

Trabajo en Equipo, la Base de un Buen Clima Laboral. Sistematización de las Prácticas Profesionales en el CBA San José de Marinilla.

Por

Mario José Julio Meñaca

Sor Aleida Zapata Londoño

Asesor de Opción de grado-2

Julián Andrés Ramírez Euse

Centro de Bienestar del Anciano “San José de Marinilla”



Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Psicología

Bello-Antioquia

2020-1

## **Resumen**

La sistematización de Prácticas profesionales tuvo como objetivo desarrollar estrategias de intervención psicopedagógicas para mejorar el trabajo en equipo y lograr un buen clima laboral en los colaboradores del Centro de Bienestar del Anciano San José de Marinilla. El trabajo se desarrolló analizando factores internalizantes y externalizantes de las personas; los primeros se caracterizan por comportamientos y alteraciones psicológicas del ámbito emocional, cuyas expresiones se dirigen hacia adentro y los segundos identificados por comportamientos y alteraciones psicológicas del ámbito conductual que producen conflicto o daño en el entorno y en otros. Como estrategia de intervención se utilizaron herramientas psicopedagógicas dirigidas a todo tipo de personas para brindar asesoramiento personal, académico y profesional que contribuyera al crecimiento de los sujetos, la intervención se focalizó en el aprendizaje cooperativo, donde las personas trabajaban conjuntamente para resolver tareas y profundizar en su propio aprendizaje, con esta estrategia se buscó que cada uno de ellos pudiera alcanzar sus objetivos si los demás conseguían alcanzar los suyos. Se encontró con la implementación de la lúdica una forma natural de involucrar a las personas en la construcción del conocimiento. El proceso académico contribuyó al desarrollo del grupo por la autoorientación que obtuvo cada participante, el accionar permitió pensamientos críticos y reflexivos para transformar realidades.

## **Palabras Claves**

Trabajo, Equipo, Factores Internalizantes, Intervención, Colaboradores

**Abstract**

The systematization of Professional Practices had the objective of develop psychoeducational intervention strategies to improve teamwork and achieve a good working environment in the from the Centre Bienestar of Anciano San José of Marinilla. The work was developed by analysing internalising and externalising factors in people; the former are characterised by behaviours and psychological alterations in the emotional sphere, whose expressions are directed inwards, and the latter are identified by behaviours and psychological alterations in the behavioural sphere that produce conflict or harm in the environment and in others. As an intervention strategy, psychopedagogical tools were used to provide personal, academic and professional advice that would contribute to the growth of the subjects. The intervention was focused on cooperative learning, where people worked together to solve tasks and deepen their own learning. The implementation of ludic was found to be a natural way of involving people in the construction of knowledge. The academic process contributed to the development of the group by the self-orientation that each participant obtained, the action allowed critical and reflexive thoughts to transform realities.

**Keywords**

Work, Team, Internalizing Factors, Intervention, Collaborators

## Introducción

El trabajo de sistematización de prácticas profesionales nace de la observación, investigación y análisis de los procesos organizacionales y de gestión de talento humano que se llevan a cabo en el Centro de Bienestar del Anciano San José de Marinilla.

El proceso de sistematizar las prácticas profesionales es una oportunidad de construir conocimientos para fortalecer el trabajo en equipo de la institución y la dimensión profesional y personal de los practicantes, a través de la aplicación de los conocimientos y afianzamiento de competencias inherentes al psicólogo en formación.

La sistematización para Juliao Vargas, (2010) es definida como:

Un proceso de reflexión e interpretación crítica de una práctica educativa o social, llevado a cabo de modo participativo por los agentes de la misma; proceso pensado como una investigación, vinculado a la promoción del desarrollo humano y social, y que permite organizar, ordenar y analizar lógicamente lo concerniente al quehacer, procesos y resultados o productos del programa, así como lecciones aprendidas positivas y negativas (limitantes, potencialidades y tácticas usadas). Este proceso tiene como finalidad última generar/construir conocimiento de la experiencia vivida, para mejorar la propia práctica, y/o replicarla en otra iniciativa en otros tiempos y lugares; socializarla y difundirla; y promover desde ella, propuestas y políticas públicas (p.3).

El clima laboral del Centro de Bienestar del Anciano San José de Marinilla, es el de un hogar, entendido como un sitio en el que se reúnen personas que tienen en común una actividad, una procedencia o una situación personal (Real Academia Española,

2019) y todo el equipo de trabajo debe ser consciente que son cuidadores de una población que exige un trato caluroso, donde la comprensión y la paciencia son los ejes fundamentales de su labor. Por lo tanto, lo que se busca en la sistematización de la práctica profesional es trabajar en la importancia del trabajo en equipo para lograr un continuo mejoramiento del ambiente laboral en el cual la institución y todas las personas involucradas puedan alcanzar objetivos y metas.

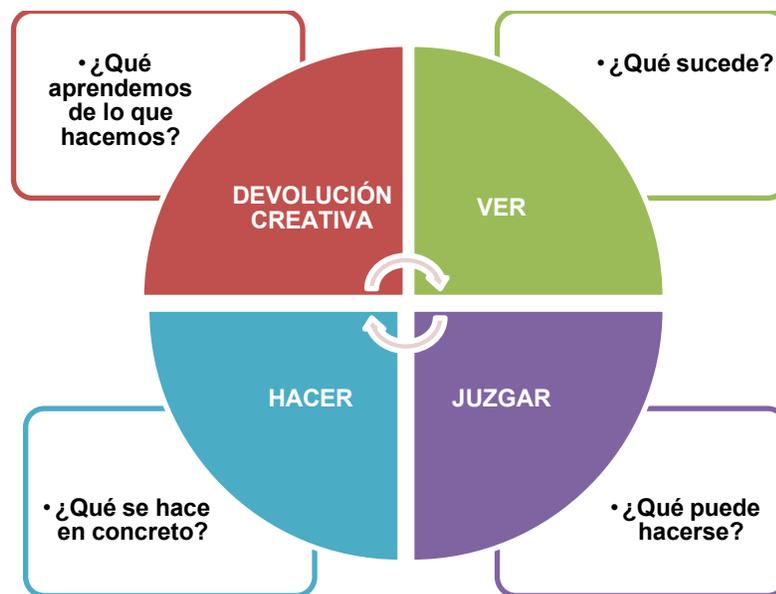
El trabajo permite la satisfacción de necesidades económicas, sociales y psicológicas, y el ser humano a través de la labor se reconoce como ser social, ya que mediante la ejecución de tareas se relaciona con otros y ese entorno le brinda seguridad para autorealizarse. Las diferentes condiciones que brinda el medio laboral pueden afectar positiva o negativamente la vida de una persona, llevando en ocasiones a que el trabajo se convierta en un instrumento tanto de bienestar como de enfermedad para el individuo y los seres que comparten su existencia.

Esta sistematización de la práctica profesional se comprende desde el enfoque praxeológico como un proceso investigativo; Juliao lo plantea de la siguiente manera: “La investigación que aquí nos concierne supera el pensamiento puramente abstracto o teórico, y se mueve entre la teoría y la experiencia vital”. (Juliao, 2011, p. 66)

En este proceso estudiaremos el contexto organizacional del CBA San José de Marinilla, centrándonos en investigar y analizar los relatos de vida del personal, el cumplimiento de sus necesidades básicas, el nivel de satisfacción laboral y la capacidad de afrontamiento y la resolución de conflictos, para generar herramientas que les permitan mejorar el trabajo en equipo y el clima laboral.

El proyecto de sistematización se presenta desde las cuatro fases que plantea el enfoque praxeológico, (orientación pedagógica de UNIMINUTO); la fase del Ver, fase Juzgar, fase Hacer y la fase de la Devolución Creativa, con los lineamientos básicos que permiten articular el proceso práctico y la relación teórica del mismo, teniendo presente que toda investigación es única y que debe adaptarse con respecto al campo disciplinar y al contexto de realización que le son propios (Juliao, 2011, p. 84).

En la figura 1 se presenta un organizador, ilustrando las expectativas que conlleva cada fase de la sistematización de práctica bajo el modelo praxeológico.



**Figura 1.** Fases de la sistematización Praxeológica.

Esquema realizado con base a Juliao, 2011, *El enfoque praxeológico*

## Índice Temático

Resumen.....	2
Introducción.....	4
Antecedentes y Contextualización.....	9
1. Ver.....	9
1.1 Descripción del Escenario de Práctica.....	10
1.2 Descripción del campo ocupacional (de acuerdo al tipo de agencia en la que esté realizando la práctica).....	18
1.3 Descripción del rol del psicólogo en ese tipo de agencia; descripción del psicólogo en esa agencia; descripción del rol de las funciones del psicólogo en formación.....	20
1.4 Descripción y conceptualización de las problemáticas observada en la agencia de práctica, desde la perspectiva de psicólogo en formación.....	23
2. Juzgar.....	25
2.1 Diagnóstico.....	26
2.2 Antecedentes de Intervención Psicosocial a Trabajadores de Hogares Geriátricos.....	30
2.3 Marco Referencial.....	35
2.3.1 Factores Internalizantes.....	40
2.3.2 Factores Externalizantes.....	48
2.4 Psicopedagogía como Estrategia de Intervención.....	52
3. Hacer.....	55
3.1 Descripción de la Estrategia de Intervención.....	56
3.2 Justificación de la Estrategia de Intervención.....	57
3.3 Objetivos de la Estrategia de Intervención.....	58
3.3.1 General.....	60
3.3.2 Específicos.....	60
3.4 Actividades a Desarrollar.....	60

Tabla, 1 Plan de acción del proyecto de intervención.....	63
3.5 Cronograma de Actividades.....	63
Tabla, 2 Cronograma de Actividades.....	66
Tabla, 3 Cronograma de Actividades.....	69
Tabla, 4 Cronograma de Actividades.....	72
Tabla, 5 Cronograma de Actividades.....	74
Tabla, 6 Cronograma de Actividades.....	79
Tabla, 7 Cronograma de Actividades.....	81
Tabla, 8 Cronograma de Actividades.....	83
4. Devolución Creativa.....	83
4.1 Etapas que encierra la devolución creativa.....	84
4.1.1 Evaluación de la práctica.....	84
4.1.1.1 Logros en el Ámbito Personal.....	84
4.1.1.2 Logros desde lo Académico y Profesional.....	85
4.1.1.3 Logros en la organización.....	85
4.1.1.4 Aprendizajes Significativos (Aciertos y Dificultades).....	86
4.1.2 Impactos del proceso realizado sobre el investigador/praxeólogo.....	88
4.1.3 Prospectiva.....	89
4.1.3.1 Recomendaciones para futuros practicantes frente al desarrollo de la práctica en la organización.....	90
Conclusiones.....	92
Referencias.....	94
Anexos.....	101

## **Antecedentes y Contextualización**

### **1. Ver**

Según Juliao (2011) la fase del ver es una etapa de búsqueda y de análisis/síntesis, que responde a la pregunta: ¿qué sucede? Es un momento fundamentalmente cognitivo, donde el profesional/praxeólogo recoge, analiza y sintetiza la información sobre su práctica profesional y trata de comprender su problemática y de sensibilizarse frente a ella (p. 89).

En busca de generar una mayor comprensión sobre esta fase inicial, se abordarán los lineamientos planteados por el autor (Juliao, 2011, p. 86). Aquí se presentan las acciones del proceso praxeológico investigativo y los diferentes momentos que se desarrollan al interior de cada fase; de acuerdo a lo anterior, la fase del ver se desarrolla bajo un análisis crítico, centrado en tres etapas que son:

#### **La Auto-observación**

- La observación espontánea
- La observación guiada por los polos estructurales de una práctica
- La revisión de la literatura o estado del arte
- La presentación de los resultados de la observación

#### **La Problematización**

- La identificación de una problemática

- La elaboración y confrontación de la problemática
- La presentación de la problemática

### **La Planeación de la Investigación/Intervención**

- La elección de la metodología y el instrumental a utilizar
- El trabajo de recolección, análisis, interpretación y presentación de datos
- La cuestión de la redacción del informe final y el uso de los resultados

Luego de realizar un encuadre frente a los aspectos más importantes de la fase del ver, a continuación, se procede a desarrollar los contenidos de esta etapa del proyecto de sistematización de experiencia de práctica.

#### **1.1 Descripción del Escenario de Práctica**

En este apartado se recolecta la mayor información posible para el estudio del campo de práctica, es importante que el practicante tenga claro el valor de un proceso de intervención, porque a través de la recolección de datos se tiene una interacción directa con las posibles causas de malestar que podrá atender con base a los conocimientos adquiridos en la formación académica.

Analizar el contexto de la institución permitirá orientar la mirada en las problemáticas que se puedan presentar en el campo de práctica, todo enrutado a

encontrar los factores o situaciones que puedan generar dificultades en el contexto laboral.

En este sentido, Páez García (2016) explica el contexto como:

Espacio (el contexto como zona, geografía, región, localidad) y en ese sentido se puede pensar que el contexto se convierte en un escenario y ese escenario no es solamente físico ese escenario también es simbólico porque hablamos de contextos en términos concretos de una institución, de una localidad de un municipio pero hablamos también de contexto cuando decimos contexto cultural, social, histórico...para referirnos a todos esos referentes o marcos o elementos que acompañan el evento o una situación en particular, entonces es importante considerar desde allí que hay un asunto relacionado con el contexto como escenario y espacio, no necesariamente ligado al espacio físico sino también a un conjunto de elementos que van más allá y que se instala tal vez en el espacio de lo simbólico (p.1).

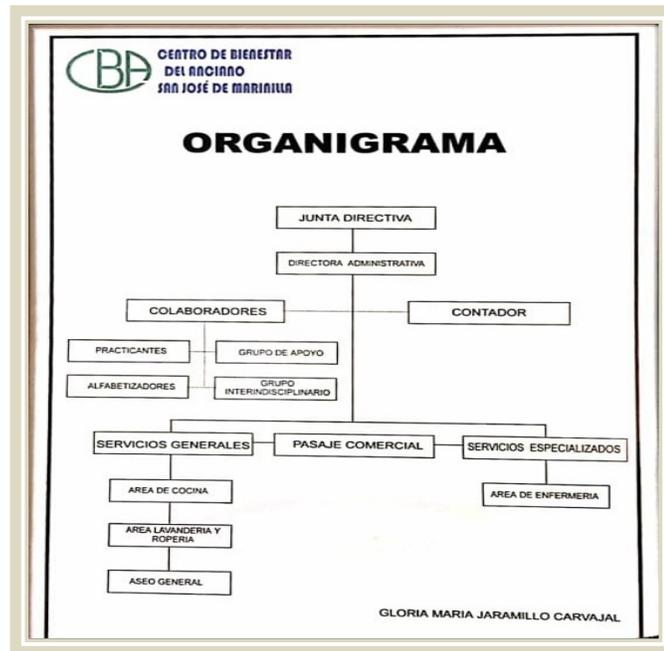
Partiendo de la fundamentación teórica y conceptual anterior, se presenta el escenario de práctica Centro de Bienestar del Anciano (CBA) San José, cuyo contexto geográfico es el municipio de Marinilla, situado en la subregión oriente del departamento de Antioquia, ubicado a 47 km de la ciudad de Medellín, en la Cra 30B N° 32-50, barrio Pablo VI a una cuadra del parque principal.

El CBA San José de Marinilla atiende las necesidades de la tercera edad, las características de dicha población, es que son personas mayores de sesenta años propias del municipio y aledaños que se encuentran en situación de abandono, pobreza extrema,

viudez, discapacidad física, motriz, sensorial y cognitiva; cuando un institucionalizado (adulto mayor institucionalizado es una persona que vive en residencias o centros geriátricos con control y vigilancia por parte del estado, ya sea de carácter público o privado Fiapam, 2016) está en situación de pobreza extrema cuenta con el apoyo de benefactores que proporcionan todos los recursos económicos para que reciban atención de calidad, y los demás abuelos son beneficiados directamente de sus familiares y en otros casos cuentan con pensión del Estado.

El CBA cuenta con un grupo de 16 colaboradores distribuidos entre (personal de aseo general 1-2, lavandería, alimentación, enfermería, gerontología, administrativos y voluntariado) los cuales tienen una jornada laboral de lunes a domingo con una intensidad horaria de 10 horas al día distribuida de la siguiente manera: Gerontología y Servicios Administrativos labora de lunes a sábado y los demás servicios laboran toda la semana y cada colaborador posee un día específico para descansar.

