tengo mucha responsabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. En los últimos tiempos tengo cada vez más trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Estoy de acuerdo	Completamente de acuerdo
8. Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy no puedo dormir por la noche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. En mi trabajo me tratan injustamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Estoy de acuerdo	Completamente de acuerdo
17. Estoy padeciendo - o esperando - un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, ingresos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Mi puesto de trabajo está en peligro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Teniendo en cuenta mi formación, considero adecuado el cargo que desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Evaluación

Estresores laborales

Condiciones generales de salud

Empresa
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A.

1. ¿Cuál es su peso?

2. ¿Le han diagnosticado hipertensión arterial?

- Sí
- No

3. ¿Le han diagnosticado colesterol alto?

- Sí
- No

4. ¿Le han diagnosticado diabetes?

- Sí
- No

5. ¿Le han diagnosticado problemas ergonómicos? (en la espalda, el cuello o los brazos)

- Sí
- No

6. ¿Con qué frecuencia consume alcohol?

- Nunca o casi nunca
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana

7. ¿Con que frecuencia hace ejercicio?

- Nunca o casi nunca
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana

8. ¿Usted fuma?

- Si *Saltar a pregunta 9.*
- No *Suspenda la evaluación o pase a la siguiente sección según sea el caso.*

9. ¿Cuántos cigarrillos diarios?

- 1 - 10
- 11 - 20
- 21 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- Más de 50



Evaluación

Estresores laborales

Short Form Health Survey (SF-36) v1

Empresa
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A.

Instrucción

Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre su salud. Sus respuestas permitirán saber cómo se encuentra usted y hasta qué punto es capaz de hacer sus actividades habituales. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro(a) de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

1. En general, usted diría que su salud es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿Cómo calificaría su estado general de salud actual, comparado con el de hace una semana?

- Mucho mejor ahora que hace una semana
- Algo mejor ahora que hace una semana
- Más o menos igual ahora que hace una semana
- Algo peor ahora que hace una semana
- Mucho peor ahora que hace una semana

Instrucción

Las siguientes preguntas se refieren a actividades que usted puede hacer durante un día normal. ¿Su estado de salud actual lo(a) limita en estas actividades? Si es así, ¿cuánto?

	Me limita mucho	Me limita un poco	No me limita nada
3. Actividades intensas, tales como correr, levantar objetos pesados, o participar en deportes agotadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Actividades moderadas, tales como mover una mesa, empujar una aspiradora, trapear, lavar, jugar fútbol, montar bicicleta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Levantar o llevar las bolsas de compras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Subir varios pisos por las escalera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Subir un piso por la escalera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Agacharse, arrodillarse o ponerse en cuclillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Caminar un kilómetro o más (10 cuadras)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Caminar medio kilómetro (5 cuadras)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Caminar cien metros (1 cuadra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Bañarse o vestirse por sí mismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Instrucción

Durante la última semana, ¿ha tenido usted alguno de los siguientes problemas con su trabajo u otras actividades diarias normales a causa de su salud física?

	Sí	No
13. ¿Tuvo que reducir el tiempo dedicado al trabajo o a sus actividades cotidianas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sí	No
14. ¿Hizo menos de lo que hubiera querido hacer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ¿Tuvo que dejar de hacer algunas tareas en su trabajo o en sus actividades cotidianas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. ¿Tuvo dificultad para hacer su trabajo o sus actividades cotidianas (por ejemplo, le costó más de lo normal)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Instrucción

Durante la última semana, ¿ha tenido usted alguno de los siguientes problemas con su trabajo u otras actividades diarias normales a causa de algún problema emocional (como sentirse deprimido/a o ansioso/a)?

	Sí	No
17. ¿Tuvo que reducir el tiempo dedicado al trabajo o a sus actividades cotidianas, por algún problema emocional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ¿Hizo menos de lo que hubiera querido hacer, por algún problema emocional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. ¿No hizo su trabajo o sus actividades cotidianas tan cuidadosamente como de costumbre, por algún problema emocional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Durante la última semana, ¿hasta qué punto su salud física o los problemas emocionales han dificultado sus actividades sociales habituales con la familia, los amigos, los vecinos u otras personas?

- Nada
- Un poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
26. se sintió calmado y tranquilo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. tuvo mucha energía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. se sintió desanimado y triste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. se sintió agotado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. se sintió feliz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. se sintió cansado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Durante la última semana, ¿con qué frecuencia la salud física o los problemas emocionales le han dificultado sus actividades sociales (como visitar a los amigos o familiares)?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

Instrucción

Por favor diga si le parece cierta o falsa cada una de las siguientes afirmaciones

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
33. Creo que me pongo enfermo más fácilmente que otras personas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
34. Estoy tan sano como cualquiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Creo que mi salud va a empeorar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Mi salud es excelente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Estresores laborales

Escala de satisfacción de Whitehall



Empresa

HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA S.A.

Instrucción

Con relación a su trabajo actual:

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Más o menos satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1. ¿Está satisfecho o satisfecha con sus perspectivas laborales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Está satisfecho o satisfecha con las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Está satisfecho o satisfecha con el grado en el que se emplean sus capacidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Está satisfecho o satisfecha con su trabajo, tomándolo todo en consideración?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fin





Características del trabajo en equipo!

- ✓ Objetivos claros y bien definidos.
- ✓ Diversidad.
- ✓ Se orienta a la solución de los problemas.
- ✓ Abrir puertas a la participación.
- ✓ Planificación.
- ✓ Generar motivación.
- ✓ Comparte y celebra los logros.



3



Las 5 C del trabajo en equipo!

- ✓ Complementariedad
- ✓ Coordinación
- ✓ Comunicación
- ✓ Confianza
- ✓ Compromiso



4



Ventajas del trabajo en equipo!

Trabajar en equipo tiene numerosos beneficios. Entre los numerosos beneficios podemos encontrar:

- ✓ Estimula la creatividad.
- ✓ Aumenta la motivación.
- ✓ Disminuye los niveles de estrés.
- ✓ Permite identificar fortalezas y debilidades.
- ✓ Aumenta la tolerancia y el respeto.



5



Actitudes para trabajar en equipo!

- Autocrítica: Buscar la mejora continua.
- No se critica lo mal hecho, sino lo que se puede cambiar.
- Responsabilidad.
- Saber que deben contribuir al éxito del equipo. Y también, a la defensa de los compañeros.
- Lealtad con los demás miembros.
- Buscar el beneficio conjunto.
- Capacidad para relacionarse cordialmente con los demás miembros del equipo.
- Iniciativa y optimismo.
- Ver las cosas con espíritu positivo.



