



Sistematización de experiencias práctica profesional: Contribución a la reflexión crítica del liderazgo y relaciones sociales del ICBF en el área Administrativa de la Regional Cundinamarca desde el rol del psicólogo organizacional.

Yiseth Lorena Gonzalez Guayambuco

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Soacha (Cundinamarca)

Programa Psicología

noviembre de 2023

Sistematización de experiencias práctica profesional: Contribución a la reflexión crítica del liderazgo y relaciones sociales del ICBF en el área Administrativa de la Regional Cundinamarca desde el rol del psicólogo organizacional.

Yiseth Lorena Gonzalez Guayambuco

Sistematización presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Maira Alejandra Rodríguez Díaz

Magíster y Especialista en Docencia de las Ciencias Naturales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Soacha (Cundinamarca)

Programa Psicología

noviembre de 2023

### **Dedicatoria**

Dedico mi esfuerzo a mi madre y mis hermanos, quienes me alentaron a continuar con mi proceso sin importar los obstáculos que se presentaban, tuve un apoyo incondicional de ellos y me recordaban que el camino no es fácil pero tampoco imposible.

También a mis amigas y amigos, por apoyarme emocionalmente y brindarme ánimos para seguir adelante.

Finalmente dedico mi trabajo a Dios, por ayudarme a fortalecer mis pensamientos y así lograr mis metas, él sabe cuánto me esforcé.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, le agradezco a mi madre Marlen Guayambuco y hermano Darwin Gonzalez, ellos hicieron parte de todo mi proceso académico, han sido el pilar fundamental en mi vida para no desfallecer, con su amor me impulsan a perseguir mis sueños.

También a mis hermanos Jhon, Walter y Brayan, gracias a sus palabras reconocí la importancia de la responsabilidad, cumplimiento, esfuerzo y dedicación, resaltando que la experiencia de vida de cada uno me ofreció percepciones diferentes en mi proceso.

Agradezco a las amistades que he forjado en el transcurso de mi vida y aún están presentes en ella, fueron una voz de aliento cuando quise abandonar mi proceso, su apoyo hizo la diferencia.

Finalmente quiero agradecer a mi asesora Maira Alejandra Rodríguez por su cumplimiento, al profesor Miguel Mora por su orientación y forma de enseñanza.

Al ICBF por brindarme el espacio adecuado para mi desarrollo como persona y profesional en formación mediante mis prácticas profesionales.

## Contenido

Lista de tablas .....	8
Lista de figuras .....	9
Resumen.....	10
Introducción .....	12
CAPÍTULO I.....	16
1 Metodología de la sistematización .....	16
1.1 Objetos de la sistematización .....	16
1.1.2 Objeto de sistematización .....	16
1.1.3 Delimitación del objeto .....	16
1.1.4 Criterios para la elección del objeto .....	18
1.2 Preguntas de la sistematización .....	19
1.2.1 Preguntas orientadoras .....	19
1.2.3 Eje de sistematización .....	20
1.3 Objetivos de la sistematización .....	20
1.3.1 Objetivo general:.....	20
1.4 Justificación.....	21
1.5.1 Método .....	24
1.5.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	28
1.5.3 Técnicas de análisis .....	30
CAPÍTULO II.....	32
2 Descripción de la experiencia.....	32
2.1 Descripción de la modalidad de prácticas y la sub-línea del programa a la que le apunta .....	32
2.2 Contexto de la experiencia .....	33
2.3 Antecedentes.....	36
2.4 Descripción del proyecto .....	38
2.5 Descripción del producto .....	41

CAPÍTULO III.....	43
3. Recuperación del proceso .....	43
3.1 Revisión Teórica .....	43
3.2 Análisis institucional.....	54
3.3 Análisis del impacto esperado .....	55
CAPÍTULO IV.....	60
4. Análisis y reflexión .....	60
4.1 Reflexión de resultados de la experiencia.....	60
4.1.1 Fases de la sistematización.....	60
4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	62
4.2 Evaluación de impactos.....	92
4.3 Lecciones aprendidas .....	94
4.4 Recomendaciones .....	96
5. Conclusiones .....	97
6.Referencias .....	99
7.Anexos .....	107
7.1 Resumen analítico especializado de los antecedentes.....	107
7.2 Resumen analítico especializado de los antecedentes.....	112
7.3 Resumen analítico especializado de los antecedentes.....	124
7.4 Resumen analítico especializado de los antecedentes.....	126
7.5 Resumen analítico especializado de los antecedentes.....	128
7.6 Bitácora observación participante .....	138
7.7 Ficha técnica grupo focal.....	139
7.8 Cuestionario.....	140
7.9 Bitácora acción 1 fase 1 / charla de inducción .....	141
7.10 Bitácora acción 1 fase 1 / asignación de funciones .....	143
7.11 Resultados de la dimensión relaciones interpersonales entendida como relaciones sociales en el trabajo.....	144
7.12 Resultados de la dimensión Dirección entendida como Liderazgo .....	144

7.13 Ficha técnica capacitación (Acción 3- Fase 2).....	145
7.14 Infografía (Acción 3- Fase 2) .....	148
7.15 Lista de asistencia grupo focal .....	149
7.16 Evidencia fotográfica .....	151
7.17 Evidencia actividad desarrollada en capacitación .....	152
7.18 Lista asistencia capacitación .....	156
7.19 Testimonios generales producto del grupo focal .....	157
7.20 Estrategias DOFA.....	159
7.21 Testimonios generales de la capacitación .....	159

*Lista de tablas*

Tabla 1.....	24
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	27
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	40
Tabla 6.....	42
Tabla 7.....	53
Tabla 8.....	56
Tabla 9.....	69

*Lista de figuras*

Figura 1.....	44
Figura 2.....	45
Figura 3.....	70
Figura 4.....	85
Figura 5.....	85

### ***Resumen***

El presente documento está basado en una metodología de sistematización de experiencias, girando en torno al estudio de elementos presentes en el clima laboral como lo son el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, siendo desarrollada en un contexto organizacional en el grupo administrativo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Cundinamarca desde la visión del área de gestión humana enmarcada en la percepción de la psicología organizacional.

La sistematización pretende ofrecer una reflexión crítica del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, entendiendo que son elementos que forman parte del clima laboral, por lo tanto, se refleja la necesidad de realizar un proceso de observación, análisis e interpretación de dichos aspectos principales, fundamentando la experiencia del grupo administrativo en función del área de gestión humana. De esta manera en la presente sistematización se realiza un proceso de reconstrucción de la historia, en donde se percibe la concepción y relevancia del liderazgo y las relaciones sociales en un espacio laboral, a partir de ello, se establece una propuesta de intervención para el fortalecimiento de estos elementos, permitiendo evidenciar que la dinámica diaria de un individuo es desarrollada a partir de sus postulaciones personales y mediante su interacción con otros se expresan las habilidades sociales que permean en su comportamiento, todo lo mencionado desde una postura en práctica profesional de psicología organizacional.

*Palabras clave: liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, clima laboral, habilidades sociales, estrategia de fortalecimiento*

### **Abstract**

This document is based on a methodology for systematizing experiences, revolving around the study of elements present in the work environment such as leadership and social relationships at work, being developed in an organizational context in the administrative group of the Institute. Colombian Family Welfare Regional Cundinamarca from the vision of the human management area framed in the perception of organizational psychology.

The systematization aims to offer a critical reflection on leadership and social relationships at work, understanding that they are elements that are part of the work environment, therefore, the need to carry out a process of observation, analysis and interpretation of these main aspects is reflected. , basing the experience of the administrative group based on the human management area. In this way, in the present systematization, a process of reconstruction of history is carried out, where the conception and relevance of leadership and social relations in a work space is perceived, from this, an intervention proposal for strengthening is established. of these elements, allowing us to show that the daily dynamics of an individual are developed from their personal postulations and through their interaction with others the social skills that permeate their behavior are expressed, all of which is mentioned from a position in professional practice of organizational psychology.

*Keywords: Leadership, social relations at work, work environment, social skills, strengthening strategy.*

### ***Introducción***

El liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, forman parte fundamental de la interacción social de las personas que conforman un grupo de trabajo en un espacio laboral, por ello Chiavenato (2001) expresa que las relaciones humanas se empezaron a establecer como parte de la estructurada administrativa, donde se evidencia procesos dinámicos que estructuran aspectos psicosociales relevantes y se enmarcan en el clima laboral, indicando así, que el liderazgo es conformado por características implícitas y explícitas direccionadas a la gestión del líder/jefe, además, las relaciones sociales se desarrollan generando comunicación continua entre compañeros de trabajo; en la presente investigación se pretende reflexionar acerca del concepto e importancia del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, estructurada a partir de una sistematización que se desarrolló en el proceso de prácticas profesionales en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) desde el área de gestión humana pero tomando como objeto de estudio a los integrantes del grupo administrativo.

Ahora bien, es importante mencionar que el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo tienen una amplia variación de estudios y conceptualización, pero debido a su constante movimiento en la interacción social de las personas en el contexto laboral, se hace necesaria la continuidad y persistencia de procesos de fortalecimiento e interiorización de dichos aspectos, manifestando que según Chiavenato (2001) el clima organizacional permite las experiencias diarias que promueven la percepción de los miembros del lugar de trabajo y se influencia su comportamiento a partir de ello. Además, se tiene en cuenta, que el lugar de trabajo es la cotidianidad del individuo, donde se mantiene una comunicación y un apoyo de labor entre compañeros, así mismo, se observa que los aspectos de liderazgo y

relaciones sociales en el trabajo están inmersos en el clima laboral, el cual es el ambiente propio del espacio de trabajo.

De este modo, la presente sistematización busco obtener la percepción del concepto y la importancia del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, para brindar herramientas que ayuden a la construcción de habilidades sociales para las personas que integran un grupo de trabajo y se ven expuestas a la interacción con otros; todo esto para que elementos como la comunicación, resolución de conflictos, apoyo emocional y motivación, sean desarrollados con la intención de generar un espacio de trabajo cómodo para los colaboradores; cabe mencionar que el ICBF tiene establecidas estrategias para vincular temas relacionados con el bienestar y clima laboral, como lo son el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, para formalizar capacitaciones y actividades referentes a los temas mencionados, que son fruto de planes de intervención elaborados en la institución por parte del área de gestión humana. Siendo así, se realiza la presente sistematización como proceso investigativo, con la finalidad de reflexionar sobre el concepto e importancia del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, para establecer una estrategia de fortalecimiento del proceso de relaciones sociales y jerárquicas en el trabajo, identificando, qué es cada uno de estos aspectos, su relevancia en el contexto laboral, el por qué y para qué su fortalecimiento de manera constante.

Lo anterior se desarrolla específicamente con el propósito de entender la sistematización, con objetivos que se centran en caracterizar, proponer y reconstruir, frente al aprendizaje obtenido en la experiencia vivida en práctica, durante la elaboración de herramientas para el reconocimiento de aspectos inmersos en el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, enfocadas en el grupo administrativo. Sin embargo, se debe

mencionar que el proceso de sistematización y reflexión crítica parte del desarrollo de la práctica profesional del programa de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Soacha, la práctica proporciono diferentes métodos de recolección de datos como: revisión documental, observación del participante y grupo focal.

A partir de lo anterior, la sistematización de experiencias se visualiza y construye desde la concepción de Oscar Jara (2018), teniendo en cuenta que es un proceso importante para la producción de conocimiento, adquisición de aprendizaje y reconstrucción de una experiencia, con el propósito de conocer los procesos implementados acerca del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en el grupo administrativo del ICBF Regional Cundinamarca.

Finalmente es importante indicar el papel del líder y los trabajadores, ya que, son parte fundamental del funcionamiento de una empresa y en este caso particular en el área administrativa, permitiendo de igual forma caracterizar el contexto y el rol del psicólogo organizacional quien hace parte esencial del proceso de gestión de planteamientos para el reconocimiento, interiorización, fortalecimiento y ejecución de medidas aplicadas en pro al clima laboral y el bienestar de las personas que hacen parte del espacio laboral, sin embargo, su labor es amplia y su objetivo a grandes rasgos es estudiar el comportamiento de las personas en un campo laboral, de ello parten diversos elementos que se vinculan a todo un proceso organizacional que cada empresa en su normativa suministra como función del profesional.



## ***CAPÍTULO I***

### ***1 Metodología de la sistematización***

#### **1.1 Objetos de la sistematización**

##### ***1.1.2 Objeto de sistematización***

Para la presente sistematización se tuvo como objeto de estudio el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, ya que, fueron elementos que resaltaron por su constante interacción y cambio en el área administrativa, referenciándolo por medio del informe de práctica y las actividades desarrolladas en el periodo 2022-2, en el área de gestión humana ubicada en el grupo administrativo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Regional Cundinamarca ubicada en Bogotá- La Castellana; generando interés sobre las dinámicas y vínculos que se establecen allí, por tal razón, se quiso brindar una estrategia de fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo.

##### ***1.1.3 Delimitación del objeto***

Se realizó una sistematización de experiencia, a partir de la práctica profesional desarrollada en el grupo administrativo desde el área de gestión humana del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Regional Cundinamarca ubicada en Bogotá- La Castellana Carrera 47 # 91-74; enmarcada en el periodo del 2022-2 entre los meses de agosto-noviembre. En la Regional mencionada, se establece el área administrativa donde se realizan procesos de documentación, contabilidad, organización, planeación y estratificación de diferentes procesos interrelacionados con la gestión interna de la administración y dirección de esta, la práctica se desarrolla desde el área de gestión humana pero la población de análisis a trabajar es el grupo administrativo, este se conforma por 20 personas con cargos administrativos profesionales y técnicos, 1 profesional en psicología

organizacional referenciada como jefe de gestión humana y 1 coordinadora del grupo administrativo, para un total de 22 personas, donde yacen interacciones sociales entre compañeros y se caracterizan aspectos de liderazgo.

A partir de lo expuesto anteriormente, se identifica que en el grupo administrativo hay un personal considerable, que en su cotidianidad mantiene una interacción laboral y social, por ello, se observa que en el espacio laboral, se refleja el liderazgo que caracteriza a sus jefes y las relaciones sociales que se desarrollan entre ellos y subordinados, y entre compañeros en general, a partir de ello, se indica que la promoción y mantenimiento de características de liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo se evidencian en actividades planteadas por medio del elemento de código de integridad, el cual plantea una estructura de valores y conductas asociadas a estos; como lo son, honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, integridad y servicio, además, conforman estrategias de bienestar social de acuerdo a las necesidades de los funcionarios.

Ahora bien, gracias a la práctica profesional se observa que las dinámicas de liderazgo y relaciones sociales en el grupo administrativo, son funcionales de acuerdo a los parámetros de la entidad, es decir, se gestionan procesos orientados a esos dos aspectos por normatividad, pero la dinámica interna propia de la interacción de las personas en un ambiente de subordinación y labor propia del trabajo, requiere interiorización de dichos conceptos y fortalecimiento de los mismos, para entender que es indispensable la relación humana con otros que oriente a una dirección y guía que proporcione motivación y que se genere un interés por el bienestar colectivo con una comunicación asertiva para la resolución de conflictos.