En la figura 2 se presenta el organigrama institucional, cuya representación gráfica nos indica la estructura implementada en el CBA, mostrando los niveles jerárquicos y las funciones del grupo de colaboradores.



**Figura 2.** Organigrama Institucional CBA San José de Marinilla.

*Información recopilada a través de fotografías tomadas a cuadros institucionales, (logo anterior).*

El grupo de colaboradores está conformado en su mayoría por mujeres, (solo un hombre) con edades entre 18 y 75 años, propias del municipio, generalmente casadas; referente a sus estudios es una población con nivel básico de primaria y unas pocas con básica secundaria. Desde hace un par de años aproximadamente con la situación migratoria que se está presentando en Venezuela, han llegado al centro personas en búsqueda de empleo, madres solteras cabezas de hogar (en su mayoría), personas con cúmulo de necesidades básicas insatisfechas, que intentan conseguir el sustento para ellos y para los familiares que han quedado en el vecino País. A la fecha el centro cuenta con 7 colaboradores de origen Venezolano y el resto de empleados corresponde a propios del Municipio.

Todos los empleados del centro, poseen una serie de derechos y deberes acordes al perfil de su cargo, y reposan en sus respectivos contratos de trabajo, se cuenta con todas las prestaciones sociales estipuladas por ley; asignación salarial, afiliación al sistema de seguridad social (salud, pensiones y ARL), vacaciones, prima de servicios y caja de compensación; agregado a estos beneficios legales, se tiene la posibilidad de recibir alimentación en el hogar, servicio de orientación psicológica un día a la semana, gimnasia dos días a la semana, apoyo espiritual cuando lo requieran y un día compensatorio por su cumpleaños.

Continuando con la descripción del escenario, se presenta el horizonte institucional del CBA San José:

### **Misión**

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores mediante su mantenimiento físico y mental y el aprovechamiento de sus habilidades sociales y ocupacionales para favorecer en ellos la autoestima, la relación con su entorno y su imagen ante la comunidad. *(La información de misión, visión y objetivos fue recopilada a través de fotos que fueron tomadas a cuadros institucionales).*

Puede expresarse que se cumple totalmente con la función del centro, ya que los colaboradores brindan el apoyo físico y mental que requieren los institucionalizados, para mantener la independencia psicomotora que les permite continuar con las relaciones sociales y afectivas.

## **Visión**

El Centro de Bienestar del Anciano “San José” de Marinilla será, en el año 2025, una institución modelo en la prestación de servicios adecuados para garantizar la calidad de vida de los adultos mayores que atiende, apoyado en alianzas interinstitucionales, en la confianza de sus benefactores y en la eficiencia de sus colaboradores. *(La información de misión, visión y objetivos fue recopilada a través de fotos que fueron tomadas a cuadros institucionales)*

Se evidencia que el enfoque de la institución cumple con los elementos necesarios para convertirse en un establecimiento modelo en la atención de personas mayores, en el momento el centro cuenta con alianzas importantes como convenios educativos con colegios locales, universidades, centros alimentarios, entre otras instituciones, logrando con ello contribuir al desarrollo no solo de la población que atiende sino además de las personas vinculadas en el proceso.

## **Valores Corporativos**

Están asociados a la naturaleza propia de la institución, a la población que atiende, a la calidad de sus servicios y a la proyección social.

- **Compromiso Social**

El propósito irrestricto del C.B.A. de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores, preferentemente de quienes se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad social, bien sea por sus condiciones familiares, individuales o económicas.

- **Idoneidad**

Es la capacidad que tiene la institución de cumplir con eficacia y eficiencia las tareas que se desprenden de su misión, de su naturaleza y de las necesidades del medio, así como de explicitar con honestidad y transparencia los resultados de su gestión. En la idoneidad, igualmente, está inmerso el compromiso por la mejora permanente del servicio, camino para asegurar la confianza de las instituciones.

- **Amor**

Es el sentimiento más profundo que mueve a los seres humanos a realizar acciones que brinden un beneficio desinteresado a la sociedad y que se hace patente en la Institución.

- **Dignidad Humana**

Es la obligación institucional de respetar la integridad del adulto mayor en las relaciones con este, de garantizarle seguridad y equidad en el trato y atención, de respetarle sus derechos y promover sus deberes, así como de garantizarle libertad individual respecto de su preferencia religiosa, política, cultural y social.

- **Solidaridad**

Es el reflejo del apoyo mutuo de la sociedad hacia el Centro de Bienestar del Anciano San José y así mismo de este hacia la región. (CBA San José de Marinilla, 2018)

Los valores corporativos son los que fundamentan el quehacer de la institución, en ellos los colaboradores toman impulso para sus acciones estableciendo compromisos

éticos para alcanzar los objetivos y así brindar calidad de vida a las personas que asisten, se observa en mayor medida que se practica el compromiso social, la idoneidad de sus colaboradores, el amor por la labor y la dignidad humana; con respecto a la solidaridad, falta implementar acciones en los colaboradores para erradicar actitudes y comportamientos egoístas que están afectando el clima laboral, se evidenció falta de apoyo y compromiso a favor del grupo, ya que cada miembro del equipo trabaja de manera individual.

### **Objetivo General**

El centro tiene como objetivo principal albergar a personas mayores de sesenta años y crear para ellas un ambiente benéfico que facilite la integración y desarrollo normal de sus aptitudes, brindarles afecto, ayuda y asistencia integral.

### **Objetivos Específicos**

- Proteger y conservar la integridad física, mental y social de las personas que alberga, teniendo en cuenta las limitaciones mentales y físicas de estas.
- Proporcionar a los ancianos un lugar sustituto que les garantice la satisfacción de sus necesidades básicas, utilizando los recursos de la institución y de la comunidad.
- Procurar que las personas a las que asiste ocupen su tiempo libre de manera recreativa, creativa, activa y productiva, basándose en el respeto a la individualidad y a la dignidad humana, desde el punto de vista físico, espiritual, emocional y social. *(La información de misión, visión y objetivos fue recopilada a través de fotos que fueron tomadas a cuadros institucionales)*

## **Marco Legal**

El “Centro de Bienestar del Anciano San José De Marinilla”, es una Institución de carácter privado, de utilidad común y sin ánimo de lucro del subsector privado del sector salud. Está sometido a la inspección y vigilancia del Estado por intermedio del organismo de Dirección Local del Sistema de Salud en los términos indicados en el artículo 365 de la Constitución Política, de la Ley 10 de 1990, de la Ley 60 de 1993, del decreto 1088 de 1991, y de las demás disposiciones reglamentarias sobre la materia.

El Centro es una personería jurídica reconocida como tal por la Resolución No. 004 de 1962 expedida por la gobernación de Antioquia y publicada en la gaceta departamental del 19 de octubre de 1962. (CBA San José de Marinilla, 2018)

### **1.2 Descripción del campo ocupacional (de acuerdo al tipo de agencia en la que esté realizando la práctica)**

El campo ocupacional del CBA San José es del área organizacional y la sistematización de la práctica profesional se centra en los procesos que tienen que ver con la calidad de vida de los trabajadores, por ejemplo, selección de personal, capacitación en las diferentes labores, bienestar organizacional en el que se encuentra la salud ocupacional, motivación y satisfacción de los colaboradores (término amigable que invita a construir juntos a valorar el esfuerzo de los demás y a mejorar la comunicación, a trabajar en equipo y a generar confianza en la tarea común que se realiza teniendo como base los valores corporativos de la institución (Vecino Pico , 2011). Lo anteriormente señalado contribuye a que el empleado logre encontrar

satisfacción en sus obligaciones y de esta forma pueda atender las necesidades elementales para él y su grupo familiar, bajo un clima laboral que potencialice sus aspiraciones.

Arnold & Randall, (2012) en su libro de psicología del trabajo, comportamiento humano en el ámbito laboral, afirman lo siguiente:

Este campo ocupacional se preocupa tanto de la integración entre un individuo y su trabajo, como de las relaciones entre las personas con el contexto laboral. Esto incluye selección y evaluación del personal, capacitación, evaluación del desempeño, desarrollo de carrera, cambios y desarrollos organizacionales, interacción hombre-máquina, asesoría, diseño de ambientes de trabajo y relaciones entre empleados y motivación. Los psicólogos del trabajo actúan como investigadores, docentes y asesores en estas áreas (p. 49).

Lo anterior señala que esta área de la disciplina trabaja para que en las organizaciones se tenga presente el bienestar que debe tener el equipo de trabajo para la consecución de metas, ya que si no se proporcionan elementos para un adecuado bienestar laboral, no es posible exigir rendimiento y productividad.

Las organizaciones necesitan prestar más atención a temas como mejorar la motivación de los trabajadores, reducir la rotación del personal (para no perder el personal bueno), mejorar el desempeño de la fuerza laboral, fortalecer el trabajo en equipo, reducir las ausencias, etc (Arnold & Randall, 2012,p. 25).

Las empresas deben tener entre sus prioridades la contratación de profesionales en temas de comportamiento humano en los ámbitos laborales para que implementen programas que ayuden a reducir los conflictos que puedan ocasionar mal clima laboral.

Martínez Tur, Ramos López, & Moliner, (2015) expresan que “las organizaciones que son efectivas son aquellas que parten de la idea de que la motivación humana va mas allá de los incentivos económicos, que muestran un clima cooperativo y que poseen una supervisión considerada con el empleado” (p. 39). Es decir, las personas no solo se preocupan por el dinero que van a recibir por prestar determinado servicio, su motivación va más allá, es importante para ellos el bienestar grupal y el reconocimiento dentro del equipo de trabajo, los beneficios sociales como (seguros, planes de jubilación, ayudas a los hijos para la educación), las capacitaciones para mejorar su vida profesional y personal, ascensos, horarios flexibles. En conclusión todos aquellos valores monetarios y no monetarios que le signifiquen bienestar y crecimiento personal.

La psicología organizacional se preocupa por el impacto que los individuos y grupos tienen dentro de las organizaciones, toma como punto de partida lo que dichas personas hacen en determinada organización y analiza como esas acciones repercuten positiva o negativamente en su desempeño en cuanto a su productividad, ausentismo, rotación y relaciones interpersonales.

### **1.3 Descripción del rol del psicólogo en ese tipo de agencia; descripción del psicólogo en esa agencia; descripción del rol de las funciones del psicólogo en formación.**

El CBA San José de Marinilla cuenta con un profesional de psicología designado por la Alcaldía del Municipio, este cargo se encuentra ubicado en el organigrama de la institución dentro del grupo de colaboradores, donde se incluyen los practicantes, alfabetizadores, grupos de apoyo y el grupo interdisciplinario; su labor está relacionada por un lado con el área de la salud ocupacional, brindando asesorías individuales y grupales a todo el equipo de trabajo (personal de oficios varios, de alimentación, de enfermería, gerontología, administrativos y voluntariado), con intervenciones cada semana el día viernes; donde a través de talleres reflexivos y charlas ocupacionales les brinda orientación para fortalecer el trabajo en equipo y el autocuidado y así mejorar la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo, lo cual les ayuda a tener una estabilidad emocional y laboral.

Por otro lado, en el área organizacional brinda apoyo a los fenómenos psicológicos que se producen en ambientes de trabajo tales como actitudes, comportamientos, sentimientos y valores de la persona en su proceso laboral, también diseña programas de formación y desarrollo donde se potencialice el capital humano para que se pueda tener mayores competencias en las diferentes áreas de la organización, de igual forma diseña e implementa herramientas que permitan visualizar el desempeño de los empleados.

Otro aspecto importante en su labor es promover actividades que fomenten el apoyo grupal y generar acciones que causen el sentido de pertenencia por la institución, también realiza investigaciones constantes que permitan implementar estrategias y proyectos de cambio para contribuir en la resolución de los conflictos.

Los practicantes de psicología están encargados de apoyar los procesos de selección, capacitación, motivación y satisfacción laboral con miras a lograr el bienestar físico y psicológico para las personas que laboran en el CBA San José. Dentro de sus labores encontramos la realización de encuentros lúdicos y recreativos donde los colaboradores del centro adquieren herramientas para trabajar en equipo y de esta forma mejorar el clima laboral.

Las principales actividades que se realizan son apoyadas por bienestar institucional del centro, entre ellas encontramos:

- Celebración de cumpleaños de cada colaborador.
- Celebración de fechas especiales (amor y amistad, navidad, día de las madres, día de la mujer, etc)
- Encuentros semanales para trabajar talleres lúdicos-reflexivos.
- Realización de pausas activas, con el objetivo de disminuir el estrés que se pueda presentar en el lugar de trabajo, a través de dinámicas individuales o grupales que los aleje de la rutina.
- Apoyo a las gestiones de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en charlas sobre el autocuidado, en la importancia de utilizar los implementos de protección personal, entre otras.
- Elección del colaborador del mes.
- Asesorías individuales.

- Asesorías grupales.
- Apoyo en la construcción del Manual de Convivencia Laboral.

Las actividades señaladas apuntan a lograr el bienestar de todos los colaboradores del centro, mediante el trabajo en equipo y un buen clima laboral.

#### **1.4 Descripción y conceptualización de las problemáticas observada en la agencia de práctica, desde la perspectiva de psicólogo en formación.**

En coherencia con el enfoque praxeológico propuesto por UNIMINUTO las técnicas que se utilizaron para la identificación de problemáticas para el proceso de sistematización de prácticas profesionales son las propuestas por (Juliao, 2011, p. 92)

Observación espontánea, relato de la práctica e identificación de los problemas percibidos inicialmente (Un relato es una narración, es una historia, pero también es un viaje, y como viaje, entraña una aventura hacia el interior de uno mismo. Juliao, 2011)  
Observación guiada por los polos estructurales de una práctica (quién hace qué, para quién, por qué, dónde, cuándo, cómo) y las técnicas de observación pertinentes a cada uno de dichos polos.

Lo planteado por el autor permite comprender que en la observación espontánea es posible capturar los sentimientos de los participantes sin filtros, ya que toma como punto de partida, símbolos, gestos y significados construidos culturalmente que permiten

a través del lenguaje encontrar las emociones más profundas sobre determinada realidad, alejada de los prejuicios que puedan tener los profesionales en formación.

Con base en lo anterior, en la primera etapa de la práctica se realizó un acercamiento hacia el personal, en el cual a través de la observación directa, del dialogo individual y grupal se conoció las funciones de cada colaborador, dificultades relacionadas con el puesto de trabajo y falencias en la relación entre compañeros. Además para conocer un poco más sobre la satisfacción en el puesto de trabajo y en la organización se realizó una encuesta no estandarizada, para tener herramientas claras que nos permitieran abordar de manera integral el clima en la organización.

Del anterior trabajo de investigación se pudo constatar que la experiencia de trabajar en un CBA involucra una gran responsabilidad y esfuerzo, ya que son varias horas que se comparten en un lugar aislado de la familia, de los hijos, de la pareja, etc. Los Centros geriátricos son lugares que exigen calidad humana, entrega, trabajo en equipo, paciencia y escucha, cualidades indispensables para generar condiciones de vida saludable a los abuelos, a los compañeros de trabajo y a la familia.

En el Centro de Bienestar del Anciano San José de Marinilla se evidencia dificultades en el clima laboral, específicamente entre los colaboradores, tangible en situaciones como: trabajo en equipo, respeto y tolerancia, falencias en la comunicación, compromiso hacia el cambio, rivalidad y competición, uso inadecuado del tiempo, entre otras situaciones que llevan a crear comportamientos individuales y egoístas que generan un mal clima laboral.

Las dificultades en las relaciones laborales se convierten en una situación problemática que afecta el clima laboral de manera negativa, produciendo en los trabajadores insatisfacción, desmotivación y bajo rendimiento, lo cual deviene en cancelación de contrato, abandono de cargo y rotación frecuente de personal; llevando a una afectación de la estabilidad de la institución y de la vida emocional de sus trabajadores.

## **2. Juzgar**

Esta etapa conduce al psicólogo en formación a crear estrategias de intervención a través de la pregunta ¿qué puedo hacer? para atender una problemática específica, sería la interpretación del estudiante luego de realizar una observación detallada de todas las necesidades del campo de práctica, pasando del momento experimental al momento de aplicación de gestiones que permitan atender las necesidades identificadas.