6

Actividad!



Duración: 15-30 minutos.

Número de participantes: 5-20 personas.

Material necesario: una cuerda larga con los extremos atados uno al otro y una venda para cada participante.

Reglas: pide a los participantes que se levanten y formen un círculo para sostener la cuerda. A continuación, pide a todos que se pongan la venda en los ojos y dejen la cuerda en el suelo. Pídeles que se alejen un poco del círculo. Luego pídeles que vuelvan e intenten formar un cuadrado con la cuerda sin quitarse la venda de los ojos. Pon un límite de tiempo para que compitan. Para hacerlo incluso más difícil, pide a algunos miembros del equipo que permanezcan en silencio.





Que es!

Es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta.



2



Porque es importante !

La motivación son las razones que le permiten al individuo desarrollar sus labores de manera correcta y con un grado de compromiso acorde.

designed by freepik.com



3

Variables que ejercen fuerza en los trabajadores!



- ✓ Salario emocional
- ✓ Clima organizacional
- ✓ Rol del jefe



4

Actividad!

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=-OuCnBSUP-I>
- ✓ Duración: > 1 hora.

Número de participantes: 2 equipos pequeños o más.

Material necesario: bolígrafo y papel.

Reglas: divide al grupo en equipos de 2 personas o más. Elabora una lista de tareas ridículas para que cada equipo las haga en grupo. Entre las tareas puedes incluir sacarse una autofoto con un extraño, sacar una foto a un edificio u objeto que se encuentre fuera de la oficina, etc.

Entrega la lista a cada equipo, junto con un plazo máximo en el que deben completar todas las tareas. Gana quien complete la mayoría de las tareas en el menor tiempo. (Si quieres, puedes crear tu propio sistema de puntuación según la dificultad de las tareas).



5

Anexo 3 Evidencias de realización de intervención por medio de talleres











Anexo 4 Evidencia de actividades de motivación y trabajo en equipo







Anexo 5 Matriz DOFA

	Análisis Interno	Análisis Externo
	Fortalezas (optimizarlas)	Oportunidades (aprovecharlas)
Puntos Fuertes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajadores comprometidos con sus labores y funciones dentro del hotel para un desarrollo exitoso de sus actividades. ✓ Optimistas, con pensamientos positivos y decididos a entregar sus mejores capacidades para el desarrollo de sus funciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal capacitado para el desarrollo de sus funciones en las diferentes áreas del hotel ✓ Excelente atención al cliente por parte de cada uno de los trabajadores del hotel, brindando un trato amable y cordial, garantizando un excelente servicio. ✓ Clientes satisfechos con la atención amable y excelente por parte de los colaboradores del hotel.
	Debilidades (minimizarlas)	Amenazas (superarlas)
Puntos Débiles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de trabajo en equipo por parte de algunos colaboradores del área de cocina y dificultades con su jefe ✓ Falta de capacitaciones que permitan una mejoría en el desarrollo de sus funciones, especialmente para hacerlas en equipo, con excelencia y que les ayude a mejorar su rendimiento laboral. ✓ Falta de conocimiento sobre importancia de trabajo en equipo, sus beneficios y herramientas para lograr un adecuado trabajo en equipo. ✓ Falta de motivación por parte de algunos colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de reconocimiento y motivación a los colaboradores del Hotel por sus labores realizadas, de parte de sus supervisores y jefes. ✓ Dificultades de comunicación entre algunos colaboradores y problemas para trabajar en equipo de forma articulada.

Anexo 6 Descripción y roles de los participantes

Descripción de los participantes 2021

Descripción de participantes / Beneficiarios					
Descripción	Cantidad	Rol	Característica	Tipo	
Meseros	7	Los participantes del proyecto serán los colaboradores del Hotel de Turismo Guadalajara, que incluyen, tanto a directivos, supervisores, coordinadores y personal en general, su participación se desarrollará de manera activa y de forma directa, teniendo en cuenta, que inicialmente, de ellos se recolectará toda la información, para posteriormente, con los resultados obtenidos, generar la estrategia que permita establecer las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos.	4 son hombres y 3 son mujeres entre las edades de 18 a 49 años Estrato económico 1 y 2 Nivel educativo desde bachiller y técnico Estado civil solteros 6 y 1 en unión libre Discapacidades y/o enfermedades, no especificado	Beneficiarios directos	
Auxiliar de cocina	9		4 son hombres y 5 son mujeres entre las edades de 18 a 59 años Estrato económico 1, 2 y 3 Nivel educativo desde bachiller y técnico. Estado civil, solteros 6, separados 2 y unión libre 1. Discapacidades y/o enfermedades, no especificado.		
Auxiliar de servicios	4		4 son hombres y 1 mujer entre las edades de 18 a 59 años Estrato económico 1 y 2. Nivel educativo bachiller. Estado civil, unión libre 4 Discapacidades y/o enfermedades, no especificado.		
Operarios de mantenimiento	4		4 hombres entre las edades de 30 a 59 años. Estrato económico 1, 2 y 3.		

			<p>Nivel educativo desde bachiller y técnico.</p> <p>Estado civil, unión libre 3 y casados 1.</p> <p>Discapacidades y/o enfermedades, no especificado.</p>
Cajeros	4		<p>Las 4 son mujeres entre las edades de 18 a 59 años.</p> <p>Estrato económico 1, 2 y 3</p> <p>Nivel educativo, desde bachiller hasta profesional.</p> <p>Estado civil, 1 casada y 3 solteras.</p> <p>Discapacidades y/o enfermedades, no especificadas.</p>
Piscineros	2		<p>Los 2 son hombres entre las edades de 30 a 49 años</p> <p>Estrato económico 2 y 3</p> <p>Nivel educativo, bachiller.</p> <p>Estado civil 1 casado y 1 en unión libre</p> <p>Discapacidades y/o enfermedades, no especificadas.</p>
Camareras	2		<p>Las 2 son mujeres entre 50 y 59 años</p> <p>Estrato económico 1 y 2</p> <p>Nivel educativo 1 primaria completa y 1 bachiller</p> <p>Estado civil 1 casada y 1 unión libre</p> <p>Discapacidades y/o enfermedades, no especificadas.</p>
Auxiliar de lavandería	2		<p>Las 2 son mujeres entre las edades de 30 a 59 años.</p> <p>Estrato económico 2</p> <p>Nivel educativo bachiller.</p>