Además, se indica que en el análisis y observación que se manifestó en la práctica y la vivencia en el contexto mencionado, se pretende mantener las estrategias que se plantea la entidad y proporcionar una reflexión que genera nuevas estrategias para fortalecer los dos elementos antes planteados, entendiendo que las interacciones serán continuas en los espacios laborales, debido al tiempo que se permanece en el espacio de trabajo, siendo fuente de las expresiones de interacción diaria, por ello, se sugiere que sea un proceso en movimiento y continuidad para la interiorización, fortaleza y desarrollo de habilidades sociales y laborales que permeen en la resolución de conflictos, comunicación y apoyo de compañeros.

#### ***1.1.4 Criterios para la elección del objeto***

Para la elaboración de la sistematización de experiencias, se tienen en cuenta dos criterios categoriales, los cuales son mantenimiento y fortalecimiento, se identifican a raíz de la práctica profesional desarrollada en la Regional Cundinamarca del ICBF en el grupo administrativo, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, se plantean ciertas preguntas orientadoras que permiten justificar la elección del objeto de acuerdo al criterio.

En primer lugar, el criterio de mantenimiento se relaciona con la continuidad de procesos organizacionales, por lo tanto, se referencia que “el clima organizacional, su diseño, adaptación y mantenimiento son factores en los que no solo las jefaturas deben intervenir, todos sus integrantes deben participar activamente para que pase de ser una filosofía a una realidad” (Farfán, 2017, p32). De acuerdo a lo mencionado, se hace necesario exponer teóricamente aspectos como: el clima organizacional, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, ya que, se encuentran directamente relacionados con el criterio en mención.

Además, el mantenimiento se observó como factor relevante porque en el grupo administrativo se visualizó que el ICBF cuenta con planes de intervención que tienen aspectos definidos para características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demostrando así que el tema se reconoce, se plantean estrategias y se ejecuta.

Por otro lado, el criterio de fortalecimiento permite determinar las necesidades de acción frente a un proceso ya existente, mejora de estrategias para potencializar su efecto y progreso de la eficacia de las estrategias o herramientas con las que se pueda intervenir el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, este criterio permite estructurar una estrategia de favorecimiento y promoción frente a la conceptualización e interiorización de los temas a trabajar en la presente sistematización, encontrando así mismo, la necesidad de exponer categorías teóricas como: dinámicas sociales, habilidades sociales y el rol en psicología organizacional, ya que, son elementos que se relacionaran con el clima laboral, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo. Por tanto, el criterio de fortalecimiento represento una caracterización relevante para el descubrimiento del objeto de estudio.

## ***1.2 Preguntas de la sistematización***

### ***1.2.1 Preguntas orientadoras***

Para desarrollar el presente trabajo de sistematización de experiencias en la práctica profesional en el grupo administrativo de la regional Cundinamarca ICBF, se establecieron las siguientes preguntas orientadoras, con el fin de indicar la relevancia del tema central y la descripción de la experiencia, de tal manera, el trabajo es direccionado por la resolución de estas, las cuales son:

¿De qué manera el grupo administrativo concibe y establece el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo?

¿Cuáles son los procesos que permitieron que se diseñara una propuesta de intervención a partir de la experiencia vivida para brindar un fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo?

¿Qué se puede identificar al observar las relaciones sociales del grupo administrativo en el ICBF dentro clima laboral para entender el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo?

### ***1.2.3 Eje de sistematización***

El eje de la sistematización se orienta al fortalecimiento del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo a partir de una reflexión crítica desde la percepción del rol del psicólogo en gestión humana y psicología organizacional.

### ***1.3 Objetivos de la sistematización***

#### ***1.3.1 Objetivo general:***

Sistematizar la experiencia de práctica profesional en psicología, basada en el liderazgo y relaciones sociales del ICBF en el área Administrativa de la Regional Cundinamarca en el periodo 2022-2 desde la percepción del rol del psicólogo en gestión humana y psicología organizacional.

#### ***Objetivos específicos:***

Caracterizar el espacio organizacional en función del liderazgo y las relaciones sociales para diseñar estrategias de interiorización.

Proponer una estrategia de intervención del liderazgo y relaciones sociales en la dinámica del grupo administrativo del ICBF con el fin de realizar la implementación de ella.

Reconstruir la experiencia a partir del rol como psicólogo frente al liderazgo y relaciones sociales para fortalecer la estrategia de intervención.

#### ***1.4 Justificación***

El papel del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, brindan elementos importantes para desarrollarlos en la presente sistematización, porque a raíz de ello se comprende la relevancia de fortalecer e interiorizar procesos sociales que se desarrollan en el marco del área laboral; profundizando Gil y Rendon (2013) menciona que el liderazgo es un elemento transcendental para la motivación frente a la productividad y desempeño, además, se expone que es fundamental las relaciones sociales en el trabajo para desenvolverse en el ambiente laboral, entender procesos y servicios organizacionales, para que de esta forma se genere sentido de pertenencia y sobre todo permee la seguridad para expresarse en su sitio de trabajo.

De este modo, el presente documento se desarrolla a partir de la necesidad descubierta en el transcurso de la práctica profesional en el grupo administrativa del ICBF, respecto a elementos observados en el plan de clima laboral ejecutado por el área de gestión humana dirigido por un psicólogo organizacional, tales como el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, proporcionando perspectivas críticas acerca del valor e importancia del liderazgo y las relaciones sociales que se visualizan en el entorno administrativo, cada uno de estos aspectos se mantiene en el tiempo y cambia de acuerdo a la subjetividad de cada individuo, por lo tanto es indispensable generar análisis, reflexiones y conclusiones frente a su planteamiento y fortalecimiento, además de que se recomienda el mantenimiento de los procesos de interacción social en un medio laboral y que estos procesos se desarrollen de manera continua, por medio de herramientas que logren impacto en los colaboradores.

En contraste con lo mencionado, se considera que aspectos como el liderazgo y relaciones sociales en el ámbito laboral, son determinantes para que se provoquen características de riesgo en la comunicación, trabajo en equipo, desempeño y motivación, por ello, el Ministerio de Trabajo resolución 2404 (2019) proporciona medidas frente a riesgos psicosociales, indicando que estos dos aspectos tienen cabida en un elemento de daños emocionales, motivacionales y de productividad en el colaborador, por lo tanto se debe plantear estrategias de intervención para su prevención. De esta manera, se concibe el interés por mantener el seguimiento de elementos que se inmiscuyen en el ambiente laboral, cómo los comprenden y cómo es la forma en que se establecen esos vínculos de liderazgo y relaciones con sus compañeros, siendo así, el ICBF estructura nuevas estrategias para potencializar las actividades y capacitaciones acerca del liderazgo y relaciones sociales en trabajo, con el apoyo del estudiante en práctica que tiene la posibilidad de ofrecer elementos de fortalecimiento e interiorización, siendo útiles para el crecimiento en procesos de capacitación frente a habilidades sociales que se relacionan con el tema central de liderazgo y relaciones sociales.

De tal manera, la presente sistematización se estructura como una herramienta de reflexión crítica y aprendizaje para el estudiante en práctica profesional, debido a que permite un trabajo de campo que visualiza la realidad del rol y la labor de un psicólogo organizacional, dando paso a la implementación de una estrategia de fortalecimiento frente al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo a personal del ICBF Regional Cundinamarca en el área administrativa, proporcionando un aporte no solo a la entidad sino al psicólogo en formación. Además, es importante mencionar que gracias a la experiencia vivida en el área administrativa se observó que existen interacciones jerárquicas y de relaciones sociales, todas ellas expresadas en un espacio laboral, demostrando que cada integrante es

diferente en cuanto a comportamiento y comunicación, esto brinda información experiencial para la elección del tema central de la sistematización.

Por otro lado, el documento permite que se realice una estructura de experiencias que aporta a futuros practicantes en el ICBF Regional Cundinamarca, para el mantenimiento y potencialización de la estrategia que proporciona la interiorización y fortalecimiento del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, para comprender la dinámica del grupo administrativo en la entidad y otorgando la posibilidad de desarrollar un proceso similar en otra área de trabajo del ICBF, para que de esta manera se comprenda su conceptualización y el por qué se hace necesaria la intervención constante del tema, manifestado que la interacción con otros es el foco primordial para el desarrollo y productividad de los individuos en el lugar de trabajo.

Para finalizar, se indica que en la construcción de la sistematización se hace uso de técnicas de recolección y análisis de información, resaltando que una de ellas es un cuestionario orientado a la evaluación de la percepción general que se tiene del liderazgo y relaciones sociales como elementos de clima laboral, manifestando así que debido a la restricción de resultados de la batería psicosocial que postula el Ministerio de trabajo donde se tiene un diagnóstico de dichos elementos, la cual fue implementada y ejecutada en el grupo administrativo y era primordial para obtener información; se genera la necesidad de proponer el cuestionario de percepción mencionado para proporcionar una base de información que potencializara y respaldara la experiencia vivida en práctica, con ello, se realiza una aclaración y justificación para exponer que la sistematización no es de enfoque mixto, sino mantiene un enfoque cualitativo.

## **1.5 Diseño metodológico**

### ***1.5.1 Método***

Para la metodología de este proyecto es importante mencionar que la sistematización de experiencias se direcciona hacia una interpretación crítica, donde se evidencia un proceso investigativo que conforma el desarrollo de la reconstrucción, aprendizaje y comunicación de una vivencia en particular, por ello, Jara (2018) expone que la sistematización permite producir conocimiento, una reconstrucción e interpretación histórica, valorización de los saberes de las personas, identificar tensiones, formular lecciones aprendidas, documentar la experiencia, comunicar la información recolectada y la producida, además, fortalecer capacidades tanto individuales como grupales.

Por lo tanto, la sistematización de experiencias es un proceso metodológico que debe ser guiado por un enfoque, de acuerdo al sistematizador, por ello se manifiesta un enfoque hermenéutico que, según Almorin (2000) se entiende como una actividad de interpretación, donde se concibe como parte fundamental para la comprensión y la relación con la práctica, además, se indica que la sistematización es retrospectiva, la cual expone que se desarrolla en el momento de haber culminado la experiencia, partiendo de la recolección de información que demuestra la evidencia del proceso de intervención de la practica en psicología , por tal razón la vivencia formativa y la sistematización de experiencias se enmarca en el periodo de 2022-2 con una duración de cuatro meses, iniciando en el mes de agosto y finalizando en el mes de noviembre, en el ICBF Regional Cundinamarca en el área de gestión humana grupo administrativo.

En concordancia con lo anterior, el presente trabajo se basa en la propuesta metodológica de sistematización de Oscar Jara, quien postula una guía metodológica de 5 tiempos, los cuales son:

1. **Punto de partida:** Según Jara (2018) este será el comienzo de toda sistematización, en este punto inicial se establecen dos ítems importantes, el primero de ellos es haber participado en la experiencia, donde se parte de la propia práctica, de lo que hacemos, sentimos y pensamos. El segundo ítem indica que se debe contar con registro de las experiencias, por lo tanto, es pertinente contar con registros que documenten las experiencias y hayan sido construidos o desarrollados a partir de lo vivido.

2. **Formular un plan de sistematización:** Se identifican preguntas iniciales con las que se definirá gran parte de la sistematización de acuerdo a Jara (2018), las cuales son:

- ¿Para qué queremos sistematizar? Definición del objetivo de la sistematización.
- ¿Qué experiencias queremos sistematizar? Delimitar el objeto, seleccionando experiencias, lugar y tiempo que se escoge para sistematizar.
- ¿Qué aspectos centrales nos interesa sistematizar? Se identifica el hilo conductor, eje de la sistematización
- ¿Qué fuentes de información tenemos o necesitamos? Donde se encuentra la información para recuperar el proceso de la experiencia
- ¿Qué procedimiento vamos a seguir? Plan operativo de la sistematización, definición de tareas, responsables, participantes, cuando, como, instrumentos, técnicas, recursos, cronogramas.

3. **Recuperación del proceso vivido:** Propiamente un proceso descriptivo y narrativo, como lo expone Jara (2018) se realiza una exposición del trayecto de la experiencia,

la reconstrucción de la historia, además se debe organizar y clasificar la información.

4. **Las reflexiones de fondo:** Según Jara (2018) se permite un proceso de análisis y síntesis, donde se logre analizar el comportamiento de cada aspecto en congruencia con el desarrollo de la sistematización y el segundo aspecto menciona las interpretaciones críticas en el marco de la experiencia, para vincular particularidades, similitudes, diferencias, gestionando descubrimientos y estrategias de fondo.
5. **Los puntos de llegada:** Llegando al último tiempo de la metodología Jara (2018) manifiesta que es un proceso donde la experiencia se direcciona más allá de la experiencia personal, ya que se evidencian elementos para alimentar, enriquecer y potencializar la experiencia y que sea un proceso transformador. Aquí se proponen dos aspectos importantes, la formulación de conclusiones, en la cual se identifica las afirmaciones resultantes, las principales respuestas a las preguntas formuladas y las recomendaciones que surgirán, finalmente el aspecto siguiente es el de comunicar el aprendizaje, es indispensable compartir el proceso y la experiencia para que no se limite la construcción de la sistematización al conocimiento de quienes lo vivieron, sino que pueda ser conocimiento transformador para quien le interese.

A continuación, se indica que se cuenta con la guía metodológica de Oscar Jara para el desarrollo de la presente sistematización, la cual se relaciona con los lineamientos normativos para la sistematización de experiencias de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha, de tal forma es apropiado proporcionar una comparación de aspectos metodológicos, para establecer la congruencia de la metodología respaldada

teóricamente por un autor de sistematización y los lineamientos de metodología propios de la institución educativa MINUTO DE DIOS.

**Tabla 1**

*Cuadro comparativo de las metodologías implementadas*

Oscar jara	Corporación Universitaria Minuto de Dios (CRS)
La metodología de Oscar Jara manifiesta que el proceso guía que propone no es estático y se puede ajustar de acuerdo a las necesidades, cuenta con cinco tiempos e indica un proceso reflexivo y crítico, donde se comprende e interpreta la experiencia, se recupera la información, se desarrolla un proceso de reflexión, análisis y síntesis para concluir en conocimientos transformadores.	La estructura metodológica de la institución menciona cuatros aspectos principales y fundamentales. Los lineamientos pretenden la recuperación, recolección, análisis, categorización, reflexión y conclusión del proceso vivido y los conocimientos construidos. Para desarrollar un planteamiento lógico y coherente ante la producción de conocimiento.
<b>Punto de partida:</b> Haber participado en la experiencia y tener registros de esta. Formulación de plan de sistematización: preguntas iniciales que estructuran la sistematización en aspectos como: objetivo de la sistematización, delimitación del objeto, eje de sistematización, fuentes de información, plan operativo de sistematización	<b>Metodología de la sistematización:</b> Objetos (objeto de sistematización, delimitación del objeto y criterios para la elección de objeto), preguntas de la sistematización (preguntas orientadoras y pregunta eje de la sistematización), justificación, diseño metodológico (método, instrumentos y análisis de información).
<b>Recuperación del proceso vivido:</b> Reconstruir la historia, recuperar el proceso de la experiencia vivida, ordenar y clasificar la información.	<b>Descripción de la experiencia:</b> Descripción de la modalidad de prácticas y la sub línea del programa a la que le apunta, contexto de la experiencia, antecedentes, descripción del proyecto, descripción del producto. <b>Recuperación del proceso:</b> Revisión teórica análisis institucional, análisis del impacto esperado.
<b>Reflexión de fondo:</b> Indica el análisis y la síntesis de la sistematización, refiere hacer una interpretación crítica del proceso. <b>Los puntos de llegada:</b> Formulación de conclusiones y comunicación de aprendizajes para ampliar conocimiento.	<b>Análisis y reflexión:</b> Resultados de la experiencia, evaluación de impactos, lecciones aprendidas, recomendaciones y conclusiones.