Es una etapa fundamentalmente hermenéutica, en la que el investigador/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, de modo que pueda comprender la práctica, conformar un punto de vista propio y desarrollar la empatía requerida para participar y comprometerse con ella. Es la fase paradigmática, pues le corresponde formalizar, después de la observación, la experimentación y la evaluación de la práctica (fase empírica o experimental), los paradigmas de la praxis, es decir, los

modelos transferibles de acción que permitan que otros practicantes la puedan realizar (Juliao, 2011, p.126).

En este momento la atención se centra en la problemática que será objeto de estudio en el trabajo de sistematización de las prácticas profesionales, en el cual se contextualizará sobre investigaciones o aportes de otros teóricos en el tema, especificando por que se eligió esta problemática y no otra teniendo en cuenta las necesidades del CBA.

## **2.1 Diagnóstico**

En esta fase el diagnóstico se convierte en un elemento clave, ya que reúne los elementos que servirán para iniciar la planeación de la estrategia a utilizar, en él se encuentran las causas o determinantes sobre la necesidad o situación problema. El análisis en este punto debe estar sustentado y fundamentado para el diseño del proyecto de intervención, debe contener todos los intereses de las personas que interactúan en el espacio laboral, a fin de implementar al practicante en las acciones que llevarán a contrarrestar esa dificultad para lograr que las personas y la institución gocen de un buen clima organizacional (Juliao, 2011).

Retomando la problemática identificada en el centro y que se pretende abordar en este proyecto de sistematización de prácticas profesionales, es importante anotar que a través de procedimientos como observación directa, análisis testimonial y otras fuentes de información revisadas como entrevistas, asesorías individuales, encuestas no

estandarizadas, talleres reflexivos, entre otros, se pudo evidenciar una afectación del clima laboral que data aproximadamente dos años atrás.

Entre las posibles causas a estas problemáticas encontramos aspectos de orden individual y también de orden relacional asociados a características actitudinales y de interacción como:

- Poco control emocional, en ciertas situaciones se vivenció el uso de palabras soeces, irritabilidad cuando habían desacuerdos en las opiniones, llanto, gritos o enojos que terminaron en el abandono del encuentro grupal.
- Baja tolerancia a la frustración, cuando se debía encontrar la responsabilidad por actos negativos que atentaban contra los valores de la institución, algunos colaboradores reflejaron enfado y resentimiento culpando a otros por la situación o decisión tomada.
- Escasa comunicación asertiva, se evidenciaron momentos en que los colaboradores hacia lo opuesto a lo indicado por el jefe inmediato, los mensajes al interior del grupo la mayoría del tiempo eran ambiguos llevando a que las tareas no se efectuaran acertadamente y ocasionando enojos o enemistades dentro del grupo de trabajo.
- Baja autoestima, dentro del grupo de trabajo se encontraron personas que no emitían opiniones frente a dificultades presentadas, pues manifestaron que ellos no eran importantes para que los tuvieran en cuenta a la hora de tomar decisiones, su actuar se limitaba en hacer lo que les decían sin importar si era o justo o correcto.

- Falta de empatía, el grupo no reflejaba comprensión frente al estado de ánimo de los integrantes, solo se enfocaban en los institucionalizados, lo anterior conllevaba a discusiones o peleas que alejaban la armonía grupal.
- Dificultades para trabajar en equipo, se observó en varios encuentros que en el centro no existía el esfuerzo integrado de los colaboradores, cada quien realizaba lo asignado, no se reflejaban la cooperación, cada empleado solucionaba los problemas colectivos desde el marco individual de su interacción.
- Resistencia al cambio o estancamiento en las labores, en este punto se vivenció que cuando se debían realizar otras funciones algunos empleados prefirieron terminar su contrato, antes que ser sustituidos de las funciones que venían desempeñando.
- Falta de identificación con la labor social de la institución de algunos colaboradores, reflejada especialmente por la situación migratoria del país Venezolano, ya que varios colaboradores llegaron al centro buscando satisfacer necesidades básicas y no por una identificación con la labor social del centro.

Las anteriores dificultades conllevan a que el ambiente laboral se torne hostil produciendo relaciones interpersonales caóticas y falta de sentido de pertenencia por el CBA.

[...] su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no solo de la vida sino también del trabajo. [...] Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital. Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de

salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas (Salazar Estrada et al., 2009, p. 71) citado por (Camacho & Mayorga, 2017,p.146).

Lo anteriormente expuesto refleja que cada colaborador debe sentir que es importante para la organización, que sus dificultades personales y grupales son atendidas y ese respaldo posibilitará que al momento de trabajar adopte medidas que ayuden a mejorar el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo es una modalidad grupal que impulsa en un pequeño equipo de personas, a lograr metas comunes, cabe aclarar, que trabajo colaborativo, no significa repartir tareas, es la interdependencia positiva entre los miembros del equipo, en pocas palabras la interdependencia positiva la debemos entender como el compromiso y la responsabilidad de aprender y enseñar unos de otros (Torres Vargas, 2012, p.53).

Por otro lado, el trabajo en equipo implica que un grupo de personas trabaje de manera coordinada para desarrollar una actividad o proyecto, y es mas placentero si la experiencia de trabajar es llevada a cabo por grupos colaborativos, ya que se reducen las cargas, se facilitan las labores, se intercambian conocimientos y experiencias que llevan a la consecución de las metas organizacionales.

El trabajo de sistematización de prácticas profesionales se centrará en el trabajo en equipo como base de un buen clima laboral, donde se buscará que la convivencia de

los colaboradores del CBA San José se realice de manera armónica, para lograr que dichas personas tengan un ajuste emocional con los demás y que ese bienestar repercuta en el desempeño del trabajo, en la concecución de objetivos y metas logrando el equilibrio personal, grupal e institucional.

Se abordó esta problemática porque entre los colaboradores del CBA San José se está evidenciando competición, rivalidad y disfuncionalidad en la comunicación; esas actitudes individualizadas, reflejan egoísmo y hostilidad frente al otro, afectan las relaciones interpersonales y el clima laboral, ocasionando rotación del personal, abandono del cargo y cancelación de contratos de trabajo, situaciones que llevan a la desestabilización del centro y de las personas, ya que tienen que salir en búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

## **2.2 Antecedentes de Intervención Psicosocial a Trabajadores de Hogares Geriátricos**

En la actualidad se han realizado estudios de las implicaciones psicosociales que se presentan en la situación laboral de la población de cuidadores y cuidadoras de centros geriátricos (se define como cuidador a la persona que asiste o cuida a otra afectada de cualquier tipo de discapacidad, minusvalía o incapacidad que le dificulta o impide el desarrollo normal de sus actividades vitales o de sus relaciones sociales (Prieto-Miranda, Arias-Ponce, Villanueva-Muñoz, & Jiménez-Bernardino, 2015, p. 661). Se ha profundizado en las consecuencias que se presentan después de realizar esta tarea en cuanto al bienestar, rendimiento y salud de los trabajadores, teniendo presente que el rol de cuidador implica la atención especial de diferentes responsabilidades que

generaran calidad de vida a la población de adultos mayores, olvidando muchas veces sus propias necesidades o carencias.

A continuación se presentarán algunos estudios que han centrado su atención y gestión en estrategias que permitan mejorar el clima laboral de los trabajadores de centros geriátricos.

Estrategias para mejorar el clima organizacional en la institución Casa Hogar Gema de Amor, fue un proyecto de grado que generó e implementó prácticas encaminadas a mejorar el clima organizacional de la institución, ya que el autor manifiesta que para que se presente un buen servicio primero se debe ofrecer calidad de vida a las personas que laboran en dicho lugar.

Juárez, 2012, citado por Reina Peña, 2019, manifiesta que:

Conocer el clima laboral es muy importante ya que permite introducir cambios en las actitudes y conductas de los miembros y en la parte de la estructura organizacional como lo son la toma de decisiones, el liderazgo, los modelos de comunicación y los estilos de dirección que influyen en el comportamiento del individuo en el trabajo. En conclusión un clima organizacional favorable va a generar un beneficio para la calidad de vida de los miembros de la institución, y así mismo traerá consigo una mejora en la prestación de servicios que brinda la organización (p. 4).

Por lo tanto conocer los efectos que producen las dinámicas de los centros geriátricos sobre la población trabajadora va a permitir identificar y manejar las

emociones que se presentan en estos grupos ya que estas implicaciones son reflejadas en las demás relaciones laborales, sociales y familiares.

Por otro lado, es importante conocer que la preocupación por el bienestar de los trabajadores de los centros geriátricos se contempla desde hace varios años, por ejemplo en 1970, Louis Davis citado por (Sarabia-Cobo, Díez Saiz, Millán Sierra, Salado Morales, & Clemente Campo, 2016,p. 49) manifestó que era importante tener en toda organización interés y tención por el bienestar y la salud de todos los empleados con el fin de que puedan desempeñar óptimamente sus funciones. En la actualidad, se incluyen aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el lugar de trabajo que son determinantes para tener y generar condiciones de vida saludables.

En el ámbito asistencial, debido a las particularidades de los puestos de trabajo (turnos extensos, relación con pacientes y familiares, el contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte) los cuidadores de centros geriátricos, desarrollan estrés laboral, entendido como aquella alteración psicológica que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo, generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la exigencia personal, y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente (Prevecon , 2018). Esta situación que conlleva a cambios en las relaciones cotidianas debido a la presencia del síndrome de burnout que el médico psiquiatra Freudenberger (1974) definió como consecuencia de la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones donde existe una implicación emocional con las personas a las que prestan sus servicios, deteriorando la calidad de vida e inevitablemente la calidad del servicio. El trabajo en los centros geriátricos

implica hacer frente a ancianos con diferentes trastornos emocionales y de conducta, enfermedades neurodegenerativas progresivas, incapacitantes, situaciones que conllevan a la desmotivación psicológica de los trabajadores logrando con esto a incrementar el estrés laboral, el poco manejo de la emociones y la pérdida del apoyo a su grupo, situaciones que repercuten en mal clima laboral afectando el trabajo colaborativo (Sarabia-Cobo, et, al. 2016).

Por su parte Navarro-Sandoval, Uriostegui-Espíritu, Delgado-Quiñones, & Sahagún-Cuevasd, (2015) realizaron un estudio sobre la depresión y sobrecarga en cuidadores primarios de pacientes geriátricos con dependencia física de la UMF 171, donde encontraron que a medida que aumenta la carga de trabajo de la persona cuidadora, también se incrementa el riesgo de deterioro de su salud y su calidad de vida, influyendo negativamente tanto en sus actividades sociales, laborales y familiares, como sobre la limitación del tiempo para dedicarse a sí mismos, y que a su vez origina un aumento en la frecuencia de ansiedad y depresión en ellos (p.26).

Este estudio demostró que los cuidadores al pasar la mayor parte de su tiempo en el cuidado y asistencia de otros descuidan su área personal llegando en muchos casos a presentar cuadros depresivos o ansiosos por estrés laboral, dificultando las relaciones personales, laborales y sociales. El propósito del estudio fue identificar la prevalencia de síntomas depresivos y el nivel de sobrecarga en los cuidadores primarios de los pacientes geriátricos que presentan algún grado de dependencia física, para determinar que medidas serían necesarias para prevenir afectaciones en personas que trabajan como cuidadoras (Navarro-Sandoval, et, al. 2015).

Para finalizar Arlie Russell Hochschild (1983) citado por González Méndez, (2014) hace uno de los aportes más importantes en este campo, al acuñar el término trabajo emocional para referirse a aquellos trabajos de servicio que exigen el control de los propios sentimientos y emociones para transmitir una imagen corporal y facial que genere satisfacción a los pacientes o clientes (Hochschild 1983). Es ese esfuerzo que deben hacer los trabajadores por dejar a un lado sus propias cuestiones para atender siempre de manera muy amable a los receptores de su servicio. De igual forma, el trabajo de cuidado de ancianos es un trabajo emocional más exigente que otros por cuanto implica el establecimiento de relaciones personales, más allá de la relación que existe entre un trabajador y su cliente de manera temporal o pasajera. Este tipo de actividad normalmente crea lazos de afecto entre cuidadoras y receptores de cuidado por cuanto comparten espacios de intimidad y de cercanía que no se reproducen en otros tipos de labor (p.25).

Basados en las investigaciones presentadas, si conocemos las situaciones que se generan a causa de un mal manejo de emociones podemos intervenir asertivamente a la población y así contribuir a mejorar las condiciones de vida de los colaboradores del CBA San José. Como estrategia de intervención se puede realizar análisis de los puestos de trabajo, para prevenir la rotación constante de personal debido a sobrecargas, o exigencias que puedan estar ocasionando sentimientos de ansiedad y estrés, que los llevan a tener poco control de las emociones, presentando relaciones conflictivas entre compañeros o hacia los directivos; estas situaciones producen agotamiento físico y psicológico con consecuencias negativas para los empleados, ya que muchas veces

terminan abandonando sus puestos de trabajo, dejando de lado la atención de necesidades elementales para él y su grupo familiar.

Según lo expuesto por diferentes autores, se puede afirmar que el cuidador también debe ser cuidado, ya que esta labor implica consecuencias para las personas que lo hacen a nivel físico, social y psicológico, estos seres invierten recursos propios (emocionales, físicos, etc) para generar condiciones favorables de vida a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, por lo que es necesario desarrollar programas de bienestar a la población trabajadora para fomentar en ellos el autocuidado y el trabajo colaborativo, mediante intervenciones individuales y grupales que ayuden a mejorar las estrategias de afrontamiento para restaurar el equilibrio alterado por la presencia de situaciones estresantes en su labor.

### **2.3 Marco Referencial**

La psicología organizacional como campo de intervención ha centrado su interés en comprender como es el desarrollo de las personas y grupos en los entornos laborales y de esa forma poder aplicar los conocimientos técnicos y teóricos de la disciplina para generar bienestar de manera integral a los grupos de colaboradores, haciendo análisis y evaluación de los diferentes puestos de trabajos y de los factores que afectan a las personas para determinar cuál es el impacto que se genera en las personas después de ejecutar determinada acción o rol.

La psicología Industrial/Organizacional (I/O) es una rama de la psicología que aplica los principios de ésta en el lugar de trabajo. Su propósito es “aumentar la

dignidad y el desempeño de los seres humanos así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano” (Rucci, 2008 citado por Aamodt, 2010, p. 2).

Los profesionales en psicología organizacional aportan al área en temas como: satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo, motivación, manejo de la comunicación en ambientes organizacionales y los procesos que tienen lugar en los puestos de trabajo (Aamodt, 2010), por lo anterior, implementan programas que permitan conocer las ideas de lo que creen las personas de sus lugares de trabajo, como medio para abordar las fortalezas y debilidades que poseen los grupos. En general, lo que busca este campo ocupacional de la psicología es crear e implementar estrategias que permitan mejorar el desempeño de las personas en sus entornos laborales.

La psicología del trabajo es un área de aplicación de la psicología básica, ya que utiliza conceptos, teorías y técnicas para atender los problemas de la vida real en los entornos laborales, este campo no se puede separar de la psicología básica porque ambas se interesan en la resolución de conflictos que afectan la calidad de vida de las personas, por lo tanto, las dos estudian el ajuste que las personas tienen a las diferentes condiciones de su medio (Arnold & Randall, 2012).

Por lo anterior y para generar mayor claridad de nuestro trabajo de sistematización de las prácticas profesionales en el CBA San José de Marinilla vamos a apoyar nuestro proyecto en el campo de la Psicología Organizacional, ya que nos permite estudiar al ser humano desde una perspectiva individual, grupal y

organizacional, para tener mejores herramientas que permitan entendimiento y comprensión sobre los fenómenos que se presentan en las organizaciones.

En toda organización el talento humano debe ser considerado como el recurso más importante, ya que este le permite ser competitiva para alcanzar los objetivos planteados. Pero el potencial humano para desarrollar sus habilidades, conocimientos y destrezas necesita contar con ambientes especiales que potencialicen estas virtudes, por ejemplo un entorno laboral agradable donde puedan tener espacios de interacción con sus pares, la posibilidad de una buena comunicación, mejora constante de los puestos de trabajo, gestiones en torno a su bienestar individual. Un empleado contento siempre será más productivo y de esta manera la organización logrará permanecer más tiempo en el sector de bienes y servicios (Minsalud, 2016).