			Estado civil solteras.	
Botones y porteros	3		Discapacidades y/o enfermedades no especificadas. 2 son hombres y 1 mujer mujeres entre las edades de 40 a 59 años Estrato económico 2 Nivel educativo 1 bachiller incompleto y 2 bachiller completo. Estado civil 1 separado, 1 casado y 1 unión libre Discapacidades y/o enfermedades no especificadas.	
Supervisores, directores y/o coordinadores de áreas	8		4 son hombres y 4 son mujeres entre las edades de 18 a 59 años Estrato económico 2, 3 y 4 Nivel educativo 1 bachiller, 2 técnicos, 3 profesionales y 2 posgrados Estado civil 3 solteros, 2 casados y 3 en unión libre. Discapacidades y/o enfermedades	
Asistentes y/o auxiliares	7		3 son hombres y 4 son mujeres entre las edades de 18 a 49 años. Estrato económico 2 y 3 Nivel educativo 1 bachiller, 1 técnico, 1 profesional incompleto, 3 profesional completo, 1 posgrado incompleto Estado civil 3 solteros, 2 unión libre y 2 casados Discapacidades y/o enfermedades no especificadas.	
Almacenerista	1		1 hombre entre los 50 y 59 años Estrato económico 3	

			<p>Nivel educativo bachiller.</p> <p>Estado civil casado</p> <p>Discapacidades y/o enfermedades no especificadas.</p>	
Stewart de banquetes	1		<p>1 hombre entre los 40 y 49 años</p> <p>Estrato económico 1</p> <p>Nivel educativo bachiller.</p> <p>Estado civil unión libre</p> <p>Discapacidades y/o enfermedades no especificadas.</p>	

Anexo 7 Evidencias de capacitaciones con PRAX



Sebastián Segura Camacho está presentando

PRAX Diagnóstico de estresores laborales

Jul 1, 2021 - Sep 26, 2021

Edad: [dropdown] Sexo: [dropdown] Educación: [dropdown] Estado: [dropdown] Estado civil: [dropdown] Ant. Empr.: [dropdown] Ant. Cargo: [dropdown] Ant. Carr.: [dropdown]
 Ocupación: [dropdown] Ocupación: [dropdown] Cargo: [dropdown] Centro de...: [dropdown] Eto. 1: [dropdown] Eto. 2: [dropdown] Eto. 3: [dropdown] Eto. 4: [dropdown]

Real	TL	SB	SP	EP	EL	CL	TR	SB	AS	AC	SC	Estado	TL	SB	SP	EP	EL	CL	TR	SB	AS	AC	SC
10-20 años	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20-30 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30-40 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1.417 1.417

Real	TL	SB	SP	EP	EL	CL	TR	SB	AS	AC	SC	Estado	TL	SB	SP	EP	EL	CL	TR	SB	AS	AC	SC
10-20 años	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20-30 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30-40 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

09:22 | ygp-rqre-rbw

09:22 18/11/2021



PRAX Diagnóstico de estresores laborales

Jul 1, 2021 - Sep 26, 2021

Edad: [dropdown] Sexo: [dropdown] Educación: [dropdown] Estado: [dropdown] Estado civil: [dropdown] Ant. Empr.: [dropdown] Ant. Cargo: [dropdown] Ant. Carr.: [dropdown]
 Ocupación: [dropdown] Ocupación: [dropdown] Cargo: [dropdown] Centro de...: [dropdown] Eto. 1: [dropdown] Eto. 2: [dropdown] Eto. 3: [dropdown] Eto. 4: [dropdown]

Estresor	Real	%	Real	%	Real	%	Real	%
Organización	10	10,0%	Equilibrio de...	9	10,0%	Recurso	9	10,0%
2. Personal del org.	10	22,0%	3. Calidad de...	9	14,3%	2. Ausilio de...	9	0,7%
3. Responsabilid. de...	10	22,0%	4. Logros de...	8	10,0%	3. Ausilio de...	4	7,0%
4. Vida social, apoyo	8	9,0%	5. Disponibilid. de...	8	9,7%	4. Calidad de...	4	7,0%
5. Capacidad y gen.	4	1,0%	6. Gestión de...	4	5,0%	5. Capaci. de...	3	5,0%
6. Seguridad y salud	3	3,0%	7. Seguridad y...	4	5,0%	6. Manejamiento	3	3,0%
			8. Disponibilid. de...	3	3,8%	7. Ausilio de...	2	3,0%
			9. Reconocimiento	2	2,5%	8. Promoción	2	3,0%
			10. Utilización y ot.	2	2,0%	9. Desarrollo de...	2	3,0%
Grand total	57	100%	Grand total	57	100%	Grand total	57	100%
	1.417	0.0		1.417	0.0		1.417	0.0

Eto. 1	Real	%	Eto. 2	Real	%	Eto. 3	Real	%	Eto. 4	Real	%
1	10	100%	2	10	100%	3	10	100%	4	10	100%

09:22 | ygp-rqre-rbw

09:23 18/11/2021



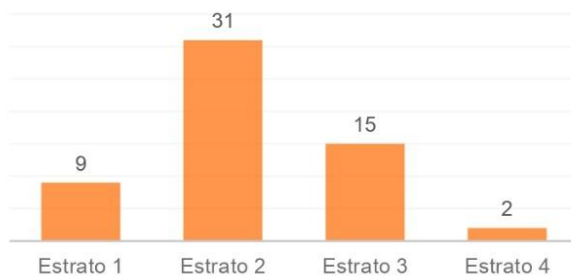


DIAGNÓSTICOS SOBRE LOS ESTRESORES LABORALES



Técnica	<ul style="list-style-type: none">• Estudio tipo mixto• Encuesta personal
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores de la empresa Hotel de Turismo Guadalajara
Tamaño de muestra	<ul style="list-style-type: none">• N = Universo : 61• n: 57
Fecha de campo	<ul style="list-style-type: none">• Septiembre – Noviembre de 2021
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar el diagnóstico de estresores laborales de los colaboradores del Hotel de Turismo Guadalajara para promover el bienestar laboral de los colaboradores