Con la información propuesta anteriormente, se busca confrontar las postulaciones de la metodología del autor con los requerimientos de la institución, sin embargo, Oscar Jara plantea una metodología para la sistematización de experiencias y la Corporación Universitaria Minuto de Dios, formula la estructura normativa del documento de sistematización, siendo así, se entiende que todos los aspectos precisados por la institución están inmersos en la metodología del autor en comparación.

### 1.5.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la sistematización de experiencia en práctica se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información que se describen en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Técnicas e instrumentos de recolección de información*

<b>Técnica</b>	<b>CONCEPTO DE LA TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>CONCEPTO DEL INSTRUMENTO</b>	<b>MOMENTO DE IMPLEMENTACIÓN</b>
<b>Revisión documental</b>	La revisión documental también llamada revisión literaria por otros autores, permite la selección de información que es de utilidad para la investigación, según Arnau y Sala (2020) es una técnica indispensable para enmarcar la investigación, generando un sustento teórico y conceptual, por medio de otras investigaciones realizadas de la temática seleccionada, provocando un análisis de información relevante para nutrir la investigación a desarrollar, además de identificar aportes pasados y de actualidad que corroboren ideas o en su debido caso las refuten y así respaldar y fundamentar las hipótesis propuestas, permite comparar distintas metodologías, observar variables y definiciones variadas acerca de la temática a investigar, postulando un marco referencial amplio dentro de las generalidades de una investigación.	<b>Malla de recolección de investigación teórica</b>	La recolección de información en una estructura conformada para la comprensión, organización y categorización de los temas a indagar, según Gallarda y Moreno (1999) la recolección de información debe ser un proceso estratégico que formado paso a paso brindara utilidad y beneficio a la coherencia de las investigaciones, ya que a partir de un proceso organizado se logra verificar la conceptualización de términos, la categorización de temas y la confiabilidad de la investigación frente a su búsqueda teórica referencial.	La revisión documental organizada y estructurada tiene utilidad en la fase uno, en la investigación de información pasada y actual del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, por ello, es utilizada en la conformación del marco teórico y los antecedentes, adicional a ello, es de gran beneficio para la conceptualización de los temas centrales ya mencionados, definición de aspectos relacionados, estructura metodológica de la sistematización que se utilizaría para orientar el presente documento y es relevante para la construcción general de la sistematización, ya que, brinda información acerca de metodologías, enfoque temático, redacción y definiciones.
<b>Observación participante</b>	La observación participante es una técnica de recolección de datos que permite que le investigador se relacione con el entorno en el que desarrollara su investigación, por lo tanto, Bracamonte (2015) manifiesta que la observación participante en sus inicios se implementa para observar	<b>Bitácora proceso de seguimiento</b>	Según Barrios, Ruiz y Gonzalez (2012) la bitácora es un instrumento que permite la comunicación de información relevante que es proporcionada por la vivencia del investigador o su rol desarrollado en el campo de la labor, favorece la interacción con otros actores en el ambiente, genera soporte a las actividades que realice,	El desarrollo de la observación participante descrita en la fase uno, se gestiona en la práctica profesional, se realiza diariamente en el ICBF en el grupo administrativo, generando una observación atenta y constante al ambiente, compañeros, comportamientos, relaciones entre sujetos, reuniones, ejercicio de la labor, todo el

	<p>a seres vivos en su habitat natural, referenciando la actualidad, dicha técnica es utilizada para detallar en tiempo real el comportamiento que se presente en un contexto seleccionado, logrando ser partícipe de las eventualidades que se presente en este contexto y las conductas que se presenten.</p>		<p>además de proporcionar una retroalimentación y evaluación de las situaciones experimentadas y la bitácora se puede enriquecer no solo con las percepciones propias sino con la de compañeros.</p>	<p>ambiente laboral en general, además se realiza un registro por medio de una bitácora de proceso de seguimiento, redactando de manera continua los elementos relevantes presentes en el contexto laboral. (ver anexo 7.6)</p>
<b>Grupo focal</b>	<p>La técnica de grupo focal resulta útil en una investigación cualitativa porque permite la interacción y comunicación de varias personas orientadas a un mismo tema, según Hamui y Varela (2013) es un espacio donde se puede percibir el sentir, pensar y vivir de los integrantes del grupo, generando opiniones y explicaciones y así obtener información cualitativa, por ello es útil para reconocer conocimientos y experiencias de las personas en un contexto determinado y una temática seleccionada.</p>	<b>Ficha técnica</b>	<p>Según Hamui y Varela (2013) un grupo focal puede contener el uso de bitácoras o fichas técnicas para que el proceso de análisis este documentado mediante un registro de testimonios y una estructura que proporcione las características del grupo, como lugar, duración, preguntas orientadoras, notas relevantes que indiquen particularidades en su desarrollo, evidencia de imágenes expuestas y agrupación de temas.</p>	<p>En la fase uno se desarrolla el grupo focal, en la organización de una actividad interactiva que logra rescatar los testimonios de los integrantes del grupo administrativo, donde se logra evidenciar la percepción de las personas frente al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, siendo ejecutado luego de un proceso de revisión documental y el permanente ejercicio de la observación participante. (ver anexo 7.7)</p>
<b>Cuestionario</b>	<p>Los cuestionarios según Fernández (2005) son técnicas de recolección de datos que se desarrolla para formular preguntas de manera escrita, ya sean preguntas abiertas o cerradas, a personas en particular de quien interesa las opiniones, respuestas y percepciones. Es una técnica que tiene variabilidad en su forma de aplicar, presencial, por teléfono o virtual, además son flexibles frente a su desarrollo, ya que, los participantes pueden llenarlo sin necesidad de la presencia del investigador.</p>	<b>Cuestionario CLA virtual</b>	<p>El Cuestionario de Clima Laboral (CLA) de acuerdo a Corral y Pereña (2010), es una herramienta que contiene frases cortas que indican comportamientos que se pueden identificar en el ambiente laboral, se realizó para que se reflejen conductas que experimenten los trabajadores y que puedan afectar la percepción general del lugar de trabajo, es de resaltar que el objetivo del cuestionario es evaluar el clima general y no la existencia o carencia de problemáticas en particular.</p>	<p>Se hace uso del cuestionario en la fase dos, siendo una propuesta de adaptación del cuestionario CLA para evidenciar percepciones frente al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el cuestionario se envía de manera virtual a los integrantes del grupo administrativo y se reciben progresivamente las respuestas de estos, siendo ejecutado para afianzar lo encontrado y analizado en la fase uno, ofreciendo el cuestionario como un paso de la intervención referente al tema en contexto laboral. (ver anexo 7.8)</p>

### 1.5.3 Técnicas de análisis

Para la ejecución de la sistematización de experiencia se mencionan las técnicas de análisis expuestas en la Tabla 3, con relación a las técnicas e instrumentos descritos anteriormente.

**Tabla 3**  
*Técnicas de análisis de información*

TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	TECNICA DE ANALISIS	CONCEPTO DE LA TECNICA	PROCESO METODOLOGICO
Revisión documental, observación participante y grupo focal	<b>Triangulación</b>	La triangulación se conforma por tres técnicas relacionadas, como la revisión documental, observación participante y grupo focal, generando en primer momento un análisis de información frente al fundamento teórico que respalda la concepción y definición de la temática con la postura del investigador, proporcionando bases teóricas para el análisis en observación participante. Con la agrupación de estas dos se propone el desarrollo de un grupo conversacional que permite enfocar las percepciones en un tema seleccionado.	La técnica de análisis triangulación, permite un proceso metodológico que permea en las comparaciones y distinción de información en interacción con las técnicas de recolección de información, con la finalidad de realizar el análisis del proyecto, enfrentando eje temático, antecedentes, técnicas utilizadas, metodología de sistematización, análisis y resultados.
DOFA	<b>Análisis Matriz DOFA</b>	La matriz DOFA establece cuatro aspectos denominados como: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, según Ponce (2007) la matriz consiste en evaluar de manera diagnóstica las debilidades y fortalezas que pueden ofrecer información de la situación interna de una organización, así mismo de las amenazas y oportunidades que se establecen en evaluación externa, resulta ser una herramienta útil para el análisis y proyección de las estrategias de una organización.	La matriz DOFA representa una metodología de estudio de situación en contexto laboral, observando y analizando características internas y externas donde se identifican debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, provocando la exploración de aspectos que afecten y beneficien la organización, adicional se estructura un plan de estrategias relacionando los resultados DOFA y así promoviendo una posible solución y resolución de lo encontrado en la matriz a partir de sugerencias estrategias. (ver figura 3)
Cuestionario	<b>Cuestionario CLA Análisis de resultados</b>	Por medio del desarrollo de la adaptación del cuestionario CLA propuesto, se realiza el análisis de los datos obtenidos, donde según Corral y Pereña (2010) se tienen criterios de evaluación descritos con porcentajes de valoración, estos son de Emergencia (menor de 10%), Alerta (11% al 20%), Medio-bajo (21% al 40%), Normal	El proceso metodológico parte del reconocimiento del cuestionario para estructurar la adecuación pertinente al liderazgo y relaciones sociales en el

		<p>(41%-59%), Medio alto (60% al 74%), Saludable (75% al 89%), Excelente (Mayor al 90%), por lo tanto, se realiza la clasificación de resultados en relación con los criterios de evaluación reflejando el grado de satisfacción alrededor de la dimensión evaluada, logrando con ello agrupar las percepciones de manera general que se tienen de la organización frente al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, descritas en el cuestionario como dirección y relaciones interpersonales.</p>	<p>trabajo, donde se seleccionan las dimensiones relacionadas directamente con la temática mencionada, luego de ello, se verifica la validez y confiabilidad de la segmentación para proceder a desarrollar el cuestionario segmentado y generar los resultados para el análisis de los mismos.</p>
--	--	---	---

## *CAPÍTULO II*

### *2 Descripción de la experiencia*

#### **2.1 Descripción de la modalidad de prácticas y la sub-línea del programa a la que le apunta**

La Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha tiene una amplia oferta académica, entre ella se encuentra el programa de psicología, donde se brinda una estructura educativa con diversidad de espacios académicos, los cuales fomentan el desarrollo disciplinar de las prácticas profesionales en el campo de la psicología, siendo así, la institución brinda las herramientas pertinentes para que el estudiante se desenvuelva en su práctica profesional en campos como la organizacional, clínica, educativa, social, comunitaria, jurídica e investigativa, entre otras, proporcionando la adquisición de experiencia profesional en un entorno de trabajo y el desarrollo de habilidades pragmáticas necesarias para su incorporación en la vida laboral.

La práctica profesional del programa de psicología hace parte del plan de estudios y por lo tanto es una asignatura indispensable en su formación, tiene la finalidad de que el estudiante ejerza funciones propias de su profesión en curso y a su vez del campo en que se desarrollara, por lo tanto, UNIMINUTO genera la posibilidad y obligación de cursar y aprobar la práctica profesional, la cual se encuentra estructurada por clasificaciones de prácticas profesionales en empresas privadas, entidades públicas o privadas legalmente constituidas, además se expresan tres mecanismos de vinculación, los cuales son: contrato de aprendizaje, contrato laboral y convenio especial.

De acuerdo con lo anterior, se expone que la presente sistematización se realizó a partir de la práctica profesional en psicología, bajo el mecanismo de convenio especial en el campo organizacional, cabe mencionar que el mecanismo de convenio especial se enmarca

en la normatividad que manifiesta que el estudiante que se vincula por medio de convenio especial está sujeto únicamente a la afiliación a la ARL.

Finalmente es relevante indicar que esta sistematización se sitúa en la línea de investigación denominada, Procesos Psicológicos y Desarrollo Humano, el cual fomenta, facilita y regula la investigación en el campo de las áreas básicas de la psicología dentro de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

## ***2.2 Contexto de la experiencia***

El presente trabajo se realiza a partir del desarrollo de la práctica profesional de psicología, por medio de la modalidad de convenio especial en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) regional Cundinamarca, específicamente en el área de gestión humana perteneciente al grupo administrativo de la institución, ahora bien, el ICBF es una entidad del gobierno colombiano que se enfoca en “la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2021), por ello, se hace importante el rol que desarrolla cada uno de los funcionarios en la entidad, ya que, son la fuente de orientación, información, apoyo y proceso en los diferentes programas correspondientes al cargo y área de cada funcionario.

Además, se presenta la misión de la entidad que indica “Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, [ICBF], 2023), reflejando la relevancia del trabajo integral en los diferentes procesos,

debido a la relación que tiene un área con otra, entendiendo que es un trabajo conjunto que forma procesos en cadena para resultados óptimos dirigidos al servicio del ciudadano, con el objetivo de brindar y promover bienestar a los niños, niñas, jóvenes y familias que lo requieran.

De acuerdo con lo anterior, el ICBF pretende una gestión integral y por ello se establecen 8 objetivos estratégicos para el cumplimiento de metas que se estructuran en los planes normativos de la institución según ICBF (2023):

- Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.
- Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.
- Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.
- Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.
- Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.
- Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.
- Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.
- Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

Los objetivos dan muestra de la estructura planteada para generar resultados estratégicos e íntegros frente a la labor del funcionario, por lo tanto, el contexto mencionado anteriormente, es donde se desarrolló la experiencia en práctica profesional en psicología, mediante la propuesta de fortalecimiento de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dirigida al área administrativa de la Dirección Regional Cundinamarca del ICBF, para brindar una estrategia que potencialice la concepción e importancia del liderazgo y las relaciones sociales en el espacio laboral.

Es relevante mencionar que el ICBF genera un Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que hace parte del plan de acción institucional, en dicho modelo se presentan 7 dimensiones, las cuales son, talento humano, direccionamiento estratégico y planeación, gestión con valores para el resultado, evaluación para el resultado, control interno, información y comunicación, gestión del conocimiento y la innovación. Ahora bien, es de mencionar que la dirección de gestión humana, es el área encargada de la dimensión de talento humano, donde se proyectan planes institucionales como: plan anual de vacantes, plan de incentivos institucionales, plan estratégico de talento humano y plan institucional de capacitación, además, en dichos planes se reflejan aspectos relacionados a vacantes en la planta global, plan de bienestar e incentivos, avances en el plan estratégico de gestión humana, servidores públicos capacitados, entre otros (ICBF, 2023).