Para complementar lo anterior (Mintrabajo, 2019) se une a lo propuesto por la Organización Internacional del Trabajo, para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajador realice sus actividades en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana, teniendo presente que trabajador es una persona con la edad legal (18 años) para prestar sus servicios a otra persona natural o jurídica de forma remunerada.

Salanova (2008) citado por (Nader, Peña, & Sanchez, 2014) considera que las organizaciones saludables son aquellas que, mediante la implementación de prácticas específicas, buscan elevar los niveles de salud de sus asociados. Algunas de las prácticas que contribuyen a una mejor calidad de vida laboral implican la

modificación de las tareas, el incremento de la cantidad y la calidad de las interacciones sociales y un equilibrio más positivo entre la vida laboral y la familiar. Específicamente, Salanova (2008) aclaró que una organización saludable o positiva, por una parte, tiende a mantener buenos vínculos entre los empleados y la dirección, entre los empleados y los puestos que desempeñan y entre los empleados y sus colegas; y, por otra, se orienta hacia el desarrollo del capital social, humano y psicológico (p. 33).

De este modo en una organización es vital velar por las relaciones positivas entre los empleados, administrativos y puestos de trabajo, con el fin de que se generen espacios donde además de cumplir sus funciones el colaborador pueda sentir que es importante, que su bienestar también es deseado por la organización y que no es considerado como un simple medio para alcanzar los objetivos.

El clima laboral incide en los procesos internos de las empresas, y se puede ver reflejado en aislamiento, en baja motivación, en falta de empatía, en rotación del personal, en poco manejo y gestión de las emociones, en pocas palabras, un clima laboral negativo tiene un componente de incertidumbre que lleva a los colaboradores a un temor frente a la inestabilidad del empleo, situación que afecta al colectivo y que genera fuerte presión emocional llevando a episodios de estrés laboral, riesgos en la salud física y mental.

El trabajo de sistematización de las prácticas profesionales se desarrollará bajo factores internalizantes de la persona como empatía, autoesquemas, necesidades básicas y manejo y gestión de las emociones, todos estos factores se caracterizan por

comportamientos y alteraciones psicológicas del ámbito emocional, cuyas expresiones se dirigen hacia adentro, causando en muchas ocasiones daño al individuo mismo si no se tiene conocimiento de estos problemas, de igual forma estarán contemplados los factores externalizantes como trabajo en equipo, resolución de conflictos y comunicación asertiva, comportamientos y alteraciones psicológicas del ámbito conductual cuyas manifestaciones producen conflicto o daño en el entorno y en otros (Romero Godínez, Lucio Gómez Maqueo & Forns Santacana, 2015), estas categorías afectan un ambiente laboral o social y a través de la psicología podemos intervenir dichas disfuncionalidades.

Estudiar los factores internalizantes y externalizantes en el grupo de colaboradores del CBA San José permitirá conocer las bases de los comportamientos que están ocasionando alteraciones en el ámbito laboral, este estudio nos dará las herramientas necesarias para desarrollar estrategias que permitan mitigar y acabar con las dificultades de adaptación que se generan en el grupo.

Es importante comprender que los factores internalizantes se identifican por tener exceso de control emocional, lo que repercute en aislamiento, autoesquemas bajos y dependencia (Segura Frontelo, 2015). En los entornos laborales estas características alteran la convivencia ya que el comportamiento de estos seres es muy ensimismado reflejando poca colaboración e interés hacia el grupo.

Los factores externalizantes se presentan con más frecuencia en los trabajos que se desarrollan en grupos, estas alteraciones emocionales presentan problemas de conducta, ya que no es posible tener dominio de las emociones, por lo que las relaciones

interpersonales se tornan hostiles, produciendo irritabilidad y agresividad en algunos casos (Segura Frontelo, 2015).

### **2.3.1 Factores Internalizantes**

#### **La Empatía**

La empatía es un componente fundamental que guiará la interacción de las personas en los centros laborales, ya que permite al otro sentirse escuchado, valorado y no juzgado.

La empatía entendida como una habilidad social permite a una persona ponerse en el lugar del otro y comprender así su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás (Prieto, 2011 citado por Corrales Pérez, K, Quijano, & Góngora, 2017). Es una forma de “ponerse en los zapatos del otro” y poder imaginar cómo es la vida para esa persona, cuáles son sus preocupaciones o angustias, incluso posibilita la aceptación hacia las diferencias del otro y es un camino para tener mejores interacciones sociales.

Una persona con falta de empatía en los entornos laborales produce relaciones sin lazos afectivos, ya que estas personas no poseen la capacidad de interesarse por los sentimientos o pensamientos de los demás; dan lugar a problemas y conflictos con los otros porque son vistos por sus pares como egoístas, individualistas, insensibles, situación que lleva a que el equipo no se conecte y que por lo tanto no se genere un buen ambiente de trabajo.

La psicología organizacional busca que las relaciones interpersonales en los centros laborales logren el equilibrio, ya que centra a los participantes en la resolución de los problemas eligiendo alternativas que sean válidas para todas las partes, gestiona la capacidad para reconocer los propios sentimientos, logrando con esto el punto de equilibrio para el bienestar colectivo.

### **Autoesquemas**

Los auto esquemas, en términos generales, hacen referencia a los sistemas de creencias, evaluaciones, juicios e ideales que un sujeto tiene sobre sí mismo, sistemas que impregnarán su funcionamiento y comportamiento a lo largo de la vida (Marín Usuga & Restrepo Mesa, 2016, p. 2). La psicología organizacional por su parte se ha interesado en estudiarlos porque sirven como pronosticadores de las relaciones que se generan en los ambientes de trabajo.

Según Salum-Fares et al., (2011) citado por Marín Usuga & Restrepo Mesa, (2016) en su estudio sobre la influencia de factores psicológicos como autoestima, autoconcepto y autoeficacia en el rendimiento académico en adolescentes, los autoesquemas son:

El conjunto de juicios descriptivos y evaluativos acerca de sí mismo, donde se expresa el modo en que la persona se representa, conoce y valora a ella misma. Su función es ayudar al individuo a entenderse y guiarse, así como a controlar y regular su conducta. Entre ellos se encuentran autoestima, autoconcepto y autoeficacia: son dimensiones del yo que se van construyendo a lo largo del ciclo vital (p. 2).

Conocer lo que las personas creen y piensan sobre si mismas permitirá trabajar en estrategias que ayuden a regular el manejo y control de las emociones por lo cual las relaciones interpersonales también serán beneficiadas.

### **Autoconcepto**

Este concepto es propuesto desde la teoría evolutiva donde el individuo a los largo de su desarrollo vital comienza con reconocimiento sobre sí mismo y como es percibido por los demás, inicialmente se describe desde los aspectos físicos, luego desde su forma conductual y por último desde sus rasgos psicológicos (Paéz, Zubieta, Mayordomo, Jimenéz, & Ruíz , s,f).

La mayoría de los autores lo definen como un conjunto amplio de representaciones, imágenes, conceptos y juicios que se tienen sobre sí mismo: es un constructo fundamental para el desarrollo explicativo de las características individuales. Es decir, es una representación mental basada en lo que los demás perciben de mí y en mis propias experiencias. Este autoesquema organiza las interpretaciones personales sobre la propia experiencia y dirige en gran medida el comportamiento (Akers et al., 2013 citado por Marín Usuga & Restrepo Mesa, 2016,p. 3).

### **La Autoestima**

Comprendida como la actitud de la persona respecto a ella misma, es el componente evaluativo del autoconcepto, (sentimientos de respeto y consideración que una persona tiene por ella misma), si la autoestima es positiva las personas poseen mayor confianza y seguridad sobre ellas mismas y será reflejada en mejor adaptación a los diferentes entornos sociales, presentará mayor esfuerzo y perseverancia para alcanzar

las metas propuestas y contará con mayor salud mental; si es negativa poseerán dificultades al relacionarse con los otros, presentará inseguridad, mayor información negativa sobre sí mismo lo que le impedirá alcanzar sus objetivos y metas, por lo tanto sus relaciones interpersonales nunca serán estables, reflejándose en soledad con consecuencias negativas para sí mismo como el desarrollo de patologías mentales, por ejemplo la depresión (Paéz, et al. s,f).

Marín Usuga & Restrepo Mesa, (2016) la definen como:

La evaluación realizada sobre las propias habilidades, cualidades y características, es decir, la evaluación (positiva o negativa) que se hace del autoconcepto. Ésta se construye desde la infancia, como un proceso evolutivo, y se deriva de las relaciones con personas significativas y de cómo éstas perciben, valoran y reaccionan frente a nuestras acciones (p.3).

### **La Autoeficacia**

Es especialmente relevante y juega un rol esencial debido a que afecta directa e indirectamente el comportamiento de las personas siendo determinante en aspectos como las metas, aspiraciones y expectativas e influye en los desafíos que se desean emprender, la cantidad de esfuerzo que se invierte en su persecución y en el tiempo que se persevera ante las dificultades que se presentan. En otras palabras, la autoeficacia actúa como un elemento clave en la competencia humana y dirige en gran medida la elección de metas y actividades, el esfuerzo, la motivación y la persistencia puesta en ellas (Marín Usuga & Restrepo Mesa, 2016, p. 4).

Para (Bandura, 1999 citado por Marín Usuga & Restrepo Mesa, 2016) “las personas con alto sentimiento de auto-eficacia regulan mejor el estrés (muestran menor disminución de la respuesta inmunológica), perciben los hechos estresantes como desafíos en vez de amenazas y controlan mejor los pensamientos repetitivos ansiógenos y depresores” (p.13).

### **Necesidades Básicas**

Las necesidades básicas para los humanos varían de persona a persona, incluso la atención a las diferentes demandas del individuo varían internamente en el sujeto, las personas son diferentes entre si, y esas diferencias las debemos conocer para poder desarrollar estrategias que permitan mejores relaciones interpersonales y mejores ambientes de trabajo.

Los aspectos motivacionales condicionan el comportamiento de cada individuo y estas necesidades pueden llevar a las personas a desarrollar conductas que alteran la convivencia con otros seres, ya que el comportamiento humano en primera medida es orientado hacia la concepción de metas personales.

Abraham Maslow un Psicólogo reconocido en el mundo por sostener la idea acerca de que las personas tienen una jerarquía de las necesidades, ha mostrado la importancia que tiene en la vida de un individuo tener estables aspectos que le permitan tener seguridad y control para seguir avanzando en el logro de su autorrealización. La teoría de Maslow bosqueja un proceso de crecimiento desde las necesidades básicas, incluyendo las necesidades fisiológicas que compartimos con los animales, hasta las

motivaciones más elevadas que se desarrollan cuando los seres humanos logran todo su potencial (Cloninger, 2003, p. 441).

Es importante reconocer que los individuos difieren en su posición en la jerarquía de necesidades, es decir, en su nivel de desarrollo hacia la autorrealización. La gente autorrealizada desarrolla sus potenciales únicos. Deberían hacerse cambios en las escuelas, los ambientes laborales y las instituciones religiosas, para buscar ese progreso, pueden establecerse centros de crecimiento para fomentar el desarrollo preguntando a la gente lo que experimenta subjetivamente según el ambiente donde se encuentre y como cree según su manera de ver el mundo lo puede solucionar (Cloninger, 2003, pp. 444-445).

### **Jerarquía de las Necesidades**

Maslow postuló que la gente inicia su desarrollo con necesidades básicas (motivos) que no son perceptiblemente diferentes de la motivación animal. Conforme maduran y se satisfacen sus necesidades de orden inferior, las personas desarrollan motivaciones más exclusivamente humanas. Por tanto, la motivación cambia conforme ascendemos por una jerarquía de las necesidades, o motivos. Esta jerarquía consta de cinco niveles: cuatro niveles de motivación deficitaria y un último nivel altamente desarrollado a los que se denomina motivación del ser o autorrealización (Cloninger, 2003, p. 445).

- Necesidad fisiológica: Se encuentran todos los elementos que garantizaran que el cuerpo del individuo puede desarrollarse sanamente, son aspectos esenciales a todos

los humanos como lo es alimentarse, descansar, poder respirar, componentes para una vida orgánica óptima.

- Necesidad de seguridad: En esta necesidad es indispensable que el ser humano se sienta protegido, respaldado en los aspectos económicos sociales, laborales, familiares y de salud para continuar alcanzando su plenitud.
- Necesidad de pertenencia: En esta necesidad el ser humano necesita tener una aceptación social en los diferentes grupos como lo son el escolar, el laboral tener un grupo de pares o amigos tener pareja y poder conformar una familia.
- Necesidad de estima: Aquí el sujeto necesita de ese reconocimiento del otro, para tener mejor autoestima, confianza, respeto y a su vez mejor aceptación de las diferencias entre las personas.
- Necesidad de autorrealización: Esta es la necesidad más importante de la pirámide porque le permite al sujeto evaluar cómo fue su vida y como actuó en la consecución de sus metas, cuando se llega a este punto el sujeto tiene plenitud con su existencia (Cloninger, 2003, pp.445- 448).

Cuando las necesidades básicas de una persona (los primeros cuatro niveles de la jerarquía de necesidades) han sido cubiertas, la motivación se dirige a la autorrealización, a la que Maslow (1968) definía como:

La realización continua de potenciales, capacidades y talentos, como el cumplimiento de la misión (o llámese, destino o vocación), como un conocimiento pleno y aceptación de la naturaleza intrínseca de la persona, como una tendencia

incesante hacia la unidad, la integración o sinergia dentro de la persona (Cloninger, 2003, p. 450).

Podemos concluir que en el ámbito laboral un trabajador satisfecho es aquel que mediante el trabajo puede atender sus necesidades fisiológicas, psicológicas y sociales lo que hace que su dedicación a la tarea sea mayor. Así, una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo se relaciona con resultados positivos y con mayores índices de productividad (Segura, 2013).

### **Manejo y Gestión de las Emociones**

Todas las personas deberían controlar sus emociones sin importar las diferentes circunstancias que se presentan día a día en medio, pero todas las personas no poseen esa capacidad de autocontrol que lleva a que las relaciones con otros se desarrollen dentro de ambientes cálidos y armoniosos.

Investigaciones realizadas demuestran que las personas con dominio emocional llevan una vida más satisfecha y pueden desarrollar habilidades que les favorezca el trabajo con otros, convirtiéndose en seres más competentes y productivos. Por otro lado las personas que carecen de control emocional, tienen desequilibrios que no les permiten concentrarse en actividades y por ejemplo en el ámbito laboral no logran focalizar su atención, presentando además dificultades en las relaciones interpersonales.

Díaz Medina (2015) en su estudio sobre el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales “humanos internacional E.U” de la ciudad de Ibagué, manifiesta que:

En la inteligencia emocional, se genera competencias que influyen en la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Por lo tanto, servirán como una herramienta para agregar valor a la organización y desempeñar un papel significativo para conseguir que el centro de trabajo no sólo sea el más productivo y rentable, sino que sea un lugar significativo y agradable (p.13).

El éxito de una empresa no está solamente determinado por la maquinaria que se adquiere o las negociaciones que se logren conseguir, debe estar fundamentado también en las habilidades emocionales de las personas que laboran en ella, ya que son estas las encargadas de dar soluciones necesarias y precisas a las dificultades que enfrenta la organización, por lo anterior, se hace necesario conocer el manejo emocional que cada individuo hace sobre la circunstancia que se le presenta para lograr que la empresa consiga un ambiente laboral en el que las emociones de los individuos se puedan canalizar para no dar paso a dificultades entre compañeros, rotación constante de personal, cancelaciones de contratos etc, situaciones que llevan a que la organización no logre el cumplimiento de metas u objetivos.

El manejo de las emociones es una capacidad adquirida a lo largo de la vida basada en la inteligencia emocional que da lugar a relaciones exitosas y armoniosas, el manejo de las emociones determina el potencial que una persona tiene para aprender y desarrollar habilidades prácticas para la vida (Díaz Medina, 2015).