Estrato socio económico de los colaboradores

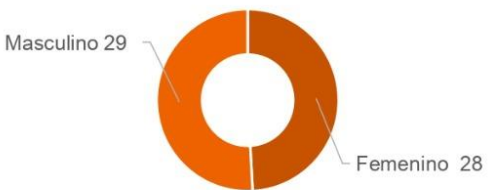


Datos generales

Datos demográficos y caracterización

3

Genero de los colaboradores

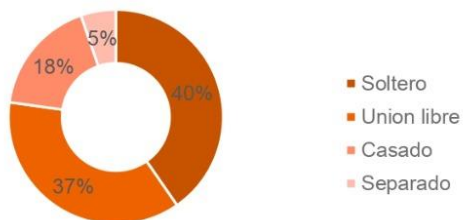


Datos generales

Datos demográficos y caracterización

4

Estado civil de los colaboradores

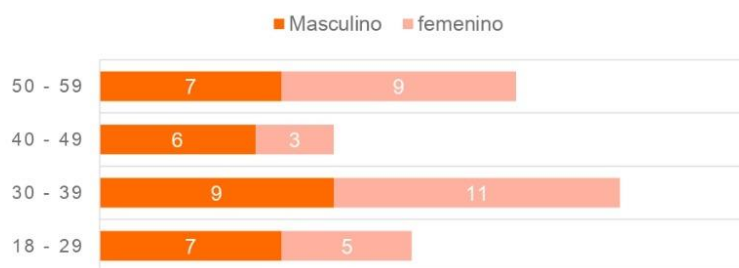


Datos generales

Datos demográficos y caracterización

5

Distribución etaria de los colaboradores



Datos generales

Datos demográficos y caracterización

6

Antigüedad de los colaboradores



Datos generales

Datos demográficos y caracterización

7

Tipo de educación de los colaboradores

Educación	N°
Bachillerato completo	22
Técnico y tecnológico completo	10
Técnico y tecnológico incompleto	10
Profesional completo	8
Bachillerato incompleto	2
Pots-grado completo	2
Pots-grado incompleto	1
Profesional incompleto	1
Primaria completa	1

Educación

8



Área laboral de los colaboradores

Ocupaciones	N°
Ayudantes de cocina	9
Meseros	8
Limpiadores y asistentes de oficinas	6
Empleados de contabilidad	5
Reguladores y operadores de maquinas	4
Cajeros	4
Recepcionistas	3
Empleados de servicios de información al cliente	3
Personal de limpieza	2
Lavaderos y planchadores manuales	2
Directores de recursos humanos	1
Chef	1
Ocupaciones elementales	1
Directores financieros	1
Personal de los servicios de protección	1
Directores de ventas y comercialización	1
Empleados de control de abastecimiento e inventario	1
Empleados de servicio de apoyo a la producción	1
Agentes de compras	1
Directores y gerentes de servicios profesionales	1
Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	1

Datos generales

Datos demográficos y caracterización

9

Cargo	N°
Meseros	7
Aux. De cocina caliente	5
Operario de mantenimiento	4
Aux. De servicios	4
Cajero de dependencia	3
Recepcionistas	3
Camarera	2
Botones	2
Stewart de cocina	2
Aux. De lavandería	2
Aux. de cocina fría	2
Piscinero	2
Almacenista	1
Aux. Contable	1
Aux. De ventas	1
Stewart de banquetes	1
Cordinadora de personal	1
Jefe de compras	1
Director de alimento y bebidas	1
Aux. De cartera	1
Jefe de cocina	1
Cordinador de calidad	1
Directora contable	1
Portero	1
Auxiliar de auditoria	1
Asistente contable	1
Asistente de mercadeo	1
Campañ de meseros	1
Aux. De costos	1
Cajero general	1
Coordinador bpm	1

Datos generales

Datos demográficos y caracterización

10

Diagnostico por edades

Edad	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
30-39	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	12
18-29	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20
50-59	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	16

En esta grafica se puede observar que los colaboradores con mas estrés laborar es la edad mas joven (18 – 29) ya que no sienten la retribución necesaria con su esfuerzo invertido, no sienten la recompensa salarial ni las oportunidades de promoción, se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir y esto es gran parte de su desmotivación en el lugar de trabajo, no se sienten libres de desarosallar sus habilidades ni autónomos en la toma de decisiones no sienten autonomía en su puesto de trabajo, tampoco sienten el apoyo instrumental y emocional por parte de sus jefes y compañeros.

La edad menos afectada por la tensión laboral es la edad mayor (50 – 59) por lo que no siente presión con sus tareas en el tiempo estipulado pero si perciben la carga, en este caso tienen mas control al momento de desarrollar sus habilidades y autonomía en la toma de decisiones pero no quiere decir que dejan a un lado las decisiones de los supervisores. Sienten apoyo social pero no sienten el apoyo necesario por parte de los supervisores y compañeros, y si sienten que tiene la recompensa salarial y las oportunidades de promoción.

Diagnostico

11

Diagnostico por genero

Genero	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
Femenino	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
Masculino	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	29

En esta grafica se puede observar que el genero mas afectado es el femenino ya que no sienten la retribución necesaria con su esfuerzo invertido, así mismo no sienten esa recompensa salarial, tampoco las oportunidades de promoción. Se sienten presionadas en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir, pero no les afecta completamente en la parte emocional en su área laboral, sienten que no pueden desarrollar sus propias habilidades y tampoco autonomía en la toma de decisiones. No sienten ese apoyo social, instrumental y emocional por parte de sus jefes y compañeros.

El genero masculino no siente la retribución necesaria con su esfuerzo invertido pero si sienten la recompensa salarial y la oportunidad de promoción, tampoco sienten el apoyo social, instrumental y emocional por parte de sus jefes y compañeros, pero no se sienten tan afectados con las cargas laborales en el tiempo estipulado y de esta misma forma no les afecta totalmente el ámbito emocional en su área laboral. Se sienten un poco mas autónomos en la toma de decisiones y en exponer sus habilidades.

Diagnostico

12

Diagnostico por nivel educativo

Nivel educativo	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
Técnico-tecnológico incompleto	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10
Técnico-tecnológico completo	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10
Bachillerato completo	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	22

En esta grafica se puede observar que los colaboradores con mas alto nivel educativo es el mas afectado por los estresores laborales ya que no siente la retribución necesaria con su esfuerzo invertido y esto es gran parte de su desmotivación en el lugar de trabajo, se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir, no tienen control en el desarrollo de sus habilidades ni autonomía en su puesto de trabajo, tampoco sienten el apoyo social, instrumental y emocional por parte de sus jefes y compañeros. Estos colaboradores no sienten la recompensa salarial ni tampoco las oportunidades de promoción.