Teniendo en cuenta lo anterior, se manifiesta que la institución forma una estructura de planeación donde indica que “dentro de sus grupos de valor reconoce a las partes interesadas como lo son: usuarios (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes y lactantes y familias), estado, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, sociedad, peticionarios y la comunidad en general” (ICBF, 2023). Demostrando de esta manera que la labor del practicante en el área de gestión humana representa un apoyo a los

funcionarios para contribuir a la calidad del servicio, además, potencializa y fortalece los procesos y planes ya existentes en la entidad, teniendo en consideración que un aporte al fortalecimiento del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se relaciona con algunos aspectos de bienestar, incentivos, capacitación, entre otros.

### **2.3 Antecedentes**

Posteriormente se relacionan algunas de las investigaciones y publicaciones desarrolladas los últimos años, las cuales dan referencia a la estrategia que incorpora la conceptualización y categorías de fortalecimiento e interiorización con individuos inmersos en un espacio laboral donde se caracteriza aspectos de clima organizacional, liderazgo, relaciones sociales, dinámicas sociales, habilidades sociales y rol del psicólogo organizacional, las cuales serán presentadas de igual forma en la revisión teórica estructurada en el capítulo tres, el cual se denomina como: recuperación del proceso vivido.

#### **Tabla 4**

*Recolección de información de publicaciones referentes al clima organizacional, liderazgo, relaciones sociales, dinámicas sociales, habilidades sociales y rol del psicólogo organizacional.*

<b>Tipo de documento/ Título</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>
Artículo de revista científica: El liderazgo: una visión desde las teorías organizacionales	María Olivia Palafox Soto, Sergio Ochoa Jiménez, Jacobo Hernández, Carlos Armando	2020	El liderazgo hace parte fundamental de elementos explícitos en la interacción con otros en el clima laboral y tiene referentes teóricos de diversas vertientes epistemológicas, siendo así, el presente artículo pretende demostrar las diversas posturas teóricas desde la percepción organizacional, desarrollando en el transcurso del documento un análisis crítico usando como referencia la metodología propuesta por Fink, mediante una revisión documental. Además, el autor expone que el liderazgo se relaciona y mantiene interacción con la motivación, comunicación y autoridad, aspectos que permean el clima laboral de las organizaciones (Palafox, Ochoa y Hernández, 2020). ver anexo 7.1

Trabajo de grado: Construcción del liderazgo a partir de las relaciones sociales en enfermeros de medicina crítica del hospital departamental de Villavicencio	Patricia Casallas Oliveros, Angie Alejandra Palomares Ramírez	2 0 1 8	La investigación se enfoca en la comprensión del liderazgo por medio de relaciones sociales en un Hospital Departamental, con un método cualitativo y enfoque hermenéutico, buscando de esta manera la interpretación del liderazgo a partir de las construcciones y configuraciones desde las relaciones sociales en el trabajo. Entre los hallazgos expuestos, se resalta que las relaciones sociales representan una importancia en el apoyo de materiales y servicios, entendiendo estos elementos por la naturaleza de su labor, también se expresa que la conceptualización del liderazgo se gesta en la individualidad, la cultura y la organización, sin dejar de lado la jerarquización y pautas de liderazgo en la jefatura (Casallas y Palomares, 2018). ver anexo 7.2
Publicación artículo, Ministerio de Salud: Entorno laboral saludable como incentivo al talento humano en salud	Paloma Marcela Urrego Ángel	2 0 1 6	El documento manifiesta la importancia del talento humano para el desarrollo competitivo de las organizaciones, es una investigación avalada por el ministerio de salud, en la cual se expresa la necesidad de sensibilizar a las organizaciones frente a la importancia de los incentivos, desde percepciones de la psicología, la medicina y el trabajo social, además se busca brindar una conceptualización de la motivación, sus beneficios y afectaciones de acuerdo al proceso que se lleve a cabo con ella. Se indica la relevancia de las relaciones sociales en el área de trabajo, ya que son la principal fuente del trabajo en equipo, comunicación, motivación, desempeño y productividad en los trabajadores. (Urrego, 2016) ver anexo 7.3
Trabajo de grado: Fortalecimiento de las relaciones interpersonales y laborales de los administrativos, inspectores y supervisores de seguridad, con el personal operativo a través de acciones formativas con base en la “política del buen trato” de la empresa Prosegur vigilancia y seguridad privada Ltda., regional bolívar.	Daniel Díaz Sanjuan	2 0 1 5	La investigación se enmarca en una estructura de análisis frente a la percepción de enfoques teóricos referentes al trabajo social y además se desarrolla mediante un método cualitativo, proporcionando una población de una organización de seguridad con aproximadamente 2.000 colaboradores, se establece que gracias al estudio se identifica que las personas que laboran en esta empresa, cuentan con diferentes aspectos gestionados por talento humano, como la seguridad social, capacitaciones e incentivos, pero se evidencia que algunos procesos no son completamente exitosos, a razón de ello, se pretende fortalecer procesos y crear nuevos, donde se conciben otros aspectos como el liderazgo, la motivación, las relaciones interpersonales en el trabajo y dinámicas de bienestar y clima laboral. (Díaz, 2015). ver anexo 7.4
Artículo de revista científica: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial	Alessandra Bolaños Martínez	2 0 1 3	La investigación se referencia mediante el proyecto de investigación Factores de Riesgo Psicosocial en empresas de producción de Centro Occidente de Colombia, en la cual se resalta la especificidad de las dimensiones de Liderazgo y Relaciones sociales, haciendo énfasis en sus dominios como lo son: Relaciones sociales en el trabajo, Relaciones con colaboradores, Características de liderazgo, y Retroalimentación del desempeño, desarrollando una recopilación de información mediante cuestionarios de riesgo psicosocial, en donde se reflejan habilidades sociales y la dinámica de los trabajadores frente a esos elementos, también se tuvo en cuenta la opinión de los participantes por medio de entrevistas semiestructuradas, además se tiene en cuenta el contexto social, cultural y económico en función de las dinámicas propias de la organización. ver anexo 7.5

Para finalizar, se indica que es fundamental tener en cuenta los antecedentes presentados anteriormente, ya que, representan un respaldo pertinente frente a los aspectos que se abordan en la presente sistematización, en ellos se encuentra que la gran parte de documentación, genera una mirada entorno a categorías de teorías organizacionales, otros se enfocan en los resultados cuantitativos y cualitativos de la implementación de medición de liderazgo y algunos mencionan procesos de intervención para la creación o potencialización de liderazgo y relaciones sociales, también podemos encontrar vertientes que asumen una revisión documental desde la generalidad del clima laboral hasta la interacción social, sin embargo, se visualiza que el fortalecimiento, la conceptualización e importancia de las dinámicas de liderazgo y relaciones sociales en el ambiente laboral, son reducidas, forman parte de su discurso pero se manifiesta un enfoque hacia los resultados y no la dinámica de interacción entre jerarquías y compañeros, se indica que es relevante indagar acerca del concepto que los individuos tienen del liderazgo y las relaciones sociales, la importancia del papel de estos aspectos en su lugar de trabajo y que continuamente se debe fortalecer para generar habilidades sociales.

#### ***2.4 Descripción del proyecto***

El ICBF Regional Cundinamarca se integra por diferentes grupos de trabajo, siendo así, se indica que la práctica profesional se desarrolló en el grupo administrativo, el cual integra al área de gestión humana, en ella ejercen su labor, profesionales orientados al área, como psicólogos y funcionarios de estudios financieros, estos son los encargados de generar procesos de calidad acorde a la normativa de la entidad, por ello, la profesional en psicología en gestión humana orienta el proceso de práctica profesional de psicología en el área de gestión humana al estudiante en convenio, dentro de dicho contexto se identifica

que aspectos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo están presentes continuamente en la cotidianidad del espacio de trabajo, observando que gestión humana estructura planes de desarrollo enfocados en la necesidad del funcionario y la entidad, cada plan contiene actividades que se orientan a la búsqueda de satisfacción de necesidades.

De acuerdo a lo anterior, el practicante se desarrolla en un espacio laboral inmerso en interacciones constantes, dinámicas y espontaneas del diario vivir de los funcionarios del grupo administrativo, en el ejercicio de la práctica se realiza un proceso de observación y seguimiento permanente de la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, ya que, se identifica la necesidad de fortalecer el liderazgo y las relaciones sociales en la entidad, resaltando que los procesos que se llevan a cabo tienen un plan estratégico de acción enriquecedor para el proceso laboral y personal de los funcionarios, pero debido a la naturaleza de las características de los aspectos mencionados, se evidencia que es necesaria una continuidad y potencialización de una conducta presente en el desarrollo de la labor, indicando que la comunicación, la motivación, la resolución de conflictos, la empatía, el trabajo en equipo y la retroalimentación, son elementos inmersos en la generalidad de la interacción humana en un ámbito laboral y pueden ser generadores de situaciones irregulares en el ambiente.

Por lo tanto, se genera un proyecto de práctica profesional titulado: *Sistematización de experiencias práctica profesional: Contribución a la reflexión crítica del liderazgo y relaciones sociales del ICBF en el área Administrativa de la Regional Cundinamarca desde el rol del psicólogo organizacional*, ya que, al contribuir a la reflexión crítica de aspectos de interacción humana en un espacio laboral, se fortalece el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo por medio de la propuesta de intervención, construida por

unas fases que proporcionan el paso a paso de la practica en relación al proceso de sistematización.

Se contemplaron tres fases, las cuales estructuraron el proceso de sistematización y experiencia en práctica, en la primera de ellas se realiza un proceso de contextualización, principalmente para el reconocimiento del espacio organizacional y la caracterización del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, en ella se desarrollan procesos de seguimiento, bitácoras, testimonios iniciales y se realiza una revisión de fuentes teóricas; Se continua con la segunda fase, en la cual se estructura un análisis DOFA, la adaptación del cuestionario de clima laboral y la ejecución del mismo, adicional la retroalimentación que se compone de la capacitación de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y la difusión de una infografía, finalmente se expone la tercera fase, donde se describe la reflexión y resultados dando finalidad a las fases propuestas y proporcionando un análisis e interpretación de lo encontrado en el proceso.

Gracias a la experiencia en práctica, se proporciona la oportunidad de desarrollar un proyecto de sistematización donde se brinda una reflexión crítica frente a lo vivenciado en dicho espacio, evidenciando el desarrollo de los sujetos en un espacio laboral que diariamente se encuentra propenso a diversas situaciones de simple o complejo manejo en interacción con otros, así mismo, se dispone de la posibilidad de establecer una propuesta para fortalecer elementos de índole organizacional, generando espacios para que los estudiantes en práctica consoliden sus conocimientos y enfoquen sus habilidades a un trabajo teórico practico.

## ***2.5 Descripción del producto***

En medio de la práctica profesional desarrollada en el ICBF Regional Cundinamarca, se lleva a cabo un proyecto que se titula: Sistematización de experiencias de práctica profesional en psicología, contribución a la reflexión crítica del liderazgo y relaciones sociales del ICBF en el área Administrativa de la Regional Cundinamarca desde el rol del psicólogo organizacional, generando como producto principal una propuesta de intervención en pro al fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, esta se constituye por una matriz DOFA, un cuestionario, una capacitación y una infografía, esto siendo orientado por los objetivos específicos descritos en el presente proyecto de sistematización.

De acuerdo a lo anterior y como resultado de un proceso de categorización, indicando que la base de la conceptualización de los aspectos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo fue la revisión documental, se materializa la ejecución de una segmentación de cuestionario de clima laboral, en donde se prioriza la dimensión de dirección que se entiendo como liderazgo y la dimensión de relaciones interpersonales, entendida como relaciones sociales en el trabajo, exponiendo que es una herramienta que refleja la percepción de los trabajadores frente a la organización en que laboran y responde al nivel de satisfacción de manera general de acuerdo a la dimensión desarrollada. Ahora bien, la matriz DOFA fue una herramienta de análisis y diagnóstico pertinente para la exposición de características internas y externas de la entidad, por lo tanto, la matriz DOFA y los resultados del cuestionario, permitieron que se abordaran elementos específicos en la capacitación.

La capacitación construida como producto que impulsaría el fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, esta se conformó principalmente como una

conversación grupal dirigida, donde se exponían elementos de formación referente al tema, como definiciones, habilidades sociales inmersas en la dinámica de los elementos eje, relación entre conceptos y la importancia de fortalecer estas interacciones, además, se realiza una actividad interactiva donde los funcionarios relacionaban percepciones con otros compañeros por medio de un juego de escritura grupal, a partir de tips de habilidades sociales mencionados en forma coloquial y agradable para promover un espacio de confianza, camaradería y tranquilidad.

Para finalizar se proporciona una infografía, donde se rescatan algunos apartados que se seleccionaron con el fin de interiorizar las actividades antes realizadas y recordar la relevancia del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, es de resaltar que la agrupación de estas cuatro herramientas inicio un proceso de divulgación y comunicación en el grupo administrativo, ya que, el material fue puesto a disposición del área de gestión humana para el conocimiento del grupo, adicional a ello se expresa que los diferentes centros zonales y regionales del ICBF pueden acceder al material debido a la forma y estructura de los productos.

## ***CAPÍTULO III***

### ***3. Recuperación del proceso***

#### ***3.1 Revisión Teórica***

Se considera como aspecto esencial para la recuperación del proceso, el desarrollo de una revisión teórica guiada, fundamentando el criterio de mantenimiento que se relacionó con los siguientes aspectos categoriales: *clima organizacional, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo* y el criterio de fortalecimiento con: *dinámicas sociales, habilidades sociales, rol en psicología organización*, manifestando que se realiza la descripción conceptual y profundización de estos, para enriquecer los criterios para la elección del objeto.

#### **Clima organizacional**

Se establece que las organizaciones generan interacción entre individuos debido a su tiempo prestado en el desarrollo de la labor, por lo tanto, “el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (García, 2009, p. 45). Entendiendo así, el lugar en el que el individuo se desenvuelve laboralmente desencadenara diferentes comportamientos debido a los estímulos expuestos por otros.

En consecuencia, se indica que el clima laboral es “un conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Ciampa, 1990, como se citó en Ortega y Perdomo, 2007, p. 5), por ello, el clima organizacional manifiesta las percepciones de los colaboradores acerca de su espacio

de trabajo, no solo en el aspecto de infraestructura, si no, mencionando características de comunicación y relación con otros.

Ahora bien, se expone que hay factores internos propios del ambiente laboral que ejercen el desarrollo de dinámicas en medio del espacio de trabajo, de tal forma, Chiavenato (2001) menciona que el tipo de liderazgo que se ejerce en la organización repercute en las opiniones y percepciones del trabajador frente a su concepción de clima organizacional y como se siente frente al desempeño de quién ejerce ese rol, demostrando de tal manera, que el aspecto de liderazgo es un factor clave para la insatisfacción o satisfacción del trabajador.