### **2.3.2 Factores Externalizantes**

## **Trabajo en Equipo**

En la actualidad el trabajo en equipo está orientado a reunir fuerzas para lograr que las empresas alcancen metas y objetivos a través de la eficacia que genera una labor desarrollada en equipo, por lo anterior, se hace necesario que profesionales del área organizacional implementen programas o estrategias que lleve a los individuos a integrarse con los otros para responder a las metas que tiene la organización.

Para que en una organización el trabajo de equipo sea eficiente es necesario que todos los integrantes conozcan los objetivos reales y viables que la empresa quiere alcanzar, las normas que direccionan y controlan la organización y lo mas importante que todo colaborador desarrolle el sentido de pertenencia por la empresa, para que se sienta miembro de un equipo sólido que por medio de lazos de cohesión y apoyo logre la concepcion de metas propuestas (Aguilar Enríquez , 2016).

Gutiérrez (2010) citado por Aguilar Enríquez , 2016, explica que “el trabajo en equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan entre sí para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes” (p. 9).

## **Resolución de Conflictos**

En las relaciones laborales es habitual que se presenten conflictos debido a la diversidad de sus integrantes, ya que en un entorno laboral se encuentran pensamientos, ideas, manejo de emociones, costumbres y personalidades muy diferentes y si en la organización no se cuenta con herramientas para la resolución y manejo de conflictos se pueden salir de control situaciones que terminan deteriorando el clima organizacional.

Evert Van de Vliert (1998) citado por Caicedo García, (2015) argumenta que:

El conflicto puede definirse como la situación donde dos partes o entidades sociales tienen puntos de vista diferentes o tienen intereses apartados, como también “Se dice que dos individuos, un individuo, un grupo o dos grupos, están en conflicto en tanto que al menos una de las partes siente que está siendo obstruido o irritado por la otra” (p. 6).

Toda organización en determinado momento debe enfrentarse a conflictos entre compañeros, áreas, ideas, etc y todas estas situaciones hacen parte del comportamiento organizacional, sin embargo, se hace necesario contar con profesionales en el área para que generen estrategias que mitiguen el incremento de situaciones que puedan poner en riesgo las metas de la compañía o los intereses de las personas que laboran en ella.

Es necesario que la empresa maneje los conflictos de manera adecuada por medio de una dirección que sea imparcial, donde todos sean escuchados, valorados y retroalimentados en caso de ser necesario, estas acciones garantizarán que la compañía siga avanzando en la consecución de metas y que sus integrantes puedan contar con estabilidad laboral para seguir en el cumplimiento de necesidades y metas personales.

### **Comunicación Asertiva**

Las relaciones laborales inician con una comunicación y este medio será determinante para generar bienestar o insatisfacción en el lugar de trabajo, por lo tanto es importante conocer que implica y como debe darse en los contextos organizacionales.

Los seres humanos por naturaleza son seres gregarios y apartir de la comunicación pueden intercambiar ideas, sentimientos y pensamientos relacionados a algun factor determinante en sus vidas.

Según Rengifo, (2014) en la comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional, afirma que:

La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, en el desarrollo de esta actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones. El identificar la importancia de la comunicación asertiva, le permite a un administrador acercarse de manera segura y efectiva a su capital humano, potencializar las fortalezas de cada ser persona, empoderándolo de los procesos de la compañía y asegurando que la identidad corporativa se enfoca hacia el logro de los objetivos y el éxito (p. 4).

La comunicación para que sea asertiva debe estar sustentada en la escucha, en la sinceridad, en el respeto por el otro y en la coherencia de la información; basicamente, debe ser clara y no debe presentar incongruencias, por que en un entorno laboral todos deben manejar la misma informacion, como base de toda buena relación de trabajo. Por otro lado, las ideas, sentimientos o expresiones que se trasmiten sirven como el camino para tener un control sobre nuestro entorno, proporcionando herramientas para mejorar el trabajo en equipo logrando con esto bienestar institucional. Por lo tanto, una comunicación asertiva permite el estudio de las condiciones en las que el grupo de

colaboradores lleva a a cabo su interacción, permite reconocer los aspectos que potencializan o no la motivación grupal y nos lleva a conocer el ajuste que cada uno hace sobre las condiciones con que cuenta en su lugar de trabajo.

Corrales Pérez, K, Quijano, & Góngora, 2017, por su parte afirman que la comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y pre verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos de forma socialmente aceptable (p. 61).

#### **2.4 Psicopedagogía como Estrategia de Intervención**

La estrategia de intervención para el desarrollo de la sistematización de prácticas profesionales se realiza con herramientas psicopedagógicas, esta perspectiva permite que el profesional logre armonizar a través de la lúdica los distintos elementos que se presentan en el grupo para que los agentes implicados alcancen una auto-orientación, logrando con esto que los colaboradores del centro puedan participar en la construcción del bienestar colectivo.

En el proceso de orientación psicopedagógica se cuenta con dos importantes herramientas: la formación (previa y permanente) y la investigación, que ayuda a pensar y reflexionar para ir impregnando con conocimientos, toda la práctica. (Sanchez Ruiz , 2009). La educación y la investigación están presentes en todas las áreas de la vida y en el ámbito organizacional es necesario utilizar este tipo de herramientas para facilitar el

acercamiento a las personas que comparten en grupos, esta metodología fortalece el cambio y la educación dando como resultado mejores condiciones laborales para el grupo de colaboradores.

Sanchez Ruiz, (2009) en su libro de Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica define la Orientación Psicopedagógica como:

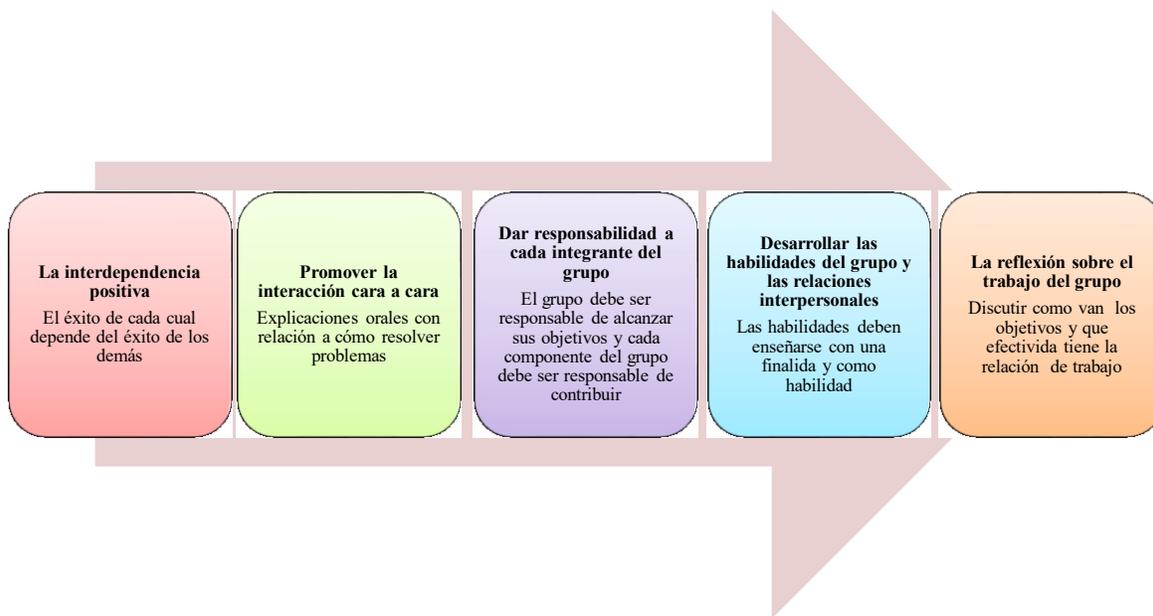
Un proceso de ayuda continuo, inserto en la actividad educativa y dirigido a todas las personas, que trata del asesoramiento personal, académico y profesional, con la finalidad de contribuir al pleno desarrollo del sujeto y de capacitarle para la autoorientación y para la participación activa, crítica y transformadora de la sociedad en la que vive (p.23).

Según lo anterior la psicopedagogía como estrategia de intervención busca aportar desde la educación herramientas que permitan el desarrollo de las personas logrando con ello un mejoramiento de sus condiciones de vida.

Para el proceso de sistematización de las prácticas profesionales en el CBA San José de Marinilla utilizaremos dentro de la estrategia de intervención el aprendizaje cooperativo, entendido como procedimiento de enseñanza que parte de la organización de pequeños grupos mixtos y heterogéneos donde las personas trabajan conjuntamente de forma coordinada entre sí para resolver tareas académicas y profundizar en su propio aprendizaje. La anterior estrategia busca que los participantes vinculen su aprendizaje de manera que cada uno de ellos sólo puede alcanzar sus objetivos si y sólo si los demás

consiguen alcanzar los suyos (Johnson y Johnson, 1994 citados por Sanchez Ruiz, 2009, p.77).

En la figura 3, se muestran los cinco elementos que permiten un trabajo cooperativo.



**Figura 3. Elementos básicos del trabajo cooperativo.**

Esquema realizado con base a Sanchez Ruiz, 2009, *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*.

Finalizando el apartado teórico es importante señalar que el proyecto de sistematización de prácticas profesionales se basará en la ley 1090 de 2006 que regula el

ejercicio de la profesión de psicología en Colombia donde se busca respetar la integridad y proteger el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales se trabajan.

La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida (Colegio Colombiano de Psicólogos-colpsic, 2006,p. 1).

### **3. Hacer**

Desde el enfoque praxeológico esta etapa es llamada re-elaboración operativa de la práctica, donde corresponde la pregunta ¿Qué se hace en concreto? teniendo en cuenta la problemática que se priorizó durante el proceso de práctica profesional, en ella los psicólogos en formación deberán generar e implementar estrategias que permitan abordar de la mejor manera la problemática elegida.

Es una fase fundamentalmente programática, en la que el investigador/praxeólogo construye, en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y dirigida de los procedimientos y tácticas, previamente validados por la

experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción. El investigador/praxeólogo buscará precisar bien los objetivos que le permitirán discernir mejor los núcleos de la acción, los medios y las estrategias (Juliao, 2011, p. 137).

Esta etapa es un espacio donde el profesional en formación pone en práctica habilidades y destrezas que le faciliten el manejo de grupos, haciendo uso de técnicas y conocimientos teóricos adquiridos durante su proceso.

### **3.1 Descripción de la Estrategia de Intervención**

La estrategia de intervención para el desarrollo de este proyecto es psicopedagógica con implementación de talleres lúdicos y didácticos que facilitará en los colaboradores del centro el acercamiento a las problemáticas que presentan como equipo de trabajo, en los encuentros recreativos se busca potencializar los valores y virtudes que tiene el equipo de trabajo, para dejar de lado las tensiones que se presentan por las dinámicas laborales. El juego genera cercanía afectiva y social en cualquier edad, permite entornos dinámicos y placenteros haciendo de las situaciones momentos gratos que se recordaran por mucho tiempo, por lo tanto, es una actividad fundamental para el desarrollo integral de las personas, su práctica fomenta la adquisición de valores, actitudes y normas necesarias para una adecuada convivencia (Gallardo López, 2018).

Para evitar que las intervenciones psicológicas sean muy teóricas, se trabajará de forma lúdica con la intención de facilitar la comprensión sobre los fenómenos que se están presentando en el grupo y que tienen alterado el clima organizacional, con esta metodología se busca inducir a una acción crítica y reflexiva sobre importancia del

trabajo en equipo para lograr un buen clima laboral en los colaboradores del CBA San José de Marinilla, la estrategia busca el fortalecimiento del área de bienestar institucional ya que los colaboradores son el activo más importante y un buen clima favorecerá la consecución de objetivos individuales y planes corporativos, con la implementación de procesos que favorezcan el trabajo en equipo el personal adquirirá virtudes que los llevará a obtener mejores resultados en su labor.

El proyecto de sistematización se realiza con la participación activa de los colaboradores, donde los actores involucrados tendrán la posibilidad de concientizarse de manera lúdica con talleres reflexivos, orientación personal y grupal, con acciones formativas en factores internalizantes como empatía, auto-esquemas, necesidades básicas y manejo y gestión de las emociones, al igual que en factores externalizantes como trabajo en equipo, resolución de conflictos y comunicación asertiva, lo anterior es diseñado para generar crecimiento personal y grupal de los colaboradores del CBA San José donde desarrollen herramientas que les permitan afrontar situaciones de conflicto evitando que se genere un mal clima laboral.

### **3.2 Justificación de la Estrategia de Intervención**

El trabajo desarrollado por grupos permite la interacción entre individuos con diferentes credos, nacionalidades, culturas, ideas, pensamientos, etc, condiciones que afectan positivamente o negativamente el clima en una organización debido a la variedad de conocimientos y habilidades que se encuentran en el medio. Para que el trabajo en equipo genere bienestar los integrantes deben estar basados en la igualdad, el

apoyo mutuo, en la escucha y en la comunicación asertiva, acciones que ayudan a fortalecer los sentimientos de solidaridad y respeto mutuo.

El proceso de sistematización de prácticas profesionales en el CBA San José de Marinilla, nace de la evaluación crítica de las problemáticas que están afectando el clima en la organización; para comprender las necesidades del grupo fue necesario identificar los factores individuales, grupales y sociales que integraban dichas disfuncionalidades. Este estudio del clima laboral permitió detectar focos de conflictos, para ser atendidos con estrategias psicopedagógicas que busquen garantizar el fortalecimiento del equipo de trabajo.

Las estrategias psicopedagógicas se utilizan para evitar procesos demagógicos cargados de presentaciones teóricas muy densas, teniendo en cuenta que se trabaja con una población que tiene una jornada de trabajo de 10 horas al día, también considerando su nivel educativo y cultural; de esta manera, los participantes encuentran una oportunidad lúdica de comprender y mejorar la realidad, ya que la lúdica produce cambios positivos y ayuda a la construcción del conocimiento a la vez que potencializa los lazos afectivos entre los integrantes.

La intervención psicopedagógica permite planificar los procesos educativos para tener mejores herramientas que permitan impactar positivamente a las personas, este modelo estimula la acción crítica y reflexiva de los participantes logrando con ello el mejoramiento de las personas en su lugar de trabajo.

### **3.3 Objetivos de la Estrategia de Intervención**

Para permitir el desarrollo de los siguientes objetivos fue necesario realizar asesorías individuales donde los participantes tuvieran la oportunidad de manifestar (sin la presión que genera el grupo de trabajo) las acciones y causas que no permitían que el clima laboral fuera armonioso, esta tarea se realizó con cada integrante del equipo mostrando como resultado principal falencias para el trabajo en equipo. Se realizó una indagación dinámica entre lo que se observaba en el grupo de colaboradores referente al trabajo desarrollado en grupo (observación no participante o externa donde los participantes desconocían del análisis al cual estaban sometidos con la finalidad de no intervenir en la dinámica grupal) y lo que manifestaban los mismos al momento de tener asesorías individuales, posteriormente esta información se analizó a la luz de las teorías estudiadas durante el proceso de formación y la compañía del docente de práctica.

La sistematización de las prácticas profesionales se fundamenta en la investigación cualitativa, donde se inicia con un análisis de lo que se presenta entre el grupo de colaboradores (dinámicas laborales) para más adelante desarrollar una teoría que represente y justifique dicha observación, es decir, la presente investigación se basa en una lógica y un proceso inductivo (explorar y describir) y luego generar perspectivas teóricas (Hernández Sampieri , Fernández Collado & Baptista Lucio , 2014, p. 8).

El estudio sobre el trabajo en equipo como base de un buen clima laboral en el CBA san José de Marinilla permite identificar los participantes y las acciones que ocasionan dificultades para el trabajo desarrollado por grupos, al ser un estudio cualitativo se basa en herramientas de recolección de datos no estandarizadas, por lo cual la recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos

más bien subjetivos) para poder analizar posteriormente las interacciones entre individuos y grupos en el entorno laboral (Hernández Sampieri , et al, 2014).

### **3.3.1 General**

- Desarrollar estrategias de intervención psicopedagógicas para mejorar el trabajo en equipo y lograr un buen clima laboral en los colaboradores del CBA San José de Marinilla.