Diagnostico

13

Diagnostico por estrato

Estrato	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
Estrato 2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	31
Estrato 3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	15

En esta grafica se puede observar una baja tensión laboral, pero el sector mas afectado es el estrato 2 ya que no siente la retribución necesaria con su esfuerzo invertido pero si perciben un poco mas la recompensa, se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir, pero esto no les afecta completamente la parte emocional al momento de realizar sus labores, desarrollar sus habilidades y toma de decisiones, tampoco sienten el apoyo social, instrumental y emocional por parte de sus jefes y compañeros, pero si sienten la recompensa salarial y las oportunidades de promoción.

El estrato 3 no siente mucha tensión laboral. No siente la retribución necesaria con su esfuerzo invertido, pero si la recompensa salarial y las oportunidades de promoción, se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir. En este caso se sienten un poco mas autónomos al momento de utilizar sus habilidades, sienten mas apoyo social, instrumental y emocional por parte de sus jefes, pero no por parte de sus compañeros.

Diagnostico

14

Diagnostico por estado civil

Estado civil	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
Soltero (a)	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23
Unión libre	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	21
Casado (a)	1	3	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	10

En esta grafica se puede observar que los colaboradores solteros(a) son los mas afectado ya que no siente la retribución necesaria con su esfuerzo invertido y esto es gran parte de su desmotivación en el lugar de trabajo, se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir, no tienen control al desarrollar sus habilidades ni autonomía en la toma de decisiones, tampoco sienten el apoyo social, instrumental y emocional proporcionado por sus jefes y compañeros.

Los menos afectados son los de unión libre, ya que no sienten muchas tensión laboral, se sienten recompensados con el esfuerzo invertido, y se sienten muy bien con sus horas laborales, también sienten libertad de desarrollar sus habilidades y autónomos al momento de tomar alguna decisión. Sienten ese apoyo social, instrumental y emocional proporcionado por sus jefes y compañeros, también se sienten bastante satisfechos con su salario y las oportunidades de promoción.

Diagnostico por antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
10 – 20 años	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	10
05 – 10 años	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	15
20 – 30 años	3	2	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	10

En esta grafica se puede observar que los colaboradores mas afectados son los que llevan de 10 a 20 años de antigüedad en la empresa, por lo que no sienten la retribución necesaria con la cantidad de carga laboral invertida, en este caso el tiempo estipulado para realizar sus funciones no les afecta. Estos colaboradores no se sienten libres de desarrollar sus habilidades ni autónomos en la toma de decisiones, tampoco sienten el apoyo social, instrumental y emocional proporcionado por sus jefes y compañeros, tampoco sienten las recompensas salariales y las oportunidades de promoción.

Diagnostico por antigüedad de cargo

Antigüedad en el cargo	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
02 - 03 años	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	10
05 - 10 año	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	19

En esta grafica se puede observar que los colaboradores mas afectados son los que llevan de 02 a 03 años de antigüedad en el cargo, por lo que no sienten la retribución necesaria con la cantidad de carga laboral invertida, se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir. Estos colaboradores no se sienten libres de desarrosallar sus habilidades ni autónomos en la toma de decisiones, Si siente el apoyo social, pero no el instrumental y emocional proporcionado por sus jefes y compañeros, pero si sienten la recompensa salarial y las oportunidades de promoción.

Diagnostico por grupo ocupacional

Grupo ocupacional	Tensión laboral	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Inseguridad laboral	Demandas psicológicas	Esfuerzo extrínseco	Esfuerzo intrínseco	Control y autonomía	Toma de decisiones	Uso de habilidades	Apoyo social	Apoyo de jefes y supervisores	Apoyo de compañeros	Recompensa	n
Ocupaciones elementales	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	20
Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13
Personal de apoyo administrativo	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	13

En esta grafica se puede observar que los grupos con mas tensión laboral son los de ocupaciones elementales, Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados, el cual esta conformado por el personal operativo. Estos colaboradores no sienten la retribución necesaria con su esfuerzo invertido, así mismo no sienten esa recompensa salarial, tampoco las oportunidades de promoción, Se sienten presionados en la cantidad de tareas que deben realizar con el tiempo que deben cumplir, pero no les afecta completamente en la parte emocional en su área laboral, sienten que no pueden desarrollar sus propias habilidades y tampoco autonomía en la toma de decisiones. No sienten ese apoyo social, instrumental y emocional por parte de sus jefes y compañeros.

El menos afectado es el de apoyo administrativo, el cual no sienten la retribución necesaria con su esfuerzo invertido, pero en los otros aspectos si se sienten satisfechos.

Conclusión

			Muestra	% Δ	Min	Max	Perf.	% Δ	Nivel	DV	% Δ	%	% Δ
Tensión laboral	(TL)	2	57	-	0,3	1,3	0,84	-	Medio	29,42	-	29,82	-
Desequilibrio esfuerzo - recompensa	(ERI)	3	57	-	0,4	1,6	0,96	-	Medio	31,79	-	40,35	-
Inseguridad laboral	(IN)	1	57	-	4	10	5,42	-	Bajo	24,30	-	3,51	-
Demandas psicológicas	(DP)	2	57	-	12	40	28,65	-	Medio	24,51	-	26,32	-
Esfuerzo extrínseco	(EF)	3	57	-	6	19	13,4	-	Medio	22,20	-	36,84	-
Esfuerzo intrínseco	(EI)	2	67	-	6	23	12,32	-	Medio	31,33	-	21,06	-
Control y autonomía	(CL)	2	57	-	52	90	69,02	-	Medio	13,31	-	26,32	-
Toma de decisiones	(TD)	2	57	-	20	48	32,98	-	Medio	19,49	-	29,82	-
Uso de habilidades	(UH)	3	57	-	28	48	36,04	-	Medio	13,29	-	45,61	-
Apoyo social	(AS)	3	57	-	13	32	24	-	Medio	17,36	-	35,09	-
Apoyo de jefes y supervisores	(AJ)	3	57	-	6	16	11,74	-	Bajo	20,46	-	43,86	-
Apoyo de compañeros	(AC)	3	57	-	7	16	12,26	-	Medio	17,27	-	36,84	-
Recompensa	(RC)	2	57	-	23	44	31,61	-	Medio	14,84	-	28,07	-

Se puede concluir que el nivel de cada aspecto de los estresores labores no es alto ósea que no lo podemos ver como un problema como tal pero si es bueno empezar a trabajar en esas áreas como los son el desequilibrio esfuerzo-recompensa, el uso de las habilidades, apoyo social, apoyo de jefes, supervisores y compañeros. Otro aspecto importante a observar es que en todas las graficas la parte de inseguridad laboral aparece en verde eso quiere decir que la empresa esta haciendo bien su trabajo en reducir y minimizar hasta eliminar cualquier riesgo que pueda ocasionar una lesión a uno de sus colaboradores.