Por ende, los individuos manifestaran sus percepciones comprendidas desde su forma de interpretar la realidad y la postura de la organización, ya que, “las características psicológicas personales de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, la resistencia a la presión, los valores y el nivel de aprendizaje, sirven para interpretar la realidad que los rodea” (Brunet, 1987, p. 41), a partir de esta posición, se evidencia que Brunet (1987), refiere que hay distintos componentes que interactúan y expresan unos resultados conforme al clima organizacional que se desarrolle, como se establecen en la *Tabla 5*.

**Tabla 5**

*Componentes y resultados relacionados con el clima organizacional.*

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
<b>Comportamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos individuales, como percepciones y personalidad.</li> <li>• Aspectos grupales, como estructura y proceso.</li> <li>• Motivación reflejada en necesidades, esfuerzo y refuerzo.</li> <li>• Liderazgo, como el poder, políticas e influencia.</li> </ul>
<b>Estructura de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Macro dimensiones</li> <li>• Micro dimensiones</li> </ul>
<b>Procesos de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del rendimiento</li> <li>• Sistema de remuneración</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>
<b>Resultados Rendimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Individual:</b> Alcance de los objetivos, satisfacción y calidad del trabajo.</li> <li>• <b>Grupo:</b> Alcance de los objetivos, cohesión y resultados.</li> <li>• <b>Organización:</b> Producción, eficacia, desarrollo, ausencia.</li> </ul>

### **Liderazgo y tipos de liderazgo**

El liderazgo es un aspecto fundamental en el proceso de interacción social a partir de una dinámica relacional de mando en la sociedad, por lo tanto, se identifica según Ramírez (2013) que el liderazgo está presente en todas las interacciones humanas que se generan de manera grupal. Su naturaleza psicosocial lo sitúa en una dirección operacional y comunicativa de la administración, el control, el poder, la autoridad en el direccionamiento de organizaciones. Su presencia es relevante en todos los ámbitos de la historia de la sociedad humana, donde el nombre de individuos que desempeñan un rol específico que resalta sobre el comportamiento de otros, siempre se encuentra inmerso en hechos culturales, políticos y militares que se manifiestan de acuerdo al contexto y temporalidad de la historia.

Con relación a lo anterior, es indudable que en un espacio organizacional puede hacer presencia el liderazgo, ya que, es un aspecto de autoridad e influencia en un área

social donde se ubican y desarrollan varios individuos, por ello, según Fuentes et al. (2021) el liderazgo se establece como la pretensión de alcanzar objetivos por medio de la dirección de un grupo de personas, en consecuencia, el líder será quien organiza y orienta a las personas hacia el logro del objetivo.

A su vez, se menciona que el liderazgo organizacional es un elemento que se visualiza en un espacio laboral y se puede entender como “la situación de superioridad en que se hallan algunas personas en sus respectivas organizaciones ya que, por sus notable cualidades personales y/o actuaciones, consiguen que los equipos que dirigen vayan a la cabeza en el cumplimiento de los fines organizacionales” (Duro, 2006, p. 17).

Por otro lado, se expresa que existen diversos tipos de liderazgo según la forma de ejercer del líder en las organizaciones; a continuación, se establecen algunos de ellos, interpretados en la *Tabla 6*.

**Tabla 6**

*Tipos de liderazgo*

<b>Tipo de liderazgo</b>	<b>Caracterización</b>
<b>Liderazgo Autocrático</b>	Se expresa como un líder que enfoca las decisiones sin tener en cuenta las de subordinados, se identifica un rol de imponencia y poder sobre las necesidades del trabajador (Colina,2017).
<b>Liderazgo Democrático</b>	Un líder democrático direcciona su interés laboral por el trabajo en equipo, las decisiones grupales, fomenta la participación y gestiona acuerdos consensuados (Colina,2017).
<b>Liderazgo Laissez-faire</b>	Es caracterizado por atribuir la responsabilidad de elección a los subordinados, se aísla de su rol propio, proporciona herramientas a los subordinados para que desarrollen las funciones que a él le corresponden, sin brindar apoyo, orientación o motivación alguna (Jiménez y Villanueva, 2018).
<b>Liderazgo Transaccional</b>	El liderazgo transaccional se fundamenta en la retroalimentación que induce a una recompensa o castigo, desarrollada a raíz del cumplimiento de objetivos (Rozo y Abaunza de González, 2010).
<b>Liderazgo Transformacional</b>	Liderazgo que fomenta la transformación de los procesos, mediante la motivación, aspiraciones y autoestima de los subordinados, su labor se rige por valorar al trabajador como una pieza clave para la organización y no como una herramienta de trabajo (Rozo y Abaunza de González, 2010).

## **Relaciones sociales en el trabajo**

Las relaciones sociales hacen parte de la naturaleza del ser humano, posibilitan la interacción con otros en el medio que se desarrolla, por ello según Rubbini (2013) indica que una relación es el proceso de comunicación donde existe una influencia social que se proporciona en un espacio compartido con otros, permitiendo el desarrollo de una comunicación, a partir de dicho proceso se construye la situación que se despliega en el momento de interacción, por lo tanto, se expresa que las relaciones están constituidas por las experiencias vividas en el pasado, las que se desarrollan en el presente y las futuras, manifestando que son continuas, manteniendo dinámicas en el tiempo y exteriorizando la percepción de quien está involucrado.

Siendo así, el trabajo se entiende como un espacio social de interacción con otros, donde las personas forman vínculos con jerarquías, directores, compañeros, externos como público en general, clientes, usuarios, con la empresa y con rol o función desempeñada, interpretando dichos vínculos como positivos o negativos, los cuales pueden ser generadores de satisfacción o riesgo en la construcción y desarrollo del ambiente laboral (Bostal y Malleville, 2016), en consecuencia se expresa que las relaciones dependen de la interpretación y percepción de cada individuo, por ello, es relevante la comunicación con los que rodean el espacio en que se desarrolla.

Por lo tanto, Neffa (2015) menciona que el apoyo social ofrecido por compañeros de trabajo es fundamental para que el conocimiento y las experiencias sean transferidas, además, contribuye a la superación de dificultad provocada por requerimientos, estrés, fatiga emocional y conflictos, entendiendo que las relaciones sociales hacen parte de una necesidad de comunicación e interacción con otros, en consecuencia, según Ramos (2015), las personas en un espacio de trabajo reflejan necesidad por interactuar con sus

compañeros, jefes, sindicatos, entre otros, para satisfacer su necesidad de relacionarse, sin embargo, el relacionarse no indica que la experiencia sea satisfactoria, debido a que si la relación se desarrolla en armonía, generando un aporte positivo a las partes, será satisfactorio, pero de lo contrario se puede clasificar en aspectos de estrés, tensión e insatisfacción.

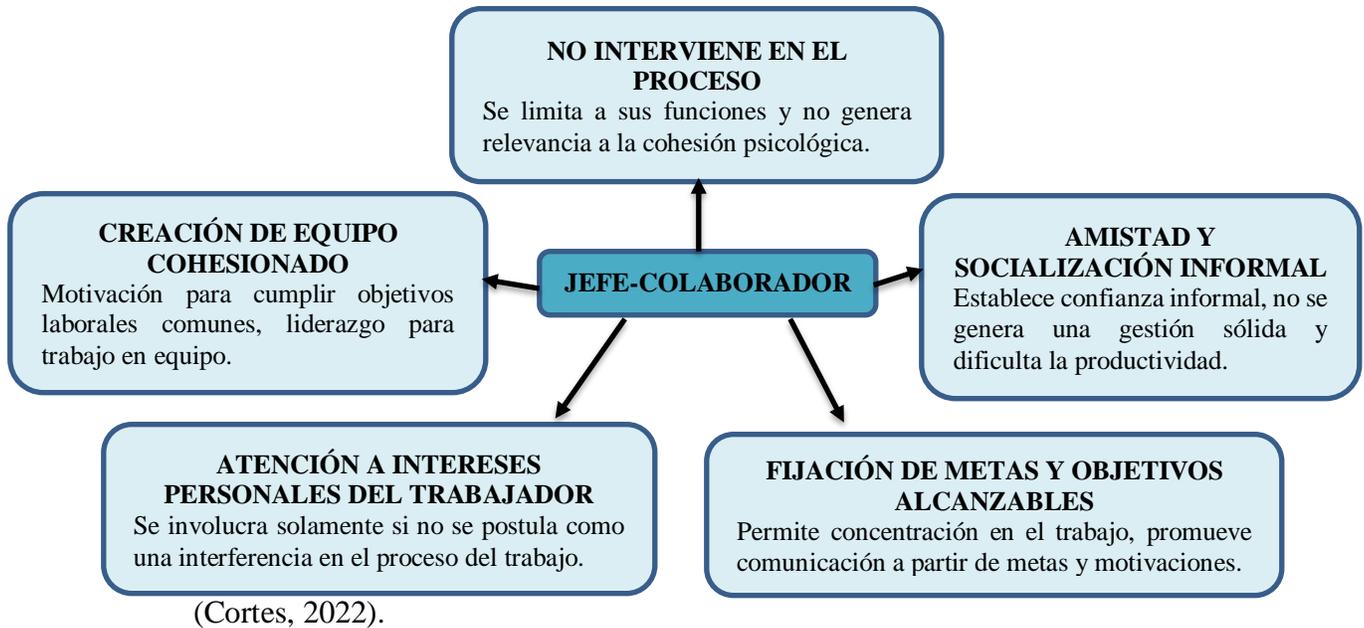
De acuerdo con lo anterior, se identifica que la interacción en el espacio de trabajo puede incurrir en falencias debido a que “las relaciones con los colegas pueden verse dificultadas por la falta de oportunidades de comunicación, si la organización del trabajo está individualizada y no promueve el trabajo en equipo o actividades colectivas y las relaciones son tensas y conflictivas” (Neffa, 2015, p. 215). De esta manera, se establece la importancia de observar las relaciones y su proceso de desarrollo en las organizaciones, ya que pueden conllevar a dinámicas de comunicación hostiles que afectan a la persona, su relación con otros y a la empresa.

A partir de lo antes dicho, se referencia que, en una estructura organizacional, las relaciones que forman parte principal de su interacción social son la de jefe-colaborador y colega-colega, manifestando que de acuerdo a la organización se establecerán otras relaciones sociales en el trabajo (Cortes, 2022).

A continuación, se exponen comportamientos y características de la relación jefe-colaborador en la figura 1 y de la relación colega-colega en la figura 2, éstas hacen parte de las dinámicas que se desarrollan en torno a la comunicación, apoyo e interacción con otros en un espacio de trabajo.

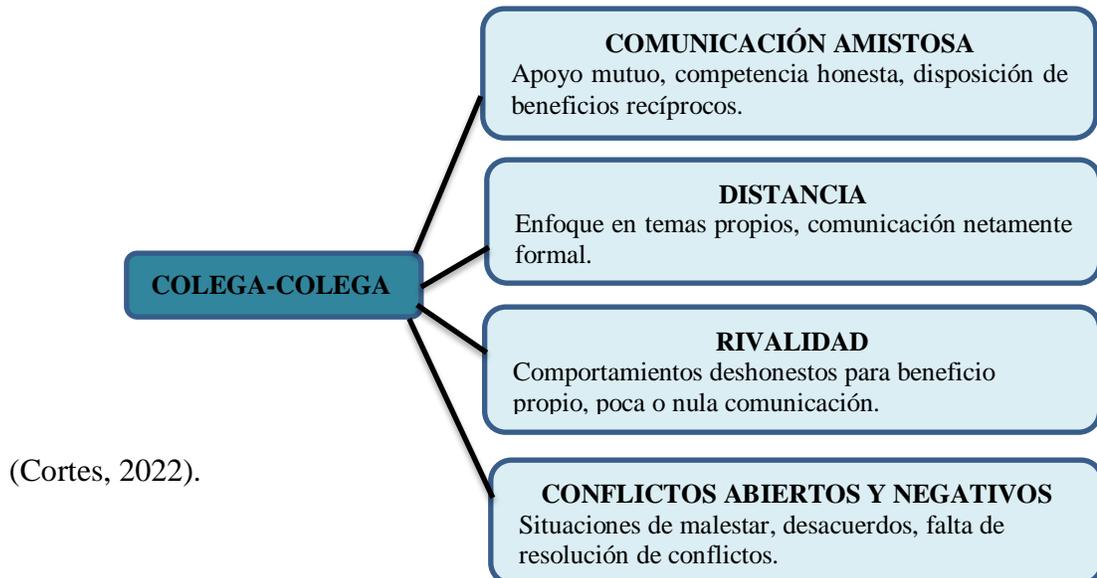
**Figura 1**

*Características de relación jefe-colaborador*



**Figura 2**

*Características de relación colega-colega*



### **Dinámica social**

Los seres humanos están expuestos a procesos de interacción y desarrollo constante que se encuentran contrastados con la estructura social en la que está inmerso, por ello, se hace necesario mencionar que la “dinámica social significa desarrollo y evolución de la sociedad, es como la sociedad pasa de formas primitivas a formas desarrolladas, evidenciadas en el desarrollo de sus procesos económicos, sociales, culturales y políticos” (Servicio social Unadista, 2017). Por otro lado, se identifica que la dinámica social también se entiende como “una teoría sistemática o científica de los cambios sociales, que indaga las oscilaciones, los ritmos, los ciclos o las tendencias evolutivas de la realidad social” (Pinto y Uribe, 1957, p.209).

En consecuencia, a lo anterior, se indica que el ser humano es social por naturaleza, se desarrolla en grupo la gran parte de su tiempo, siendo así, es válido mencionar que las dinámicas de grupo, según Apodaka (2004) promueven la conciencia de su reacción y expresión de las emociones propias y de otros, orienta a la percepción de las consecuencias de su accionar y que se genere un aprendizaje de ello, transfiere postura de valores personales y objetivos, pretende un comportamiento prudente en relación al ambiente en el que se encuentra, además, se direcciona el proceso de dinámica grupal a la eficacia organizacional, fortalecimiento de socialización con otros, incremento de sentido cooperativo y participativo, finalmente se expone la importancia de la mejora de la comunicación.

Además, se encuentran factores determinantes que expresan las dinámicas grupales, como la cooperación, la pertinencia y la logística, en esta categorización se expresan aspectos de relación y experiencia con individuos, valor que se le otorga a las relaciones sociales, la pertinencia de sus funciones y tareas delegadas en el grupo (Vergara,

2013). Por otro lado, los factores determinantes indicados, se logran referenciar en la organización como grupo social dinámico donde se desarrolla toda persona que hace parte de la estructura en la organización, de tal manera “el hombre utiliza sus rasgos de personalidad y sus habilidades para involucrarse en la dinámica social de la empresa, siendo influenciado para tomar decisiones o influenciando el dicho proceso, según sea su posición jerárquica” (Montoya, 2006, p. 56). Finalmente, se entiende que las dinámicas sociales se relacionan directamente con los grupos que se conforman en la sociedad, fundamentados en todo espacio que evidencia una interacción social y comunicativa con otros, como lo es en espacios culturales, laborales, políticos, educativos, entre otros.