### **3.3.2 Específicos**

- Identificar las falencias del trabajo en equipo y clima laboral.
- Ejecutar estrategias de intervención pertinentes para mejorar el trabajo en equipo.
- Implementar estrategias que contribuyan al buen clima laboral.
- Proponer plan de trabajo para la institución donde se busque el mejoramiento continuo del trabajo en equipo.

### **3.4 Actividades a Desarrollar**

Las actividades que a continuación se presentan fueron diseñadas como estrategias Psicopedagógicas para impactar positivamente a los colaboradores del CBA San José con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo y el clima laboral. En relación

al marco teórico fundamentado las actividades se dividieron en siete grupos abarcando los factores internos y externos que permiten mejorar en las personas las relaciones sociales y por ende laborales.

Las actividades del primer grupo están enfocadas en fortalecer la Empatía, esta es una habilidad social importante para el manejo de relaciones sanas, es significativo que las personas puedan comprender sentimientos, emociones y opiniones para entender los motivos del comportamiento de los demás.

En el segundo grupo de actividades se busca reflexionar sobre los autoesquemas, conocer lo que las personas creen y piensan sobre si mismas permitirá al individuo, entenderse y guiarse para controlar y regular su conducta, esta estrategia permite trabajar en lo que la persona es ahora y en lo quien quiere ser en el futuro.

El tercer grupo de actividades están diseñadas para trabajar las necesidades básicas de cada colaborador, el objetivo es potencializar sus proyectos individuales y grupales para que puedan trabajar en su sentido de vida y facilitar la toma de decisiones.

Las actividades del cuarto grupo sirven para fortalecer el manejo y gestión que se tienen sobre las emociones, ya que si no se tiene un control sobre ellas podemos hacernos daño y dañar a los demás. El dominio emocional favorece el trabajo en grupo, permite hacer de lado las diferencias individuales para hacer frente a las metas institucionales.

El quinto grupo de actividades busca potencializar el trabajo en equipo, componente fundamental para el desarrollo del compañerismo y sentido de pertenencia

por la institución, es un espacio que aporta conocimiento y habilidades de sus integrantes, para favorecer la consecución de metas y planes corporativos.

Las actividades que trabajan la resolución de conflictos hacen parte del sexto grupo, con ellas se busca generar soluciones no violentas, a los desacuerdos entre empleados, estas facilitan el clima laboral, porque los intereses de cada colaborador son atendidos y valorados logrando acuerdos que sean beneficiosos para ambas partes.

Finalmente el séptimo grupo de actividades lo componen las acciones encaminadas a lograr una comunicación asertiva, ya que esta es la clave del éxito organizacional, una buena comunicación evita ambigüedades, genera información clara y precisa a los miembros del equipo.

### **Plan de Acción del Proyecto de Intervención**

<b>Nombre del proyecto de intervención</b>	
Trabajo en Equipo, la Base de un Buen Clima Laboral. Sistematización de las Prácticas Profesionales en el CBA San José de Marinilla	
<b>Objetivo General de la sistematización de las prácticas profesionales</b>	
Desarrollar estrategias de intervención psicopedagógicas para mejorar el trabajo en equipo y lograr un buen clima laboral en los colaboradores del CBA San José de Marinilla.	
<b>Objetivos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las falencias del trabajo en equipo y clima laboral.</li> <li>• Ejecutar estrategias de intervención pertinentes para mejorar el trabajo en equipo.</li> <li>• Implementar estrategias que contribuyan al buen clima laboral.</li> <li>• Proponer plan de trabajo para la institución donde se busque el mejoramiento continuo del trabajo en equipo.</li> </ul>

<b>Actividades</b>	Información consignada en el cronograma de actividades en la siguiente página (talleres reflexivos, juegos de rol, celebración de fechas especiales, cumpleaños, elección del colaborador del mes, entre otros).
<b>Responsables</b>	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
<b>Recursos</b>	Información consignada en el cronograma de actividades en la siguiente página.
<b>Metas</b>	En el periodo de tiempo comprendido desde Agosto a Noviembre de (2018) y Febrero a Noviembre de (2019) propiciaremos espacios lúdico-reflexivos donde los colaboradores del CBA San José puedan desarrollar habilidades para mejorar el trabajo en equipo y favorecer el clima laboral.
<b>Indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en la productividad.</li> <li>• Relaciones laborales más cordiales.</li> <li>• Menos ausentismo y rotación del personal en el centro.</li> <li>• Mayor compromiso y sentido de pertenencia con la institución.</li> </ul>
<b>Medios de verificación</b>	Instrumentos como encuestas, buzón de sugerencias, testimonios de los colaboradores e institucionalizados del centro, informe por parte de la interlocutora, cumplimiento del manual de convivencia, evidencias fotográficas, videos, formato de observación. Nota: Evidencias debidamente soportadas en los anexos.

**Tabla, 1 Plan de acción del proyecto de intervención.**

### 3.5 Cronograma de Actividades.

#### Cronograma de Actividades Orientadas a Fortalecer la Empatía

Fecha	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Responsables

Sep/07/2018	Telaraña humana. presentación	Conocer nombres y cargos de cada colaborador.	Sillas Lana Salón Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/13/2018	Fortalezas y oportunidades de mejora.	Reconocer las fortalezas de cada individuo y aspectos en los que debe mejorar.	Sillas Hojas Salón lapicero Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/21/2018	En los zapatos del otro.	Generar conciencia de las diferencias individuales y de los juicios que se hacen de los demás.	Zapatos Sillas Personal Salón Lectura	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
	Celebración del	Integración y	Sillas	5 horas	Practicantes de

Sep/27/2018	día del amor y la amistad.  Descubrimiento del amigo secreto.	recreación entre colaboradores.	Mesas Salón Helado Música Globos Personal		psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro.
Oct/31/2018	Celebración del Halloween.	Generar espacios de entretenimiento e interacción entre todo el personal del CBA.	Audio Salón Sillas Personal Refrigerio Vestuarios	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Sep/13/2019	Encuentro recreativo sobre amistad	Crear espacio de esparcimiento entre los colaboradores del CBA san José.	Personal Salón Lectura Actividad Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/27/2019	Celebración del día del amor y la	Propiciar espacios de esparcimiento y	Personal Salón	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio

	amistad	disfrute entre los colaboradores del centro.	Lectura Auditorio Sillas Cena Actividad		Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
--	---------	--	---	--	---

Tabla, 2 Cronograma de Actividades.

### Cronograma de Actividades Orientadas a Fortalecer los Autoesquemas

Fecha	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Responsables
Sep/16/2018	Asesorías individuales a los empleados.	Conocer dificultades de los empleados en torno a sus funciones y relaciones entre compañeros, para percibir el clima laboral.	Sillas Hojas Oficina Lapicero Personal	4 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/22/2018	Asesorías individuales a los empleados.	Conocer dificultades de los empleados en torno a sus funciones	Sillas Hojas Oficina	4 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca

		y relaciones entre compañeros, para percibir el clima laboral.	lapicero Personal		Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/03/2018	Trabajo de autoestima	Fortalecimiento del amor propio.	Sillas Personal Corona Banda Espejo Lectura Salón	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/30/2018	Baile del Espantapájaros	Promover la salud física por medio del baile.	Audio Salón Sillas Personal Refrigerio Vestuarios	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Feb/09/2019	Asesorías individuales a los empleados	Conocer dificultades personales en torno al equipo de trabajo o la labor. Para realizar un diagnóstico de la población a intervenir.	Sillas Salón Personal	5 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Feb/13/2019	Asesorías individuales a los empleados.	Conocer dificultades de los empleados en torno a sus funciones y relaciones entre compañeros, para percibir el clima laboral.	Sillas Hojas Oficina lapicero Personal	4 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/30/2019	Asesorías individuales	Espacio de escucha y fortalecimiento personal.	Personal Salón Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Oct/04/2019	La autoestima	Potencializar el respeto y el amor propio	Personal Salón Actividad Lectura Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/11/2019	¿Quién soy yo?	Potencializar el respeto y el amor propio	Personal Salón Actividad Sillas Hojas Lapicero	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Tabla, 3 Cronograma de Actividades.

### **Cronograma de Actividades Orientadas a Fortalecer las Necesidades Básicas**

<b>Fecha</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Materiales</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>
Feb/13/2019	Proyecto de vida	Elaborar un proyecto de vida donde los colaboradores generen conciencia	Hojas Sillas Personal Salón	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata

		de la importancia de tener objetivos y metas en la vida.	Lapiceros Lecturas		Londoño
Feb/18/2019	Socialización del proyecto de vida.	Conocer y motivar la ejecución del proyecto de vida.	Sillas Hojas Salón lapicero Personal	4 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
May/08/2019	Encuesta de satisfacción laboral	Conocer la percepción de los colaboradores sobre la satisfacción laboral.	Salón Sillas Hojas Lapiceros Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

May/14/2019	Devolución de la encuesta de satisfacción laboral	Tener un acercamiento a los conflictos que puedan alterar el clima en la organización.	Salón Sillas Tablero Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Ago/26/2019	Revisión del proyecto de vida.	Conocer el desarrollo del proyecto de vida de cada colaborador y potencializar su ejecución.	Sillas Personal Lectura Salón	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/18/2019	Vivir el momento presente	Estimular a los colaboradores del centro para que vivan su vida enfocados en el aquí y el ahora.	Personal Salón Actividad Sillas Reflexión	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Nov/04/2019	Hábitos saludables	Generar espacios para reflexionar en torno a los hábitos saludables de vida	Personal Salón Actividad Sillas Lectura Grupos	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
-------------	--------------------	---	---	---------	---

Tabla, 4 Cronograma de Actividades.

### Cronograma de actividades orientadas a fortalecer el Manejo y Gestión Emocional

Fecha	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Responsables
Oct/22/2018	Persona sana	Liberar la mente de los pensamientos negativos que no permiten el progreso como persona y compañero de trabajo.	Sillas Colchón Audio Lectura	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Mar/11/2019	¿Qué es el	Fundamentar la	Sillas	3 horas	Practicantes de

	respeto?	práctica del respeto como la base de las relaciones humanas y sana convivencia.	Personal Salón Lectura Música Globos		psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
May/22/2019	Manejo de estrés	Brindar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el nivel de estrés en los colaboradores.	Salón Sillas Lectura Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Ago/16/2019	Asesorías individuales	Espacio de escucha y fortalecimiento personal.	Personal Salón Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Ago/19/2019	Aprender a morir, aprender a vivir.	Generar espacios de reflexión sobre la vida y la muerte.	Lectura Personal Sillas Salón	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata

					Londoño
Sep/02/2019	Asesorías individuales	Espacio de escucha y fortalecimiento personal.	Personal Salón Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/09/2019	Estrategias de afrontamiento para la vida	Generar espacio de reflexión y análisis para enfrentar situaciones inesperadas que se presentan en la vida.	Personal Salón Hojas Lapiceros Lectura Actividad Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Tabla, 5 Cronograma de Actividades.

### Cronograma de actividades orientadas a fortalecer el Trabajo en Equipo

Fecha	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Responsables
Oct/16/2018	Gratitud y confianza.	Estimar la importancia de	Sillas Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca

		agradecer y confiar en el equipo de trabajo para tener un buen clima laboral.	Salón Lectura Música Globos		Sor Aleida Zapata Londoño
Nov/09/2018	Reconocimiento del colaborador del mes.	Destacar al colaborador del mes por su compromiso, desempeño, trabajo en equipo y comunicación asertiva.	Sillas Hojas Salón lapicero Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Feb/11/2019	Capacitación sobre aseo corporal de los adultos mayores.	Capacitar en la labor a todo el personal para generar mejores condiciones de vida a los institucionalizados.	Sillas Hojas Salón computador lapicero Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
	Capacitación aseo	Capacitar en la labor	Sillas	5 horas	Practicantes de

Feb/25/2019	general 1.	a todo el personal para una mejor ejecución de la misma.	Mesas Salón Computador Hojas lapicero Globos Personal		psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Mar/02/2019	Capacitación aseo general 2.	Capacitar en la labor a todo el personal para una mejor ejecución de la misma.	Sillas Mesas Salón Computador Hojas lapicero Globos Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Mar/04/2019	Reconocimiento del colaborador del mes.	Destacar al colaborador del mes por su compromiso, desempeño, trabajo	Salón Sillas Lectura lapicero	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

		en equipo y comunicación asertiva.	Personal		Interlocutor del centro
Mar/27/2019	Valores corporativos.	Explicar y dar a conocer a los empleados los valores que rigen la función social del CBA San José.	Audio Salón Sillas Personal Refrigerio	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Abr/18/2019	Cena de la caridad CBA San José.	Colaborar con la labor social del CBA San José.	Sillas Hojas Salón Refrigerio Personal	8 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro Personal del centro
May/01/2019	Reconocimiento del colaborador del mes.	Destacar al colaborador del mes por su compromiso, desempeño, trabajo en equipo y	Salón Sillas Lectura lapicero Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro

		comunicación asertiva.			
May/29/2019	Evaluación institucional	Conocer el sentido de pertenencia en cada colaborador.	Salón Sillas Lectura Hojas lapicero Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro
Sep/20/2019	Trabajo en equipo	Conocer habilidades y talentos del grupo de colaboradores del CBA.	Personal Salón Lectura Actividad Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/31/2019	Celebración de Halloween	Brindar espacio de esparcimiento y disfrute entre empleados e institucionalizados	Personal Auditorio Refrigerio Dulces Música	4 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño Interlocutor del centro

		del CBA San José	Actividades Sillas		
Nov/08/2019	La higiene en el adulto mayor	Capacitar en la labor a todo el personal para una mejor ejecución de la misma.	Personal Salón Presentación Proyecto de video Sillas Lectura Grupos	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Tabla, 6 Cronograma de Actividades.

### **Cronograma de actividades orientadas a fortalecer la Resolución de conflictos**

<b>Fecha</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Materiales</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>
May/21/2019	Dilemas morales y éticos	Potencializar el criterio ético y moral de los colaboradores.	Salón Sillas Lectura	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca

			Personal		Sor Aleida Zapata Londoño
Ago/05/2019	Presentación del Manual de convivencia.	Generar pautas de sana convivencia entre los colaboradores del CBA San José de Marinilla.	Proyector de video Diapositivas Auditorio Sillas Lectura Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Ago/09/2019	Retroalimentación sobre el Manual de convivencia.	Aclarar dudas e inquietudes sobre el manual, garantizando que todo el grupo de colaboradores tenga clara la información.	Manual de convivencia Sillas Lectura Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Ago/23/2019	Resolución de conflictos	Brindar herramientas para que el grupo de	Sillas Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca

		colaboradores puedan afrontar diferencias individuales y grupales.	Lectura Lúdica Salón		Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/07/2019	Las emociones y su repercusión en la salud.	Conocer los efectos positivos y negativos de la emociones sobre nuestro cuerpo	Personal Salón Actividad Sillas Lectura Hojas Lápiz	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Oct/14/2019	Resolución de conflictos	Proporcionar herramientas para mejorar la convivencia de los colaboradores del centro	Personal Salón Cuerdas Vasos Actividad Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Tabla, 7 Cronograma de Actividades.

**Cronograma de actividades orientadas a fortalecer la Comunicación Asertiva**

Fecha	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Responsables
Oct/08/2018	Trabajo de atención y escucha.	Desarrollar la capacidad de atención y escucha para evitar ambigüedades en la labor.	Tuercas Sillas Lectura Palitos Personal	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Ago/12/2019	El valor del silencio.	Potencializar la capacidad de controlar las emociones cuando se presentan diferencias entre compañeros.	Lectura Personal Salón Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/06/2019	La percepción	Generar espacios de reflexión en torno a cómo interpretamos la realidad.	Personal Salón Lectura Actividad Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Sep/16/2019	Asesorías individuales	Espacio de escucha y fortalecimiento personal.	Personal Salón Lectura Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño
Sep/23/2019	La importancia de la comunicación asertiva	Trabajar sobre la importancia de evitar la ambigüedad en la información, para generar mejores ambientes de trabajo.	Personal Salón Lectura Actividad- Lúdica Sillas	3 horas	Practicantes de psicología Mario José julio Meñaca Sor Aleida Zapata Londoño

Tabla, 8 Cronograma de Actividades.