Diagnostico

19

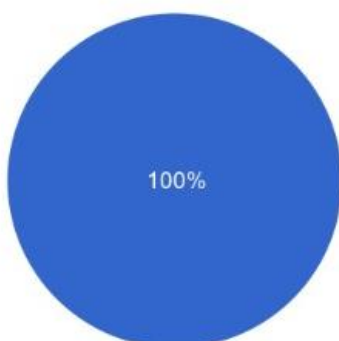
Anexo 9 Encuesta de satisfacción

Trabajo en equipo

Preguntas sobre el tema abordado en la capacitación

Seleccionar la respuesta correcta:
equipo?

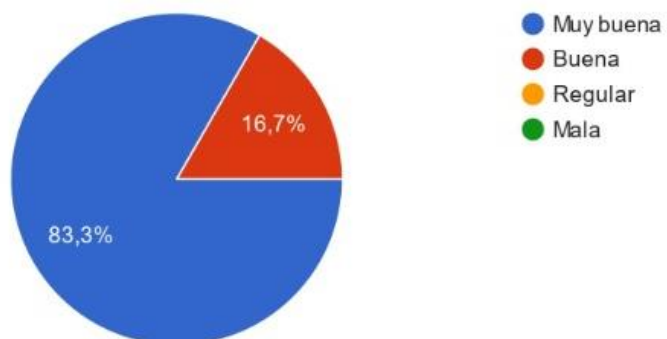
¿Qué es el trabajo en



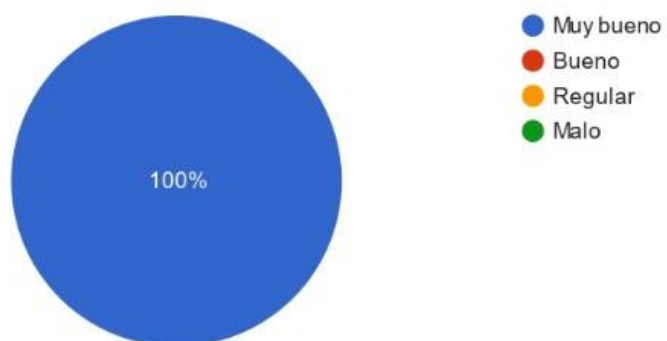
- A. Número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de...
- B. El trabajo en equipo es un grupo de personas que se les permitire el lujo de que sus miembros trabajen independie...
- C. Trabajar en equipo es entendido, como un concepto en el que cada quien hace su...

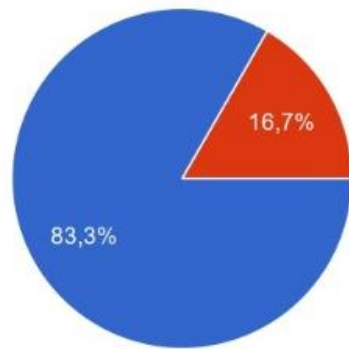
Nivel de Satisfacción

Cómo le pareció la duración de la capacitación?



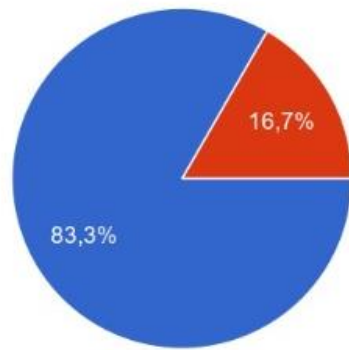
Cómo le pareció el tema desarrollado?





- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Como se sintió?



- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal

Considera que adquirió conocimiento sobre el tema desarrollado?

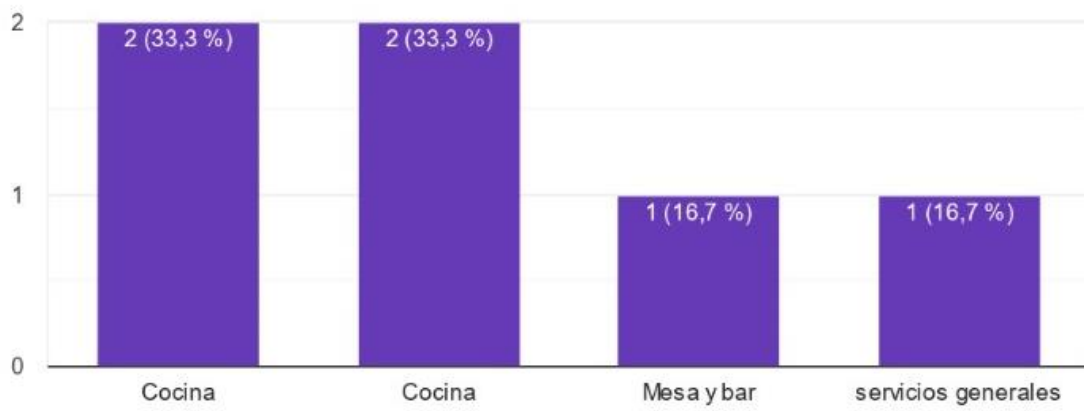


- Si
- No

Recomendaría esta capacitación a sus compañeros?

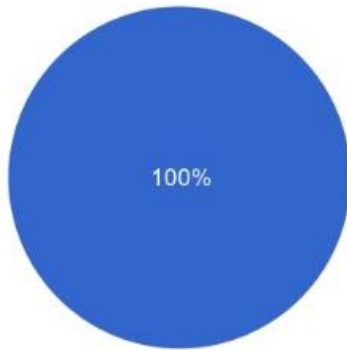


Área



Seleccionar la respuesta correcta:
equipo?