### **Habilidades Sociales**

Las habilidades sociales se interpretan como comportamientos que se expresan en momentos de interacción, por lo tanto, se manifiesta que “son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos” (Roca, 2014, p. 11), siendo así, las habilidades sociales permean en la cotidianidad de los individuos, su desarrollo y evolución, entendiéndose según Bances (2019), este tipo de habilidades se sugieren ser aprendidas y desarrolladas satisfactoriamente desde la niñez para que el futuro adulto, reconozca sus habilidades sociales y logre fortalecerlas en interacción con la sociedad.

Además, se expone que Gil y Llinás (2020) refieren las habilidades sociales como la expresión de opiniones, pensamientos, sentimientos o deseos sin experimentar culpa por ello, pero también si agredir a otros, de la misma forma, indican que es la capacidad de aceptación ante críticas sin que ello desate enojo. Sin embargo, es importante mencionar que las habilidades sociales tienen una relación fundamental con la competencia social, de

tal forma lo menciona Villareal, Sánchez et al. (2010), indicando que se entiende como la capacidad de afrontar los requerimientos y desafíos de la cotidianidad con éxito, con el objetivo de presentar comodidad y calidad en estado físico, psicológico y social, a partir de un comportamiento asertivo y adaptable frente al espacio en el que se desarrolla socialmente y con las personas que interactúa.

Las habilidades sociales se caracterizan por abarcar principalmente cinco componentes, expuestos por Roca (2014) los cuales son: autoestima, asertividad, toma de decisiones, empatía y manejo de emociones, fundamentando esta postura es válido mencionar que según la Fundación EDEX (s.f), la Organización Mundial de la Salud propone una iniciativa nombrada como habilidades para la vida, la cual desarrolla una caracterización de tres elementos importante, habilidades emocionales, habilidades cognitivas y habilidades sociales, manifestando que esta última, permea un componente de comunicación asertiva, relaciones interpersonales y manejo de problemas y conflictos.

Tomando en cuenta lo anterior, las habilidades sociales emergen en la vida del individuo, debido a su exposición e inmersión en sociedad, por ello, cada uno de los espacios que rodean al ser humano, se encuentran caracterizados por las expresiones de dichas habilidades. Por ello, Naranjo, Espinel et al. (2019), refieren que se establecen las habilidades en un aspecto laboral, ya que el humano está condicionado a este, siendo así, es necesario que se desarrollen habilidades de comunicación y relación con otros para permear en un ambiente laboral satisfactorio. En congruencia, Moreno, Blanco et al. (2014) proponen que es relevante fortalecen las habilidades sociales en relación al clima laboral, ya que promueven la eficacia, cohesión y productividad de los trabajadores, además integra características esenciales de las habilidades sociales como la comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones, manejo de emociones y relaciones sociales.

### **Rol en psicología organizacional**

La psicología se puede definir como “el estudio del pensamiento y la conducta, la cual cumple un amplio espectro de contenidos, en donde el psicólogo en sus funciones abarca un conjunto muy diversificado teniendo la posibilidad de abordar de acuerdo a sus intereses determinados campos” (Orozco, López et al. 2013, p.411), teniendo en cuenta esto se indica que uno de los campos en que lora establecerse es la psicología organizacional ejerciendo desde su labor el bienestar y progreso de las organizaciones.

Ahora bien, las organizaciones estructuran áreas de ejercicio para el profesional, según Álvarez, Estrella et al. (2018) estas pueden entenderse como área de talento humano, gestión humana, allí deben integrarse gestores de cambio para la potencialización de procesos humanos dentro de la organización, exponiendo también que diversas disciplinas como la sociología y la administración forman parte importante de procesos en el área, pero se realiza la distinción de la psicología por los procesos de gestión de personas en campo industrial u organizacional.

Además, la importancia del rol ejercido por la psicología organizacional se encuentra explícita por abordar aspectos fundamentales como los mencionados por Gómez (2016), como lo son: el liderazgo, satisfacción, motivación, comunicación, resolución de conflictos, cambio organizacional, cultura, trabajo en equipo, empoderamiento, relaciones interpersonales, también se manifiesta que el psicólogo organizacional gestiona análisis de procesos y trabaja a partir de ellos verificando aquello que son susceptibles a fortalecimiento, mejora o cambio, creación de programas para bienestar del trabajador y la organización, observación e interpretación del comportamiento en el espacio laboral, entre otros.

### ***3.2 Análisis institucional***

La experiencia vivida a partir de la práctica profesional de psicología en el área organizacional durante el periodo 2022-2 desarrollada dentro del área de gestión humana que hace parte del grupo administrativo de la Regional Cundinamarca del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), ofreció la posibilidad de establecer una propuesta de intervención para el fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, ya que, la institución cuenta con planes de acción estructurados para intervenir en dicho aspectos, pero se hizo necesario potencializar aspectos como los mencionados dado que pertenecen a la dinámica diaria de los funcionarios y generan una interacción continua y se relaciona directamente con la misión de la entidad que fundamentalmente menciona la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, manifestando que los procesos laborales de los funcionarios permean en el que hacer del profesional integral, que se encarga de ejercer su labor de una manera asertiva, por lo tanto, el bienestar y satisfacción del mismo promueve su eficiencia, a razón de ello, se postuló como una alternativa de intervención favorable para fortalecer el bienestar de los trabajadores en aspectos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Debido a lo anterior, para el área de gestión humana es importante que desde la percepción de la psicología organizacional se fortalezca y potencialice los procesos ya existentes para dar cumplimiento a los objetivos de la entidad y brindar una atención integra y favorable para las necesidades del ciudadano; por las apreciaciones ya mencionadas se origina la propuesta de intervención orientada al incremento de técnicas de recolección de información y de análisis, para generar procesos aún más sólidos en el desarrollo de planeación en gestión humana.

Para finalizar se indica que la participación del grupo administrativo fue relevante para generar la intervención de fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, resaltando la divulgación de las actividades a desarrollar, que promovió la participación y aceptación de los participantes, por consiguiente la propuesta de intervención permite que el área de gestión humana fortalezca sus procesos y que se promueva el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, entendiendo la importancia de desarrollar un seguimiento continuo a las interacciones que se generan diariamente entre sujetos en sociedad.

### ***3.3 Análisis del impacto esperado***

A partir de la necesidad establecida por medio de la observación, seguimientos y grupo focal que se llevaron a cabo en el grupo administrativo del ICBF Regional Cundinamarca, se pudo analizar que es fundamental el fortalecimiento de interacciones jerárquicas y con compañeros, por ejemplo, un integrante del grupo administrativo indica que *“Mi parte laboral va hasta acá, mi parte afectiva o de amistad va hasta este punto. Entonces, pienso que depende del grado de madurez y del compromiso que tenga cada una de las partes”* proporcionando una percepción que da cuenta de que cada persona tiene su forma de desenvolverse frente a elementos de trabajo o relaciones sociales, por ello, se espera lograr que se reconozca el liderazgo y las relaciones sociales como conceptos inmersos en el desarrollo de la cotidianidad, donde la forma de abarcarlos es distinta de acuerdo a cada sujeto pero hay estrategias de comunicación que se encaminan a la resolución y solución asertiva. Entendiendo que entre los dos elementos mencionados, existe una relación estrecha y están conformados por distintas habilidades sociales que en su ejercicio pueden ser gratificantes para la satisfacción del trabajador en su espacio laboral, además, se pretende que mediante la interiorización de las conductas sociales

expresadas se consoliden habilidades sociales que promuevan la armonía en el clima laboral, para que se genere una trascendencia de lo teórico conceptual que se exponga en la capacitación a lo práctico experiencial del diario vivir, por último, se espera que se promueva la continuidad del fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, para fomentar características que surgen en el ejercicio propio de la labor, como el trabajo en equipo, la escucha, la resolución de conflictos, el apoyo personal y laboral.

De acuerdo a lo anterior, para cumplir el primer aspecto de impacto esperado se realiza un grupo focal, con preguntas orientadoras que lograron ser captadas por los espectadores y permitieron que se reconocieran definiciones y percepciones acerca de situaciones que parecen no ser tan evidentes en el espacio de trabajo, como la fragilidad por una problemática familiar, posturas frente a la interacción con otros y los beneficios o malestares que presenta, a raíz de estas respuestas un participante mencionaba *"todos somos seres humanos diversos con caracteres puntuales, con una situación personal particular, cada uno tiene sus temas de vida atrás"*, demostrando que la conceptualización es variable, de acuerdo a la percepción de vida y desarrollo como persona; es de resaltar que en un espacio laboral no se pierde la memoria de las eventualidades que sucedan en otros ambientes como el hogar, las relaciones amorosas, la educación, entre otros.

Por lo anterior, una persona presente en el grupo, hace alusión a una situación de índole familiar, exponiendo que *"tú tienes tu mamá enferma, puedes venir a la oficina, puedes realizar esto, puedes pedir permiso, o sea, son alternativas de cada situación en donde estés trabajando"* permitiendo de esta manera, visibilizar la relación entre la postura de un líder frente a una situación por la que se enfrenta un compañero y que apoyo se le brindaría, por ello, otro participante indica *"si no podemos, digamos un tiempo, digamos un stand-by, oiga, deme un permiso o algo, soluciono y vuelvo y reporto"*, con ello, se

manifiesta que la importancia de la comunicación con las jerarquías y compañeros es primordial para expresar la situación por la que se encuentra y la posible estrategia de apoyo para su bienestar.

Por otro lado, mediante el grupo focal se presenta una situación en particular que representa el reconocimiento del liderazgo y la relación con otros, debido a la deserción de algunos participantes en medio de la actividad, por ello, una funcionaria indica *“Ya solo faltan dos preguntitas y ya no más. Dos preguntas y nos vamos, porque he visto que ya varios se han ido y pues me parece una falta de respeto”*. A partir de esta situación, se expresa la percepción brindada acerca de que es actuar como líder, mencionando que *“en cada subgrupo también hay un líder, entonces todos podemos aportar en cada actividad que realicemos”*, con ello se comprende que se lidera de acuerdo a la necesidad de la situación, como se evidencio en la situación de intención de abandono del grupo focal.

Teniendo en cuenta lo anterior, los participantes manifiestan el reconocimiento de conceptualización, relación e importancia de la temática en la que se enfocó el grupo, además se demuestra el accionar de un compañero frente a una eventualidad espontanea, reflejando así que las interacciones pueden ser inesperadas y depende de las habilidades sociales y comunicativas de cada individuo para resolverlas, como en el caso del último testimonio expuesto anteriormente.

Ahora bien, para lograr interiorizar los aspectos que giran en torno a la temática, buscando fortalecer elementos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se desarrolla la capacitación, donde se expone conocimiento acerca de las definiciones, relaciones entre sí, habilidades sociales pertinentes en la interacción con otros y la relevancia de fortalecer estas conductas en un ambiente laboral, además, gracias a la actividad lúdica presentada se evidencia que el alcance fue favorable y a partir de ello un participante indica que *“La*

*empatía permite apoyar las relaciones laborales y personales que nos llevan a lograr objetivos propuestos bajo una visión estratégica y capacidad de liderazgo",* demostrando en sus expresiones la interiorización en relación con tres temas como el liderazgo, las relaciones sociales y algunas habilidades sociales. Otro participante aporta a este testimonio, mencionando *"Se necesita tranquilidad y asertividad en el trabajo para crear un ambiente que motive al trabajo en equipo",* también se refleja la interiorización de procesos asertivos para una mejor comunicación que pueda contribuir al crecimiento propio y de otros, indicando *"La retroalimentación genera una comunicación entre compañeros para mejorar la calidad de persona y además mejorar profesionalmente, siendo empáticos y expresando nuestra idea con claridad."* estos apartados permiten visualizar el desarrollo de postura frente a los testimonios iniciales del grupo focal a comparación de los de la capacitación, ya que, en el grupo focal no se establecían varias apreciaciones acerca de elementos pertenecientes a habilidades sociales, en lugar de esto, se realizaban argumentos como *"No solo la relación en el trabajo hacia lo social, sino también como lo social hacia el trabajo",* a razón de esta apreciación de expresan percepciones como, *"entonces yo creería que si no le puedo brindar esa ayuda estando en el lugar de trabajo, mucho menos afuera",* comprendiendo así, que en primer momento se manifiestan ideas claras de acuerdo a su forma de observar la vida, sin embargo, al finalizar se brindan ideas claras pero con descripciones estructuradas hacia las habilidades sociales, mencionando, la empatía, la retroalimentación, comunicación asertiva, entre otras.

También se indicó que la continuidad del fortalecimiento es un impacto esperado y la búsqueda de este, se da por medio de la propuesta de intervención, donde se observa un proceso de análisis, observación y ejecución, expuestas mediante tres fases en el proceso experiencial, permitiendo una contextualización, un diseño de propuesta de intervención y

finalmente una fase de reflexión, obteniendo participación, disposición y acogimiento en cada actividad; ahora bien, es de resaltar que la continuidad del proceso debe ser generada por el área encargada, por ello, se establecen las técnicas y herramientas que fueron de utilidad para fortalecer y se ofrecen para generar seguimiento y continuidad en la entidad si lo consideran pertinente en apoyo a otro proceso que se establezca, sea por otros estudiantes, por el área de gestión humana o directamente por los integrantes del grupo administrativo.

Finalmente se expresa que desde la perspectiva de una reflexión crítica de la experiencia en práctica profesional, se aprueba el impacto que origino la implementación de una propuesta de intervención, ya que al vincular la participación del grupo administrativo con el área de gestión humana y la propuesta de intervención del practicante, se evidencio la respuesta y colaboración de los integrantes del grupo, reflejando el reconocimiento, la interiorización y continuidad de lo aprendido en los espacios dispuestos para la ejecución de la intervención.

## ***CAPÍTULO IV***

### ***4. Análisis y reflexión***

#### ***4.1 Reflexión de resultados de la experiencia***

##### ***4.1.1 Fases de la sistematización***

Los resultados se construyen a partir del proceso de la experiencia en práctica profesional y se expresa que fue pertinente la estructura de tres fases (observe descripción en la *Tabla 7*), orientadas al proceso experiencial, ya que la sistematización fue de manera retrospectiva y con ellas se logró la relación de la experiencia, la metodología y el proceso documental, estas se direccionan por medio de un objetivo, acciones orientadoras, actividades desarrolladas y producto de cada una de ellas, en consecuencia, se mencionan las tres fases planteadas, como: contextualización de la práctica profesional, diseño de la propuesta de intervención para fortalecimiento de la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, reflexión de resultados. Indicando que los resultados y análisis e interpretación se formulan de manera conjunta para la recuperación del proceso y la tabla es referente inicial para la continuidad de la descripción en el análisis e interpretación de resultados.