#### 4. Devolución Creativa

Última fase del enfoque praxeológico, también llamada reflexión en la acción, es una etapa fundamentalmente prospectiva que responde a la pregunta: ¿qué aprendemos de lo que hacemos? Esta etapa contiene sueños, deseos y anticipación acompañados por la evaluación que realiza el investigador praxeológico sobre la práctica realizada (Juliao, 2011, p. 145).

Según lo anterior, esta etapa es de evaluación futura, donde se pretende analizar las tareas a realizar por los actores en tiempo y espacio, las cuales permiten centrarse

sobre lo que los hace vivir y los impulsa a comprometerse en una práctica responsable (Juliao, 2011, p. 146).

Juliao (2011) plantea lo anterior de la siguiente manera “en esta etapa el investigador/praxeólogo recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlos más allá de la experiencia, al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y de su proyección futura” (p. 146).

Esta evaluación busca analizar lo que ocurrirá luego del proceso de práctica tanto para los investigadores praxeológicos como para los sujetos que participaron en dicho proceso.

#### **4.1 Etapas que encierra la devolución creativa**

##### **4.1.1 Evaluación de la práctica.**

Juliao (2011), expresa que la valoración debe contener lo siguiente:

“Evaluación de la intervención realizada en cuanto a sus objetivos, responsabilidades, modalidades, cronograma, gestión y con respecto a la participación de los actores” (p. 150).

##### **4.1.1.1 Logros en el Ámbito Personal**

- El trabajo realizado durante las prácticas profesionales mejoró nuestra tolerancia a la frustración, la creatividad, la proactividad e imaginación para el trabajo desarrollado por grupos.

- Aprendimos a optimizar mejor el tiempo para atender los asuntos académicos, laborales y lo relacionado con la práctica.
- Fortalecimos nuestra comunicación para trabajar en equipo.
- Asimilamos la importancia que tiene respetar las diferencias culturales, religiosas, políticas, etc para desarrollar una sana convivencia.
- Desde esta perspectiva aprendimos que los cambios son necesarios en nuestras vidas y que no podemos resistirnos a ellos, al contrario son oportunidades que nos permitirán ser mejores cada día.

#### **4.1.1.2 Logros desde lo Académico y Profesional**

- Conocimiento y aplicación de normas APA en trabajos escritos.
- Desarrollo de habilidades y competencias en redacción académica y técnica.
- Mejoramiento de la capacidad de trabajo en equipo, interacción social y comunicación asertiva.
- Afianzamiento de competencias necesarias para resolución de conflictos como habilidad de escucha, conciliación y empatía.
- Fortalecimiento de habilidades necesarias para intervención y manejo de grupos.
- Adquisición y competencia en el rastreo y manejo de bases de datos y selección de información bibliográfica.
- Planificación, desarrollo de proyectos y estrategias de intervención psicosocial.

#### **4.1.1.3 Logros en la organización**

- Organización adecuada de los contenidos del proyecto de acuerdo a las necesidades del CBA.
- Mejoramiento en la interacción entre los colaboradores.
- Participación activa de los colaboradores e institucionalizados en las actividades propuestas.
- Respeto por la palabra y diferencias del otro.
- Se potencializó la estima personal.
- Se logró una optimización de tiempo en las labores.
- Se capacitó al personal en sus funciones dando herramientas para la mejor ejecución de la labor.
- Se desarrolló una escucha activa entre el grupo de colaboradores.
- Se fortaleció el trabajo en equipo, para alcanzar metas corporativas que no se alcanzan individualmente.
- Se realizó el manual de convivencia laboral que servirá para la prevención y resolución de conflictos de una manera asertiva, donde se establecen normas mínimas para la sana convivencia a través de acuerdos que garantizan el cumplimiento de derechos y deberes de todos los colaboradores.
- Se obtuvo respeto y aceptación de nuestra propuesta en el hogar, teniendo un impacto positivo de nuestra labor.

#### **4.1.1.4 Aprendizajes Significativos (Aciertos y Dificultades)**

A continuación, se desarrollará la información relacionada con los aciertos y dificultades alcanzados en el proceso de sistematización de las prácticas profesionales.

Dentro de la gestión del proceso de sistematización los aspectos que se pueden destacar están representados en el papel receptivo que asumió el Centro del Bienestar al Anciano San José de Marinilla en relación con las apreciaciones, observaciones y análisis realizados a través de la forma, método y el contenido del proyecto de práctica y posterior sistematización de la misma.

Este proceso permitió a los investigadores praxeológicos comprender cómo es la dinámica institucional enfocada en los campos de acción de la psicología organizacional. En este sentido, es importante señalar que las acciones realizadas por los practicantes fueron dirigidas a la agencia de prácticas atendiendo las demandas encontradas por los investigadores logrando una relación directa con los participantes.

### **Aciertos**

- Participación de los colaboradores en las actividades realizadas.
- Espacios de recreación y diversión donde se potencializaban las relaciones interpersonales de los colaboradores.
- Mejoramiento de la ejecución de las labores por parte del equipo de trabajo del CBA San José.
- Aprovechamiento del tiempo libre y el tiempo laboral de los colaboradores del centro.
- Fortalecimiento de los valores personales y corporativos.
- Potencialización de la escucha, como base del respeto mutuo.

- Fortalecimiento de la comunicación asertiva y efectiva.

### **Dificultades**

- Resistencia al cambio en algunos colaboradores al iniciar el proceso.
- Rotación de personal debido a la situación económica del país de Venezuela y al personal que alcanzaban la pensión por tiempo laborado.
- Dificultades en los horarios académicos y laborales para asistir a la práctica.
- Incrementos económicos para los desplazamientos.

#### **4.1.2 Impactos del proceso realizado sobre el investigador/praxeólogo**

El proceso realizado durante la sistematización de las prácticas profesionales en el CBA San José de Marinilla permitió descubrir que el conocimiento se puede lograr articulando de manera crítica los aportes de la ciencia y los conocimientos de los actores involucrados para transformar realidades. De igual forma, esta experiencia promovió la producción del saber de forma individual y colectiva, estableciendo y aclarando límites para los problemas individuales o colectivos.

En un sentido más concreto la implementación de la lúdica en las estrategias psicopedagógicas fue una táctica que cumplió con las expectativas propuestas para el trabajo con grupos colaborativos, porque estimuló la creación de conocimiento y permitió que tanto los investigadores como colaboradores se involucraran de forma natural en el proceso.

Por otro lado, la práctica profesional realizada en el CBA San José y posterior sistematización de la misma, propició aprendizaje en cuanto al desarrollo de habilidades para observar y analizar los fenómenos que se presentan en grupos de trabajo, el espacio permitió que los investigadores praxeológicos no emitieran juicios sobre lo observado mientras se concretaba la teoría con la realidad.

#### **4.1.3 Prospectiva**

Nuestro recorrido hasta el momento ha requerido de esfuerzos para alcanzar los objetivos; se han cumplido jornadas académicas y laborales extensas, se ha tenido dedicación en la adquisición de conocimientos para desarrollar una práctica marcada por la ética profesional, se han soportado crisis económicas, fatiga corporal, desesperación y angustia por cumplir con las tareas que se adquieren en el proceso de formación, todo lo anterior ha sido un arduo trabajo, que ha formado nuestro carácter como profesionales, pero no es algo que termina en este momento, el crecimiento profesional y personal debe ser continuo e integral, desarrollado a lo largo de la vida.

La práctica realizada aporta a nuestro proyecto de vida, crecimiento profesional y personal, este momento permitió desarrollar habilidades que nos convierten en seres más humanos, descubrimos un horizonte que nos ubica frente a nuevas perspectivas de vida, ya que este espacio llevó a nuestro pensamiento a ser más crítico y reflexivo, encontrando nuevos sentidos a las situaciones del entorno a través de la vida profesional.

Para darle continuidad a nuestro proceso, entre los desafíos de nuestra profesión se encuentra mantener un pensamiento crítico en la proyección personal y social, basando el actuar en una conciencia ética que nos lleve a la libertad y dignidad humana.

#### **4.1.3.1 Recomendaciones para futuros practicantes frente al desarrollo de la práctica en la organización.**

Para desarrollar nuestras recomendaciones, es importante brindar agradecimientos al CBA San José de Marinilla por permitir a los profesionales en formación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Seccional Bello, poner en práctica lo aprendido y a partir de esta experiencia dejar constancia de la relevancia de los aprendizajes y conocimientos adquiridos para el futuro profesional.

A continuación expresaremos nuestras recomendaciones:

A nivel educativo:

- Generar investigaciones sobre el impacto de las dinámicas laborales del centro debido a la situación migratoria del país de Venezuela.
- Realizar investigaciones sobre el impacto biopsicosocial (alimentación, salud, estado de ánimo, entre otros) de la población de institucionalizados al ser atendidos por personas con otra cultura.

A nivel personal y profesional:

- Tener empatía y contacto directo con la población para desarrollar mejor el proceso.

- Planear las actividades con anterioridad, evitar la improvisación para que las actividades sean llevadas a cabo con un objetivo específico.
- Conocer el marco institucional de la organización (misión, visión, valores corporativos, etc).
- Realizar un trabajo colaborativo y no imponer la voluntad frente a las necesidades del grupo.
- Que los practicantes realicen las actividades con respeto y amor y no por cumplir una tarea.
- Tener puntualidad y respeto por la labor.
- Tener buena presentación personal.
- Que los estudiantes se encuentre en proceso terapéutico para comprender mejor los fenómenos.

## Conclusiones

La práctica profesional realizada en el CBA San José de Marinilla y la posterior sistematización de la misma fue una experiencia enriquecedora a nivel laboral, personal y profesional, en el transcurso de la actividad académica se adquirieron conocimientos que en un futuro servirán para desarrollar estrategias que mejoren la calidad de vida de las personas o empresas que cuenten con nuestros servicios.

Contextualizando nuestro objetivo de intervención es importante señalar que el primer paso para mejorar el clima laboral el clima en el CBA San José fue conocer por parte de los actores las situaciones reales del centro, las herramientas utilizadas como encuestas no estandarizadas, observación directa, asesorías grupales e individuales, entre otras, brindaron información clara y precisa para generar un plan de intervención acorde a las necesidades del centro.

Conocer los factores internalizantes y externalizantes del grupo de colaboradores permitió comprender las dificultades de adaptación de orden individual y relacional asociadas a las características de interacción en el grupo.

La psicopedagogía como estrategia de intervención contribuyó al desarrollo del grupo de trabajo por la autoorientación que obtuvo cada participante, este accionar permitió pensamientos críticos y reflexivos para transformar la realidad en la que vivían.

La implementación de estrategias psicopedagógicas para evitar procesos densos fue oportuna con la población, ya que los participantes encontraron en la juego la forma de comprender y mejorar la realidad, la lúdica produce cambios positivos y ayuda a la construcción del conocimiento a la vez que potencializa los lazos afectivos.

El trabajo cooperativo permitió fortalecer las relaciones interpersonales en el grupo, ya que todos trabajaron de forma coordinada para fortalecer su aprendizaje.

Finalmente se puede expresar que el éxito de una intervención en grupos de trabajo, se debe a los ajustes pertinentes que se hacen sobre las necesidades reales de los colaboradores y la compañía, tal y como lo menciona Juárez, 2012, citado por Reina Peña, 2019, quién manifiesta que conocer el clima laboral permite incorporar cambios que serán beneficiosos tanto para los trabajadores como para la institución porque se mejora la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación y la prestación de los servicios.

## Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. México d.f: Cengage Learning Editores.
- Aguilar Enríquez , H. (2016). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional ( estudio realizado en colaboradores del hotel del campo quetzaltenango)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/aguilar-hector.pdf>
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo, comportamiento humano en el ambito laboral*. México: Pearson Educación. Obtenido de la biblioteca uniminuto sede bello.
- CBA San José de Marinilla, (2018). Recuperado de  
<http://www.cbasanjosemarinilla.com/>  
<http://www.cbasanjosemarinilla.com/documentos-decreto/>
- Caicedo García, E. (2015). *La resolución de conflictos laborales: un verdadero desafío para el área de talento humano en las empresas*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/trabajo%20final%20de%20grado%20eduardo%20caicedo%20garcia.pdf;jsessionid=8e0144c27d3a6799bf3de28794038fe8?sequence=1>

- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales. perspectiva jurídica. *Equidad y desarrollo*, 143-160.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*, Tercera Edición. Mexico: Pearson Educación.
- Colegio Colombiano de Psicólogos-Colpsic. (6 de septiembre de 2006). Ley 1090 de 2006. Obtenido de [colpsic.org.co](http://colpsic.org.co).  
[Http://colpsic.org.co/aym\\_image/files/ley\\_1090\\_de\\_2006.pdf](http://colpsic.org.co/aym_image/files/ley_1090_de_2006.pdf)
- Corrales Pérez, A., K, N., Quijano, L., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología* vol. 22, nº1, 58-65.
- Díaz Medina, J. (2015). Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales “humanos internacional e.u” de la ciudad de Ibagué. Obtenido de universidad nacional abierta y a distancia-unad:  
<https://stadium.unad.edu.co/preview/unad.php?url=/bitstream/10596/3436/1/1110472150.pdf>
- Fiapam. (20 de 05 de 2016). Adultos mayores institucionalizados: íconos del abandono y la soledad. Obtenido de federación iberoamericana de asociaciones de personas adultas mayores: <https://fiapam.org/adultos-mayores-institucionalizados-icenos-del-abandono-y-la-soledad/>

Gallardo López, j. (abril de 2018). Teorías del juego como recurso educativo. Obtenido de innovagogía, conference: IV congreso virtual internacional sobre innovación pedagógica y praxis educativa:

[https://www.researchgate.net/publication/324363292\\_teorias\\_del\\_juego\\_como\\_recurso\\_educativo](https://www.researchgate.net/publication/324363292_teorias_del_juego_como_recurso_educativo)

González Méndez, l. (2014). Trabajo de cuidado y vejez: condiciones laborales, dinámicas organizacionales y devaluación social. . Obtenido de universidad de los andes, trabajo de grado cider 29:

[https://cider.uniandes.edu.co/documents/publicaciones/29\\_cuidadovejez.pdf](https://cider.uniandes.edu.co/documents/publicaciones/29_cuidadovejez.pdf)

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio , P. (2014).

Metodología de la Investigación, Sexta Edición . México d.f.: mcgraw-hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Juliao Vargas, P. (08 de 2010). La praxeología como alternativa para la sistematización de experiencias educativas. Obtenido de

<https://es.scribd.com/doc/179401375/praxeologia-y-sistematizacion>

Juliao, Vargas, C.G (2011). El enfoque praxeológico. Corporación universitaria minuto de Dios – Uniminuto. Bogotá D.C, Colombia. Disponible en:

<http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/1446/3/e1%20enfoque%20praxeologico.pdf>

Marín Usuga, A., & Restrepo Mesa, S. (2016). La influencia de factores psicológicos como autoestima, autoconcepto y autoeficacia en el rendimiento académico en adolescentes. Psyconex, 1-11.

Martínez Tur, V., Ramos López, J., & Moliner, C. (2015). *Psicología de las organizaciones*. España: síntesis, S.A. Obtenido de la biblioteca Uniminuto sede Bello.

Minsalud. (Diciembre de 2016). *Www.minsalud.gov.co*. Obtenido de entorno laboral saludable como incentivo al talento humano en salud :  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/vs/th/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Mintrabajo. (25 de 04 de 2019). *Glosario laboral*. Obtenido de  
<http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Nader, M., Peña, S., & Sanchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios gerenciales* 30 , 31–39. Recuperado de  
<https://sciencedirect.ezproxy.uniminuto.edu/science/article/pii/S0123592314000461>

Navarro-Sandoval, C., Uriostegui-Espíritu, L. C., Delgado-Quiñones, E. G., & Sahagún-Cuevas, M. N. (2015). Depresión y sobrecarga en cuidadores primarios de pacientes geriátricos con dependencia física de la umf 171. *Rev med inst mex seguro soc*.55(1), 25-31.