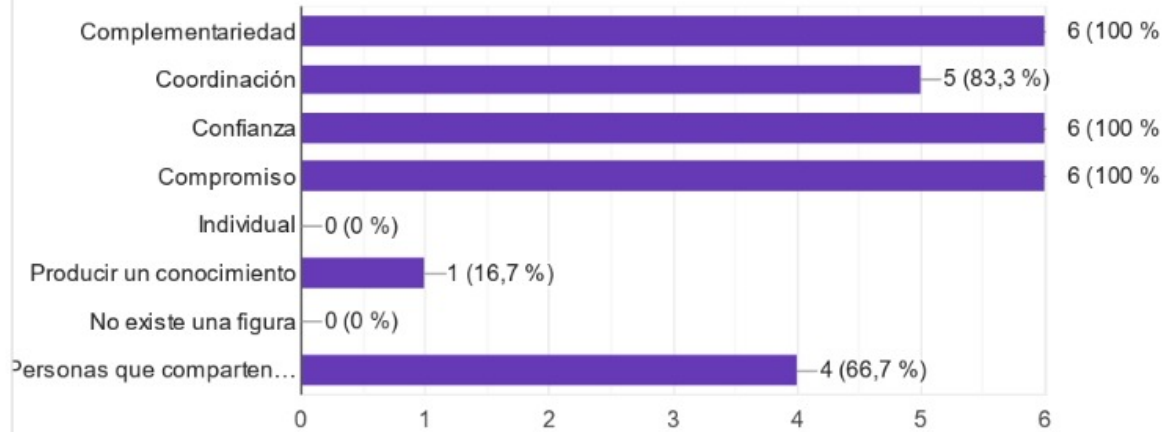
¿Qué es el trabajo en



- A. Número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de...
- B. El trabajo en equipo es un grupo de personas que se les permite el lujo de que sus miembros trabajen independie...
- C. Trabajar en equipo es entendido, como un concepto en el que cada quien hace su...

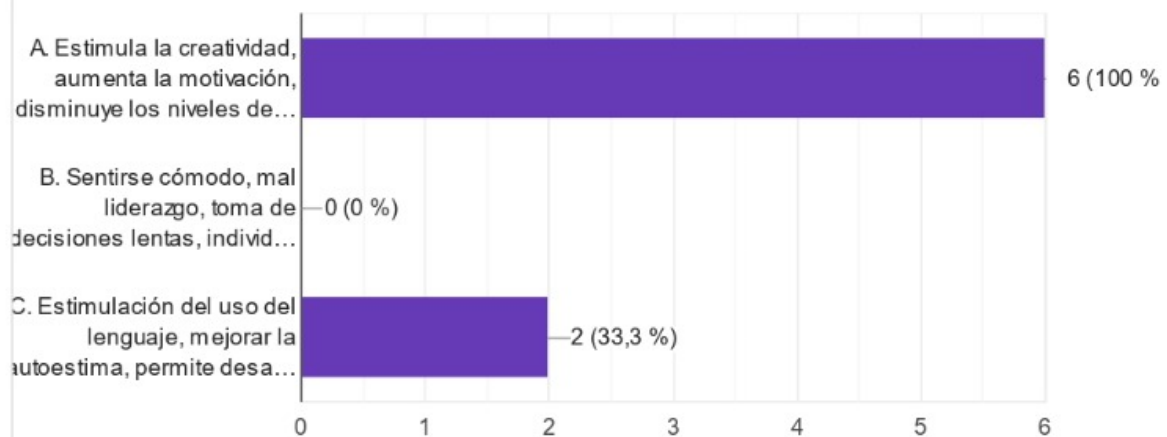
Selecciona todas las opciones que consideres adecuadas:

Características del trabajo en equipo



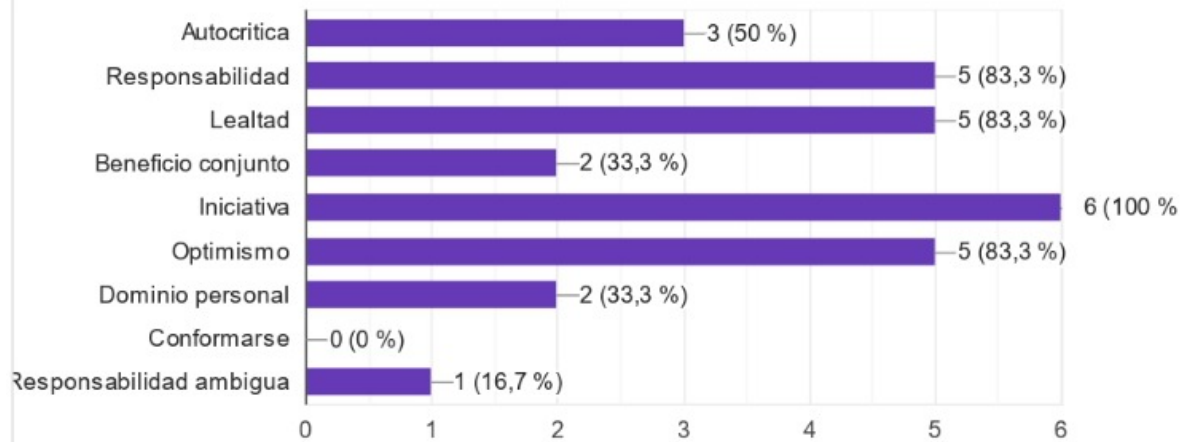
Selecciona todas las opciones que consideres adecuadas:

¿Cuáles son las ventajas del trabajo en equipo?



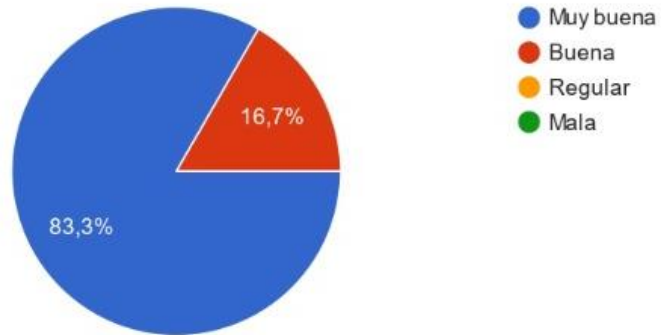
Selecciona todas las opciones que consideres adecuadas:

Actitudes para trabajar en equipo

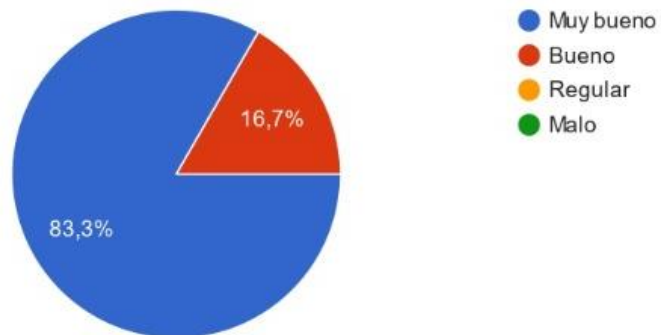


Motivación Laboral

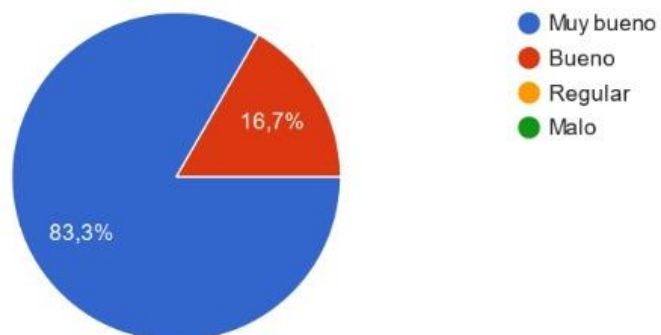
Cómo le pareció la duración de la capacitación?