**Tabla 7***Fases*

Fase	Objetivo	Acciones	Actividades	Producto
1	<b>Contextualización de la práctica profesional</b>	Reconocimiento y contextualización del lugar de práctica profesional.	Charla de Inducción	Bitácora
			Asignación de funciones	Bitácora
		Caracterización del liderazgo y las relaciones sociales en el grupo administrativo.	Observación participante	Proceso de seguimiento escrito
			Grupo focal	Grupo focal
		Revisión teórica	Revisión teórica, antecedentes	
2	<b>Diseño de propuesta de intervención para fortalecimiento de la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.</b>	Análisis DOFA que identifica debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en torno al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Desarrollo de matriz DOFA	Matriz DOFA
			Estructuración de la adaptación de cuestionario clima laboral y desarrollo del mismo.	Propuesta de cuestionario
		Retroalimentación de hallazgos para el fortalecimiento del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Capacitación	Capacitación
		Proporcionar pieza comunicativa	Infografía	
3	<b>Reflexión de resultados</b>	Reflexión de resultados obtenidos frente al aprendizaje adquirido a partir de cada una de las fases propuestas.	Organización y reflexión de resultados alcanzados	Reflexión de resultados

#### ***4.2 Análisis e interpretación de resultados***

Para el desarrollo de la interpretación y análisis de la intervención en el grupo administrativo, se utilizaron los registros adquiridos mediante la ejecución de la propuesta de intervención como son: fotografías, grabación de voz, bitácoras, esquemas y piezas comunicativas. A partir de dichos registros se obtuvieron testimonios y percepciones de los funcionarios, donde se manifiesta la concepción e interpretación del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Para ello, es necesario profundizar en algunos instrumentos que generan un procesamiento de la información en agrupaciones, siendo así fue necesario la construcción de matrices en las que se tuvieron en cuenta tres criterios de agrupación: contextualización de la práctica profesional, diseño de propuesta de intervención para fortalecimiento de la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y reflexión de resultados, esto de acuerdo a las fases estructuradas en el desarrollo del proceso de propuesta de intervención.

A continuación, se presenta la descripción de los resultados y la interpretación de los mismos por etapas y acciones, en donde se detallan las actividades desarrolladas de acuerdo al diseño de propuesta de intervención y las percepciones expuestas por los funcionarios del grupo administrativo del ICBF Regional Cundinamarca.

##### **Fase 1: Contextualización de la práctica profesional y dinámicas de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Esta fase establece el reconocimiento y desarrollo de la práctica profesional, por ello, se menciona la contextualización de la misma, para establecer una interacción precisa formada por el estudiante y el lugar de práctica, manifestando la necesidad de que el practicante se relacione con el entorno, presentando así el equipo de trabajo, además que reconozca el contexto bajo el cual se desarrolla. Por lo anterior, el practicante inicia su

práctica profesional, se introduce en el contexto y tiene un rol activo en el espacio laboral; sus percepciones se enmarcan en una posición participante, por lo tanto, se pretende identificar y observar los elementos que son necesarios a fortalecer dentro de este ambiente y gracias a la observación participante, el grupo focal y la revisión teórica denominada como triangulación de análisis, se visualiza que el aspecto de mayor impacto en la cotidianidad de una persona en un espacio organizacional es el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, por lo tanto indica García (2009) que el clima laboral pertenece a la dinámica constante en el espacio laboral, en este se encuentra resaltan categorías presentes en la organización, como lo son, las relaciones interpersonales y el estilo de dirección, además se refuerzan los elementos elegidos para fortalecer debido al cuestionario postulado por (Corral y Pereña, 2010) en el cual, se expone que en la evaluación de percepciones del clima laboral es de relevancia tomar como dimensión de estudio la dirección, entendida como liderazgo y las relaciones interpersonales, entendida como relaciones sociales en el trabajo. Para la ejecución de esta fase se dispuso de dos acciones desarrolladas para la contextualización, la descripción general de dichas acciones se presenta en la tabla 8.

**Tabla 8**

*Acciones, propósitos, actividades y productos de fase I*

<b>FASE 1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL Y DINÁMICAS DE LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>		
<b>ACCIÓN 1</b>	Reconocimiento y contextualización del lugar de práctica profesional	
<b>PROPOSITO</b>	Establecer reconocimiento y desarrollo de la práctica profesional, mediante interacción con la entidad, compañeros y funciones.	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CHARLA INDUCCIÓN-CONTEXTUALIZACIÓN</b>	<b>ASIGNACIÓN FUNCIONES</b>
		
<b>PRODUCTO</b>	Bitácora inducción (ver anexo 7.9) Bitácora de funciones (ver anexo 7.10)	
<b>ACCIÓN 2</b>	Caracterización del liderazgo y las relaciones sociales en el grupo administrativo.	
<b>PROPOSITO</b>	Identificar y observar los elementos necesarios a fortalecer dentro del ambiente laboral para caracterizar mediante experiencia individual, testimonial y fundamento teórico.	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBSERVACIÓN PARTICIPANTE</b>	<b>GRUPO FOCAL</b>
		
<b>PRODUCTOS</b>	Proceso de seguimiento escrito, grabación de voz transcrita para testimonios, revisión teórica.	

### **Acción 1: Reconocimiento y contextualización del lugar de práctica profesional**

La acción proporciona el aspecto de reconocimiento, debido a la presentación inicial que se realiza de manera virtual, en la cual se dispone de la información del estudiante para la entidad en convenio, la cual es el ICBF Regional Cundinamarca, también se brinda una presentación presencial para visualizar a las personas que integran el grupo administrativo, por ello, se menciona que:

*“...quiero presentarles a sus compañeros de trabajo, ellos serán las personas que acompañarán su proceso en práctica, somos un grupo de trabajo con distintos conocimientos, ustedes aprenden de nosotros y nosotros aprendemos de ustedes, bienvenidos...”*

Coordinadora

Se realiza la presentación de la coordinación, gestión humana, seguridad y salud en el trabajo y financiera, siendo este el entorno en que desarrollara su labor como profesional en psicología en un espacio organizacional.

Además, se realiza una contextualización por medio de una inducción laboral, en la cual se implementa la información de la entidad para otorgar contexto a la estadía del practicante y se mencionan sus funciones principales, indicando que:

*“... esta es la Regional Cundinamarca, manejamos una plataforma principal para toda la institución en general, por ello, el primer paso es el reconocimiento de esta y un acercamiento con los objetivos del ICBF y del área de gestión humana...”*

Integrante área gestión humana

*“...las funciones que tienes como practicante son diseñadas para el desarrollo profesional de los estudiantes que nos colaboran y las necesidades de la institución, generalmente puede haber variaciones en las funciones, ya que cada día se presentan eventualidades diferentes, pero dentro de la generalidad estas son las acordadas con la universidad y las que se llevaran a cabo...”*

Integrante área gestión humana

Las funciones que se realizaron giran en torno a las acordadas por la universidad y la entidad en convenio, promoviendo el desarrollo profesional en psicología organizacional, desempeñando apoyo en el área de gestión humana, estas son:

- Apoyar en el desarrollo de las actividades propuestas del plan de acción de código de integridad.
- Apoyar en la revisión y desarrollo de las actividades propuestas del plan clima laboral de la sede regional y centros zonales.
- Apoyar en la preparación de informes, materiales, encuestas e inscripciones en temas relacionados con bienestar social, cultura organizacional y código de integridad.
- Cumplir con calidad, oportunidad y pertinencia las instrucciones y obligaciones por su supervisor de práctica.

Con la contextualización y las funciones mencionadas se interpreta el rol del practicante en psicología en ámbito organizacional, con fundamentación en gestión humana, presentando el respaldo teórico de Orozco, López et al (2013) donde menciona que la psicología tiene una amplia red de oportunidades de desarrollo laboral y entre ellas se encuentra la psicología organizacional, en la cual se encadena el estudio de conductas y se pretende el bienestar del colaborador adicional al progreso de la organización.

Así mismo, se manifestó que la experiencia se desarrolló desde el área de gestión humana, obteniendo como resultado principal de la acción uno, la inducción y la asignación de funciones, por ello, se expone que la teoría coincide con dichos procesos, informando que se conciben elementos de trabajo como

Análisis de puestos, selección, formación, evaluación, condiciones de trabajo, inducción, comunicación, salud ocupacional, motivación, construcción del bienestar y clima laboral, entre otras tantas funciones que se enmarcan en este contexto en donde la psicología organizacional se circunscribe también al campo de la gestión

de los recursos humanos, por ende el rol del psicólogo organizacional se asimila entonces al de un gestor con conocimientos y competencias multidisciplinares (Enciso y Peridilla, 2004, como se citó en Orozco, López et al, 2013, p.412)

Luego de exponer la contextualización acorde a la interacción, apropiación y comprensión del practicante, se formula una guía virtual, mediante los programas informáticos del ICBF, por ello, la persona encargada informa que:

*“Las páginas del ICBF son públicas, por lo tanto, todos los ciudadanos pueden acceder a información general de la entidad, por lo tanto, pueden ingresar a la página principal del ICBF, allí encuentran cronogramas, funciones, cargos, objetivos, metas, etcétera, haremos un recorrido por toda esta información para que te empapes de la entidad en la que te encuentras”*

Integrante área de gestión humana

El encuentro y reconocimiento de la información virtual que presenta la entidad, se brinda para reconocer la planeación y direccionamiento de la entidad en relación con el que hacer del funcionario en beneficio de la misión y visión, además, en dichos sitios virtuales, se brinda información pertinente del proceso de gestión humana frente a los elementos generales que se encuentran inmersos en su labor, estos son: calidad de vida laboral, protección y servicios sociales, bienestar social, incentivos, clima laboral, código de integridad y cultura organizacional.

Ahora bien, el desarrollo de la acción uno denominada como reconocimiento y contextualización del lugar de práctica, genera dos bitácoras, la primera de ellas hace referencia a la charla de inducción (ver anexo 7.9) y la segunda a la asignación de

funciones (ver anexo 7.10), obteniendo un seguimiento escrito de los aspectos importantes presentados en cada uno de los momentos mencionados.

### **Acción 2: Caracterización del liderazgo y las relaciones sociales en el grupo administrativo**

En la caracterización se visualizan particularidades del aspecto de liderazgo y de relaciones sociales en el ICBF Regional Cundinamarca, a partir de la participación laboral del practicante en el espacio de trabajo del grupo administrativo, por lo tanto, se ejerce una observación participante que actúa como una técnica de recolección de datos, permitiendo observar y analizar, la dinámica de liderazgo y relaciones sociales, es decir, características en las relaciones entre jerarquías, cuáles eran sus hábitos relacionales en el cotidianidad del trabajo, la interacción entre compañeros de manera formal e informal; de tal manera se caracteriza el liderazgo y las relaciones sociales, desde un primer plano de inmersión y participación en el contexto de la práctica.

La observación participante tiene un desarrollo continuo debido a las diferentes actividades que se presentan en la institución, como cumpleaños, actividad de disfraces, día de la fruta, semana de la salud, entre otras, proporcionando ambientes que generan comportamientos distintos, afrontamiento de situaciones, respuesta a estímulos, relación con compañeros, jerarquías y externos. Demostrando la dinámica laboral inmersa en actividades fuera de la cotidianidad, de tal manera en la experiencia en práctica se gestiona la observación participante en un proceso de seguimiento escrito (ver anexo 7.6), donde se realizan postulaciones acerca de conductas observadas como satisfacción, motivación, inconformidad, desinterés, entre otras.

Los resultados obtenidos por medio de la observación y el proceso de seguimiento escrito respaldan la teoría brindada por Chiavenato (2001) manifestando que el

clima organizacional se relaciona con la motivación y cuando esta es alta el clima organizacional se visualiza en relaciones de satisfacción, colaboración y ánimo, pero cuando la motivación entre compañeros es baja, se identifica depresión, apatía, agresividad, entre otras. Con ello se menciona que la finalidad no es identificar un clima laboral bueno o malo, si no las percepciones sobre lo que podría fundamentar los distintos comportamientos.

Además, esta técnica de recolección y análisis de información, se logra evidenciar que hay una normativa en la entidad, planteada por los planes estructurados por el área de gestión humana, pero en la cotidianidad se presentan particularidades que se observan cuando se hace parte del grupo en su espacio de desarrollo, por ejemplo, las relaciones entre compañeros presentan comportamientos como distanciamiento, comentarios inadecuados, amistades sólidas, disgustos laborales, relaciones amorosas, inconformidad con la labor de otros, insatisfacción frente a la actitud de otros grupos, apoyo de jerarquías, festejo y empatía hacia compañeros del mismo grupo y de otros. Estos resultados de observación se anclan a la documentación de García (2009) donde se expone que las personas viven en un contexto laboral complejo, ya que, comparten con individuos y grupos con comportamientos diferentes, además se da un clima laboral debido a la interacción y esta se ve influenciada por la forma de enfrentar las situaciones que se presentan, sus valores, percepciones y pensamientos.

Por otro lado, se gestiona el desarrollo de un grupo focal a raíz de la observación participante, siendo estas, dos técnicas que proporcionan información para la identificación del liderazgo y las relaciones sociales y el objetivo de su fortalecimiento, ya que, desde el inicio del proceso en práctica se logra visualizar la relevancia del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo por parte de la entidad y del grupo administrativo, por tal razón, el

área de gestión humana diseña planes de intervención para la constante implementación de estrategias en pro al bienestar y calidad de vida del funcionario, por ello, el apoyo del practicante frente a su rol como psicólogo, manifiesta la importancia de fortalecer el liderazgo y relaciones sociales, debido a las percepciones presentadas en el grupo focal, las cuales brindan distintas puntos de vista frente a dichos aspectos.

Gracias al grupo focal se generan diversas apreciaciones acerca del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, mediante el desarrollo de este, un funcionario expone su opinión frente a la interacción con otros, indicando que:

*“...vivimos en comunidad y necesitamos aceptar esas diferencias y esas similitudes que tenemos con los otros para poder llevar un equipo desde cada uno de sus procesos adelante...”*

Participante 1

El participante hace alusión a la interacción con otros, reflejando que se reconoce y acepta las características que permiten que en una relación se identifiquen diferencias y semejanzas, indicando que dicha aceptación permite el desarrollo de procesos laborales en equipo para obtener resultados a fines, por lo tanto, un segundo participante retoma la idea postulada y se orienta por la percepción de la interacción natural de los seres humanos, manifestando que:

*“... estamos diseñados para una convivencia, el ser humano en su esencia no puede vivir solo todo el tiempo...”*

Participante 2

Ahora bien, estos resultados testimoniales logran relacionarse con un sentido de pertenencia social, por ello se interpretan por medio de las postulaciones de Rubbini (2013) en las cuales menciona que la necesidad de pertenecer es relevante para las relaciones

sociales, es lo que permite la comprensión de comportamiento y motivaciones, indicando que las personas necesitan formar relaciones significativas para desarrollarse en un espacio.