Páez García, J. (10 de 09 de 2016). *La lectura de contexto como unidad de análisis, un medio coherente para proyectarnos desde la escuela a la comunidad y viceversa*. Obtenido de *iberoaméricadivulga*:

pooh<https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?la-lectura-de-contexto-como-unidad-de-analisis-un-medio-coherente-para>

Paéz, D., Zubieta, E., Mayordomo, S., Jiménez, A., & Ruíz, S. (s,f). Identidad. Auto-concepto, auto-estima, auto-eficacia y locus de control. Obtenido de <https://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/capitulo+vi.pdf>

Prevecon . (13 de 04 de 2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Obtenido de seguridad y salud : <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Prieto-Miranda, S. E., Arias-Ponce, N., Villanueva-Muñoz, E. Y., & Jiménez-Bernardino, C. A. (2015). Síndrome de sobrecarga del cuidador en familiares de pacientes geriátricos atendidos en un hospital de segundo nivel. *Medigraphic*, 660-668.

Real academia Española. (13 de 10 de 2019). Definición hogar . Obtenido de: <https://dle.rae.es/?id=kyigbw2>

Reina Peña, C. (07 de 2019). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la institución casa hogar gema de amor. Obtenido de proyecto de grado: <http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1401/proyecto%20de%20grado%20estrategias%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional%20en%20la%20institucion%20casa%20hogar%20gema%20de%20amor.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Rengifo, G. (Septiembre de 2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. Obtenido de repository.unimilitar.edu.co:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12780/la%20comunicaci%20n%20asertiva,%20un%20camino%20seguro%20hacia%20el%20%20c9xito%20organizacional.pdf;jsessionid=27f11bdf3b3a4aec218d5ba976aa77c?sequence=1>
- Romero Godínez, E., Lucio Gómez Maqueo, M. E., & Forns Santacana, M. (2015). Los problemas internalizados y externalizados en la competencia académica de escolares. *Acta colombiana de psicología*, 65-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79841776005.pdf>
- Sanchez Ruiz , M. (2009). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Castellón de la plana, españa: publicacions de la Universitat Jaume I.
- Sarabia-Cobo, C. M., Díez Saiz, Z., Millán Sierra, S. S., Salado Morales, L., & Clemente Campo, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27(2), 48-52. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v27n2/03\\_originales\\_02.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v27n2/03_originales_02.pdf)
- Segura Frontelo, A. (2015). Estabilidad y persistencia de la psicopatología internalizante en niños y adolescentes evaluados en ámbito clínico. Estudio longitudinal de factores pronóstico. Obtenido de universidad autónoma de madrid- facultad de medicina :

[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/671427/segura\\_frontelo\\_alberto.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/671427/segura_frontelo_alberto.pdf?sequence=1)

Segura, M. (2013). Análisis de clima organizacional . Unidades docentes de la escuela nacional de sanidad, 1-40.

Torres Vargas, M. D. (2012). La importancia de implantar el trabajo colaborativo como estrategia de planeación educativa entre el personal docente de educación preescolar. Obtenido de secretaría de educación pública, universidad pedagógica nacional upn,099 d.f.poniente : <http://200.23.113.51/pdf/29430.pdf>

Vecino Pico , J. M. (06 de 06 de 2011). De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/obrero-a-colaborador-transicion-incompleta-empresas/>

## Anexos

A continuación se presentan fotografías y formatos correspondientes a nuestro proceso de prácticas profesionales y posterior sistematización de las mismas.



Celebración del día del amor y la amistad, Septiembre/27/2018



Celebración de Halloween, Octubre/31/2018



### FORMATO DE OBSERVACIÓN

<b>Lugar:</b>	Comedor y sala de estar del CBA San José de Marinilla	<b>Hora:</b> 11:30 am
<b>Fecha:</b>	13/septiembre/2018	
<b>Situación observable:</b>	Hora de almuerzo de los institucionalizados	
<b>Elaborado por:</b>	Practicantes de Psicología, Mario José Julio Meñaca - Sor Aleida Zapata Lodoño	

Observación	Comentario
Cada colaborador asiste al institucionalizado asignado.	No se observa colaboración para recoger mesas, sillas, barrer y limpiar las zonas.
Cuando finaliza la hora de almuerzo de los institucionalizados, cada colaborador lleva a la sala de estar o habitación al abuelo asignado.	El colaborador encargado de la zona del comedor debe recoger todos los implementos luego de la hora de almuerzo, no se observa colaboración entre compañeros, cada individuo se desplaza a su habitación para el descanso.
Los delantales utilizados para la protección de los abuelos son dejados en cualquier lugar.	Algunos colaboradores permanecen en el sitio hablando por teléfono, no reflejan interés por ayudar al compañero.
Los residuos de alimentos caídos en mesas o espacios comunes no son recogidos oportunamente.	No se reconocen relaciones entre compañeros sólidas.
No hay interacción entre compañeros.	
No ubican sillas o mesas en los lugares sugeridos.	
No trasladan los utensilios de cocina al sitio.	

Formato 1. Formato de observación, 13/09/2013

<b>Proyecto de vida para el 2019</b>	
<b>Febrero</b>	
<b>Marzo</b>	
<b>Abril</b>	
<b>Mayo</b>	
<b>Junio</b>	
<b>Julio</b>	
<b>Agosto</b>	
<b>Septiembre</b>	
<b>Octubre</b>	
<b>Noviembre</b>	
<b>Diciembre</b>	

**Nombre:**

Formato 2. Proyecto de vida, Febrero/13/2019

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>	Código: CBA -SGSST
		Versión: 001
		Fecha: Marzo 13 de 2019

FECHA	11 marzo 2019	
LUGAR	Salón de los espejos	
TEMA	¿Qué es el respeto?	
OBJETIVO	Fundamentar la práctica del respeto como la base de las relaciones humanas y de la sana convivencia	
EXPOSITOR	Mario Miro - Aleida Zapata	
HORA DE INICIO	13:00	HORA DE TERMINACIÓN 14:30

ASISTENTES	FIRMA
Erika Cristina Castro Castaño	Erika Castro
Nubia del Socorro Castaño Flórez	Nubia Castaño Flórez
Yureima Yarlith Contreras Villamarín	<i>[Firma]</i>
Leila Patricia Cordoba Morales	<i>[Firma]</i>
Gabriela de Jesús Giraldo Duque	Gabriela Giraldo
Mariela Gómez Ramírez	Mariela Gómez Ramírez
María Nelly Gómez Ramírez	María Nelly Gómez
Gloria María Jaramillo Carvajal	
Marina Orellanos Peña	<i>[Firma]</i>
Dora Lilliam Osorio Martínez	<i>[Firma]</i>
Génesis Soto Carvajal	<i>[Firma]</i>
María de los Ángeles Sánchez Marín	<i>[Firma]</i>
Karell Vargas Baez	<i>[Firma]</i>
NOMBRE DEL FACILITADOR	Aleida Zapata Londono
CARGO Y/O PROFESIÓN	Practicante de psicología
FIRMA	Aleida Zapata

Formato 3. ¿Qué es el respeto?, Marzo/11/2019

<b>Acciones que me llevan al respeto</b>	
<b>Auto respeto</b>	<b>Respeto en la familia</b>
<b>En el trabajo</b>	<b>En la sociedad</b>

<b>Acciones que NO me llevan al respeto</b>	
<b>Auto respeto</b>	<b>Respeto en la familia</b>
<b>En el trabajo</b>	<b>En la sociedad</b>

Formato 4. ¿Qué es el respeto?, Marzo/11/2019



Marinilla, 25 de abril de 2019

**SEÑOR(A)  
PRACTICANTES DE PSICOLOGÍA**

**ASUNTO:** Solicitud de plan de capacitación 2019

Nuestro CBA SAN JOSE DE MARINILLA , está en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo , dentro de este el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo tiene que participar en la realizar del cronograma de capacitación y entrenamiento quisiéramos que dentro de las actividades que ustedes tiene propuestas realizar este año 2019, es posible que tengan en cuenta manejo de estrés bajo situaciones de riesgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva y efectiva y capacitación de resolución de conflictos , también les queremos solicitar el plan de capacitación que tienen para así incluirlo a nuestro cronograma de capacitación y entrenamiento del SGSST (Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo).

De ante mano le agradecemos lo que hacen por nuestro Centro Bienestar del Anciano San José de Marinilla.

Dios los bendiga,

Atentos a su respuesta.

Cordialmente,

*BUENA B.*

Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor externo del SGSST

				
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL- CBA San José de Marínilla				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?			X	
¿Conoces la historia y trayectoria de tu empresa?		X		
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?		X		
¿Recibe información sobre cómo desempeñar su trabajo?		X		
¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?			X	
¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	X			
¿Cómo califica su relación con los compañeros?	X			
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	X			
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?		X		
¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	X			
¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?		X		
¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?		X	X	
¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?			X	
¿Las condiciones de trabajo son seguras?		X		
¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?		X		
¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?		X		
¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual		X		

necesarios para su trabajo?		X		
La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional		X		

SUGERENCIAS (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para la satisfacción laboral y el mejoramiento en el desempeño de sus funciones).

Me gustaria ~~de~~ Trabajar en equipo, que  
 hubiera mejor remuneración económica,  
 menos chismes más sinceridad.

---



---



---



---



---



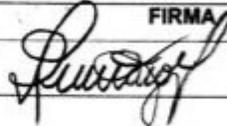
---



---



---

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>		Código: CBA -SGSST
			Versión: 001
			Fecha: Marzo 13 de 2019
<b>FECHA</b>	Sep/30/2019		
<b>LUGAR</b>	Salón de los espejos		
<b>TEMA</b>	Asesorías individuales		
<b>OBJETIVO</b>	Espacio de escucha y fortalecimiento personal		
<b>EXPOSITOR</b>	Aleida Zapata - Mario Julio		
<b>HORA DE INICIO</b>	13:00	<b>HORA DE TERMINACIÓN</b>	14:30
<b>ASISTENTES</b>		<b>FIRMA</b>	
Dora Lilliam Osorio Martínez			
Erika Cristina Castro Castaño			
Gabriela de Jesús Giraldo Duque		Gabriela Giraldo	
Gloria María Jaramillo Carvajal			
Leidy Bibiana Bermúdez Correa		BIBIANA B.	
Marina Orellanos Peña			
Nubia del Socorro Castaño Flórez		Nubia castaño flores	
Mariela Gómez Ramírez		Mariela Gómez	
Ronald Javier Díaz			
María Eugenia Gañan Agudelo			
Erika Julieth Orozco Soto			
Elkin Saúl Velásquez Cadavid			
<b>NOMBRE DEL FACILITADOR</b>		Aleida Zapata - Mario julio	
<b>CARGO Y/O PROFESIÓN</b>		Practicantes Psicología	
<b>FIRMA</b>		Aleida Zapata - Mario Julio	

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>	Código: CBA -SGSST
		Versión: 001
		Fecha: Marzo 13 de 2019

FECHA	14/03/19	
LUGAR	Acito San José	
TEMA	Resolución de Conflicto	
OBJETIVO	Desarrollar habilidades que permitan una comunicación asertiva y una sana convivencia.	
EXPOSITOR	Mauricio	
HORA DE INICIO	13:50	HORA DE TERMINACIÓN 14:30

ASISTENTES	FIRMA
Dora Lilliam Osorio Martínez	
Erika Cristina Castro Castaño	Erika Castro
Gabriela de Jesús Giraldo Duque	Gabriela Giraldo
Génesis Soto Carvajal	
Gloria María Jaramillo Carvajal	
Karellas Vargas Baez	
Leidy Bibiana Bermúdez Correa	BIBIANA B
María de los Ángeles Sánchez Marín	
Marina Orellanos Peña	
Mariela Gómez Ramírez	Mariela Gómez Ramírez
María Nelly Gómez Ramírez	
Nubia del Socorro Castaño Flórez	Nubia castaño flórez
Nuvia Eugenia Góngora A.	Nuvia Eugenia Góngora A.
Emmanuel Soto	Emmanuel Soto
Ronol Díaz	
NOMBRE DEL FACILITADOR	Mario José
CARGO Y/O PROFESIÓN	Psicólogo de psicología
FIRMA	

Formato 9. Resolución de conflictos, Octubre/14/2019



Hábitos saludables, 4/11/2019



Resolución de conflictos, 23/08/2019



La percepción, 6/09/2019



El valor del silencio, 12/08/2019



La importancia de la comunicación asertiva, 23/09/2019



Trabajo en equipo, 20/09/2019



¿Quién soy yo? 11/10/2019



Día del adulto mayor, 30/08/2019



Día del adulto mayor, 30/08/2019



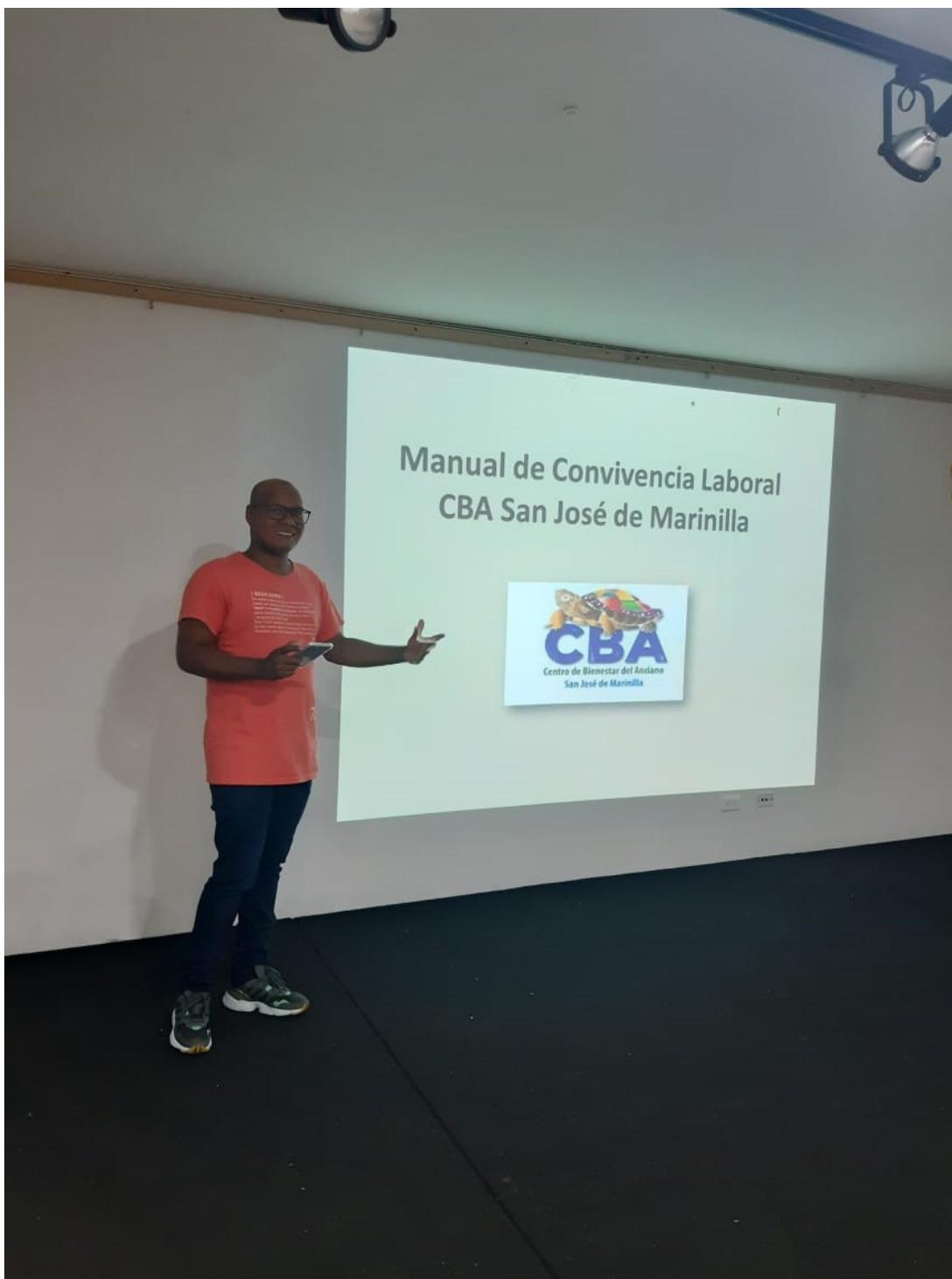
Celebración de Halloween, 31/10/2019



Celebración de Halloween, 31/10/2019



La higiene en el adulto mayor, Nov/08/2019



Presentación del Manual de Convivencia, Ago/05/2019