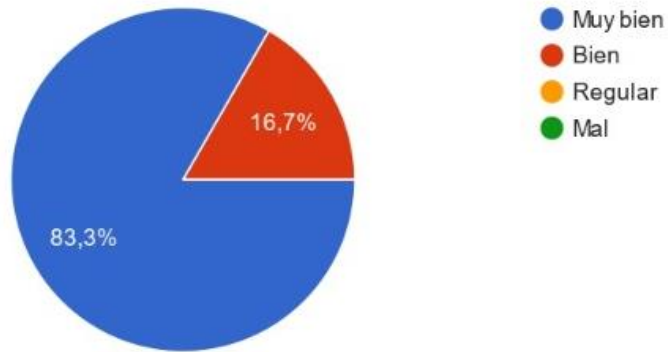
Cómo le pareció el tema desarrollado?



Cómo estuvo el dominio del tema por parte de los practicantes de psicología?



Cómo se sintió?



Considera que adquirió conocimiento sobre el tema desarrollado?

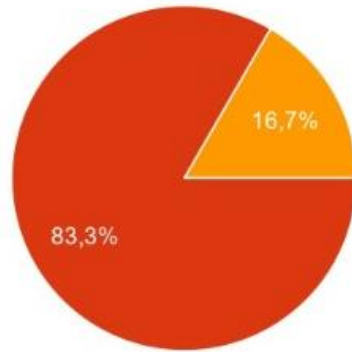


Recomendaría esta capacitación a sus compañeros?



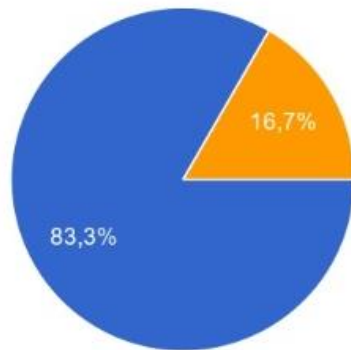
Preguntas sobre el tema abordado en la capacitación

Seleccione la respuesta correcta. ¿Qué es la motivación laboral?



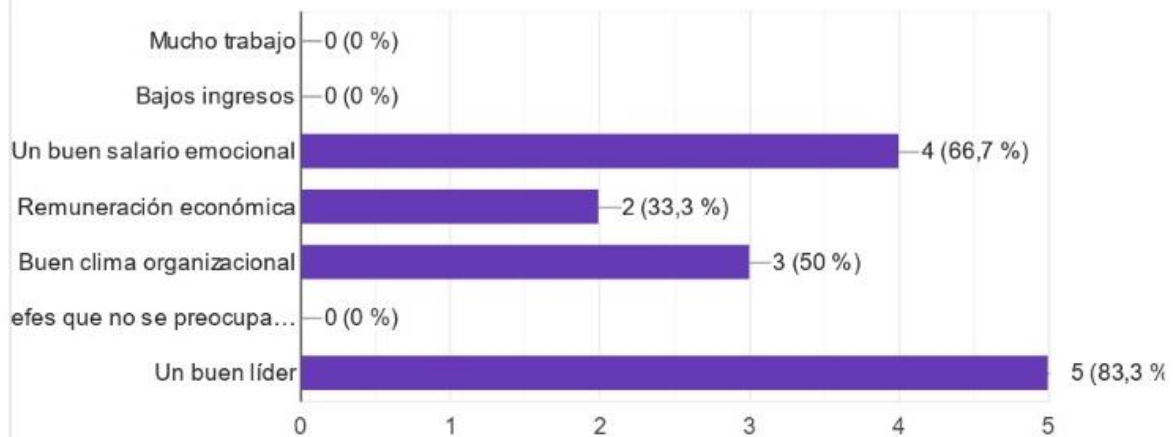
- Es lo que se hacen las empresas cuando necesitan contratar nuevos empleados
- Es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una...
- Son las diferentes cosas que hace una empresa para mantener ocupados a sus empleados

Seleccione la respuesta correcta. ¿Por qué es importante la motivación laboral?



- Porque le permite desarrollar al individuo sus labores de manera correcta y con un grado de compromiso acorde
- Porque hace que los empleados se despreocupen de sus funciones en la empresa
- Porque brinda un nivel de alegría y euforia a los empleados, para que siempre estén ocupados

Cuáles son las variables que ejercen fuerza motivacional en los trabajadores



Anexo 10 Evidencia de aplicación de encuestas



Anexo 11 Explicación conceptual de baterías aplicadas

Las baterías usadas son:

- Job Content Questionnaire JCQv1: el cuestionario del contenido del Trabajo desarrollado por Karasek (1985), es un cuestionario que evalúa los factores psicosociales del trabajo postulados en el modelo demanda-control-apoyo social.
- Effort – reward imbalance Questionnaire ERI: Siegrist diseñó el modelo Effort-Reward Imbalance (ERI). Este modelo describe las reacciones estresantes más frecuentes y agudas en el contexto laboral, que se perciben como altas en cuanto a costo/esfuerzo y bajas con relación al beneficio/recompensa.
- Condiciones generales de salud: este formato permite estar al tanto de todos los aspectos que tienen que ver con la calidad de vida y la salud.
- Cuestionario reacciones de estrés: este formato consiste en preguntar a la persona la frecuencia o la intensidad con que experimenta un conjunto de síntomas cuando se encuentra en una determinada situación estresante o cómo percibe la situación.
- Short Form Health Survey (SF-36) v1: Este cuestionario fue desarrollado a principios de los noventa, es una escala genérica que proporciona un perfil del estado de salud y ha resultado útil para evaluar la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS).
- Escala de satisfacción de Whitehall: Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.

Anexo 12 Producto de la experiencia