A partir de lo planteado, se expone que naturalmente se desencadena la interacción con otras personas que se encuentren en un mismo contexto y que existe la necesidad de que se presente un desarrollo como persona en sociedad. De tal forma, las relaciones sociales promueven una comunicación, estructurando roles formales por la entidad y otros formados por la esencia y personalidad de cada individuo. Siendo así, el grupo empieza a direccionar la idea de interacción y relación con otros, con una presentación a la forma de expresión y desarrollo de cada persona en su espacio laboral, determinando que la orientación y dirección origina cualidades específicas de un rol enfocado al liderazgo, permitiendo relacionar dos temas que permean en el mismo contexto laboral y dinámica social del grupo, por lo tanto, se expone una de las primeras manifestaciones de la percepción frente al liderazgo de acuerdo a su vivencia en el grupo administrativo, indicando que:

*“...El liderazgo está definido, yo creo que en cada subgrupo que hay en el grupo administrativo, uno a nivel grupal, nuestra jefe asume el rol, tiene el buen liderazgo y en cada subgrupo también hay un líder...”*

Participante 3

De acuerdo a la mención del participante, se logra identificar que en la entidad hay una organización jerárquica, la cual es reconocida por los funcionarios y se referencia como líder al jefe, además, se manifiesta que hay líderes en los subgrupos que se puedan generar dentro del grupo en general. Esta intervención permite que un nuevo participante resalte acciones y cualidades que un líder debería tener frente a su rol, por ello se menciona que:

*“...no es solamente el que está mandando sino el que está orientando, el que está guiando, entonces tiene que tener esas relaciones interpersonales precisamente para poder guiar, para poder orientar...”*

Participante 4

Frente a la postura anterior, se indica que un líder no se limita a proporcionar ordenes, ya que se visualiza como una persona que brinda orientación y guía a partir de su experiencia y conocimientos, pretendiendo una comunicación asertiva para que se comprendan las instrucciones que indique, por ello, se mencionan las relaciones interpersonales, porque la comunicación y trato con compañeros y jerarquías permite un desarrollo eficaz de la función.

Las percepciones mencionadas anteriormente se ajustan y enfocan a la descripción y características de liderazgo expresadas por Fuentes et al. (2021) manifestando que el liderazgo se forma por la necesidad de obtener metas conjuntas y se desarrolla por medio del direccionamiento de un grupo y el líder es quien orienta el proceso para alcanzar las metas.

En congruencia con la temática y la relación de los diversos aspectos que emergen en el desarrollo de un sujeto en ámbito laboral, se entiende que el liderazgo se refleja en la dinámica relacional con otros, además que dichas interacciones generan la expresión de sentimientos y emociones constantes en cada uno de los trabajadores, comprendiendo que debido a su cotidianidad se pueden presentar eventualidades que afecten el desarrollo y comportamiento regular de quien sea el involucrado, por ello se expresa que:

*“...hay momentos que estamos realmente indispuestos y por más de que tratemos de gestionar nuestro trabajo, nuestra mente nos va a colapsar, sí,*

*porque por más de que sea nuestro trabajo, el valor de nuestra familia, en la mayoría de los casos va a sobrepasar el trabajo, el dinero y lo que sea...”*

#### Participante 5

De tal manera, se identifica una percepción que postula el quebranto emocional y mental de una persona en rol laboral, debido a que el equilibrio entre contextos y lo que cada uno de ellos genere emocionalmente no suele ser simple de gestionar, indicando que cada elemento presente en nuestras vidas, como el trabajo, la familia, lo económico, entre otros, son promotores de comportamientos que son resultado de estos y que el apoyo presente de quienes pertenecen al mismo contexto, se identifica como fundamental para el afrontamiento, por consiguiente, se expresa que en el espacio de trabajo el apoyo tanto emocional como laboral, proporciona armonía en el trabajo en equipo, por ello se indica que:

*“...Pues acá se vive como colaborándose entre todos, acá nos colaboramos, el que no sepa pues se pregunta, el que sepa pues nos guiamos entre todos...”*

#### Participante 6

Lo expresado por el participante, resalta la colaboración laboral, el trabajo en equipo, la empatía y apoyo por el compañero, manifestando que la guía y direccionamiento se puede brindar sin necesidad de generar espacios hostiles, además, se identifica que cada sujeto en contexto tiene una forma de comunicación y que de acuerdo al proceso comunicativo que se gestione se formaran interacciones cercanas o por el contrario distantes en un entorno fuera del laboral, siendo así se expresa que:

*“... todos somos diferentes y todos tenemos formas de comunicarnos diferentes, unas de formas más asertivas y otras no tanto, entonces yo creería que sí influye en la forma en que nosotros comunicamos afuera...”*

Participante 7

Referente a la postulación anterior, se visualiza la comunicación como un elemento preponderante para la interacción con otros, dependiendo así de ella para formar vínculos dentro o fuera de la organización y siendo esta influencia para el comportamiento de cada persona.

A partir de los resultados obtenidos y expresados anteriormente, se vinculan los testimonios y el análisis con el direccionamiento teórico de Roca (2014) proporcionando la percepción de las habilidades sociales con distintos componentes, como la comunicación tanto verbal como no verbal, realizar peticiones o en su defecto rechazarlas, relaciones interpersonales, resolución de conflictos, empatía, escucha, entre otras, también refiere que las habilidades son variables de acuerdo a la persona, la situación y la intención u objetivos que se pretendan.

Es así, como mediante el desarrollo del grupo focal, se recolecta información que brinda aspectos relevantes frente al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo que permiten relacionar las percepciones de cada uno de los participantes en el grupo con las habilidades sociales que se mencionan, en consecuencia, se resaltan todos los testimonios obtenidos, como producto del desarrollo y enfoque de la actividad conversacional con los integrantes del grupo administrativo (ver anexo 7.19).

Además, se desarrolla una revisión teórica que permite suministrar fundamentos académicos que proporcionan respaldo a la conceptualización, interpretación y aprendizaje de las características y particularidades del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo,

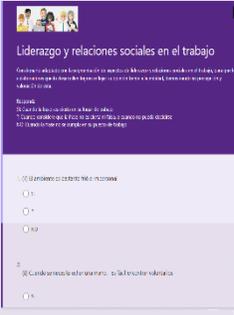
como también su importancia y permanencia en el campo organizacional, donde se evidencian categorías de búsqueda como: clima organizacional, liderazgo, tipos de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, habilidades sociales y rol del psicólogo organizacional. Con dicha revisión se establecen conocimientos referenciados por estudios académicos y científicos que promueven procesos hermenéuticos inmiscuidos en la propuesta de intervención.

### **Fase 2: Diseño de propuesta de intervención para fortalecimiento de dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.**

En congruencia con los resultados obtenidos en la fase uno, se plantea una estrategia que permita fortalecer los procesos frente a la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, por medio de una propuesta de intervención que inicia con un análisis DOFA, luego se realiza un cuestionario que permite visualizar la dinámica de los integrantes del grupo administrativo y las percepciones que tienen frente a dichos temas, también se brinda una capacitación y una pieza comunicativa como producto para el fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, con el objetivo de potencializar las estrategias de intervención ya existentes en la entidad y que de esta manera no solo se mantengan en seguimiento sino que se logre fortalecer, resaltando que son interacciones que se presentan de manera cotidiana por naturaleza en el lugar de trabajo, la descripción general de la fase dos se expone en la tabla 9.

Tabla 9

*Acciones, propósitos, actividades y productos de fase 2*

<b>Fase 2: Diseño de propuesta de intervención para fortalecimiento de dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.</b>				
<b>ACCIONES</b>	Análisis DOFA que identifica debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en torno al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Estructuración de la adaptación de cuestionario clima laboral y desarrollo del mismo.	Retroalimentación de hallazgos para el fortalecimiento del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	
<b>PROPOSITO</b>	Identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en torno al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Observar las percepciones generales frente al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo por medio de un cuestionario que identifica elementos en la dinámica diario de un espacio organizacional.	Fortalecer el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo para potencializar e identificar estos aspectos como agentes de permanente seguimiento y acción.	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESARROLLO MATRIZ DOFA</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>INFOGRAFIA</b>
				
<b>PRODUCTOS</b>	Esquema matriz DOFA y estrategias sugeridas, cuestionario, resultados de cuestionario, testimonios grupales, piezas comunicativas.			

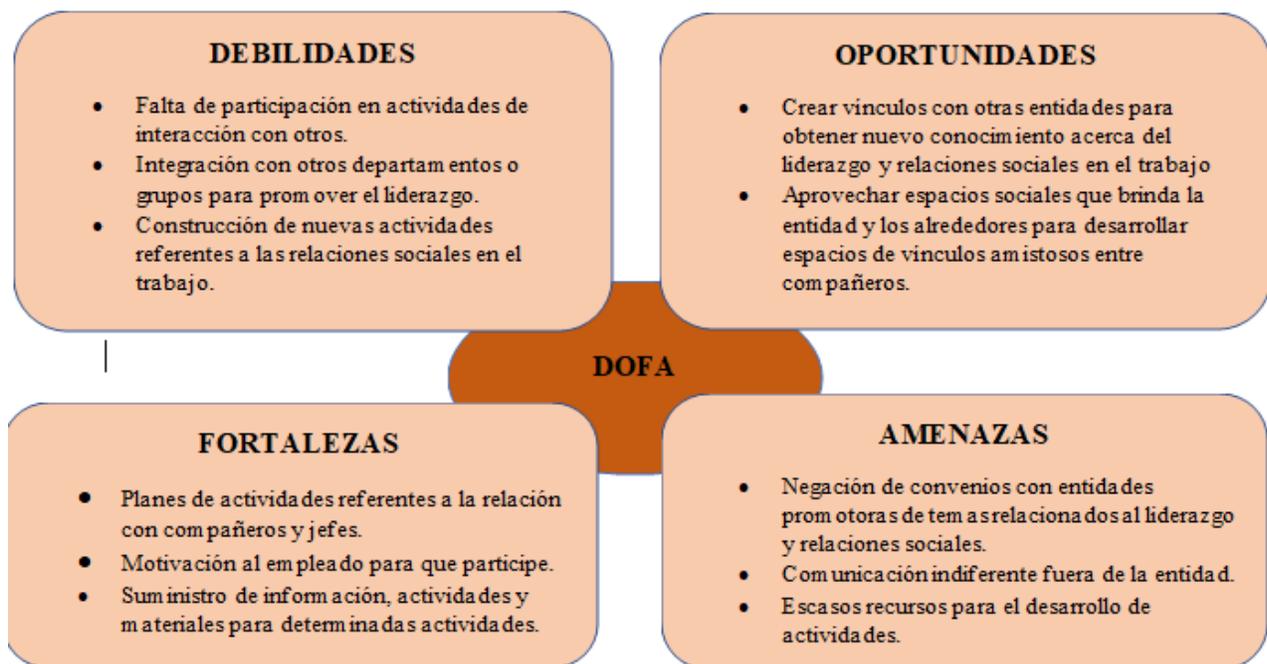
### **Acción 2.1: Análisis DOFA el cual identifica debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en torno al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Se desarrolla una matriz DOFA con la intención de integrar los conocimientos obtenidos a consecuencia de la fase uno, donde se expone la vivencia en práctica y el proceso inicial frente al tema seleccionado de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo,

con ella, se manifiesta un análisis de reconocimiento para indagar acerca de aspectos determinados en el espacio laboral, efectuando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, de acuerdo a la percepción del practicante en el grupo administrativo, por lo tanto, se obtiene como resultado el análisis DOFA expuesto en la *figura 3*. Además, es preponderante para generar un diagnóstico del tema y de esta forma proporcionar continuidad a la propuesta de intervención.

**Figura 3**

*Matriz análisis DOFA*



Gracias al análisis, se obtiene resultados acerca de aspectos que contribuyen al reconocimiento y diagnóstico del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo frente a la construcción que la organización tiene a partir de dichos temas, ofreciendo la postulación de las dificultades que se logran visualizar y las oportunidades que pueden ser generadoras

de estrategias para la resolución de dichas dificultades, relacionando de la misma manera, las fortalezas que tienen un papel relevante en la planeación y ejecución de planteamientos para el beneficio de la entidad y sus funcionarios, potenciándolas con las oportunidades encontradas en el análisis.

Para efectos de la interpretación de lo encontrado en el análisis diagnóstico DOFA, se indica que se realizó a partir de la experiencia y que como respaldo teórico se menciona que se concuerda mediante lo expuesto en los resultados de la matriz y la postulación de Ponce (2007), quien indica que el análisis de esta índole se realiza para la evaluación y diagnóstico de la situación interna y externa de la organización para obtener una perspectiva general de la misma, además el autor manifiesta que es una función que se realiza de forma adecuada, una debilidad es aquella que puede hacer vulnerable a la entidad, las oportunidad son aspectos potenciales para hacer fuerte a la entidad y las amenazas son aquellas que representan un problema.

Además, se exponen las amenazas que están presentes y pueden obstaculizar procesos propuestos por el área de gestión humana, en consecuencia, del proceso de análisis realizado, se brindan cuatro sugerencias (ver anexo 7.20), planteadas como estrategias que tienen interacción entre sí, para promover la potencialización de la entidad y ser un apoyo para el fortalecimiento de gestión humana y sus procesos frente al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo.

**Acción 2.2: Estructuración de la adaptación de cuestionario clima laboral y desarrollo del mismo.**

Se seleccionan preguntas particulares referentes al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo para generar una adaptación del cuestionario clima laboral, el cual consiste en reflejar conductas que se pueden experimentar en el puesto de trabajo, mencionando que su

objetivo principal es observar el ambiente laboral en general, los trabajadores puedan reflejar su punto de vista frente a la entidad y su grado de satisfacción, por ello, se suministra el cuestionario al grupo administrativo para que sea contestado y a partir de los resultados de este, se plantea la percepción del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo con relación a su experiencia en la entidad.

Ahora bien, el Cuestionario de Clima Laboral (CLA) es una herramienta que contiene frases cortas que indican conductas que se pueden evidenciar en el ambiente laboral, se ideó para que se reflejen comportamientos que experimenten los trabajadores y que puedan afectar la percepción general del lugar de trabajo, es de resaltar que el objetivo del cuestionario es evaluar el clima general y no la existencia o carencia de problemáticas en particular, en consecuencia, el instrumento no contiene frases o preguntas específicas como por ejemplo ¿qué percepción tiene de la atención en la cafetería? ¿observa falencias en la gestión del jefe José Vélez?, por otro lado, el cuestionario establece ocho dimensiones y dos ejes que las agrupan, el primero de ellos se refiere a la empresa, en cual contiene cuatro dimensiones que dependen del funcionamiento y organización de la entidad, como lo son: Organización, innovación, información y condiciones (Corral y Pereña, 2010).

El segundo eje se describe como persona y reúne cuatro dimensiones que se direccionan principalmente con las actitudes y experiencias personales, adicional a ello se refiere mayormente al grado de satisfacción del trabajador, estas dimensiones son: Implicación, autorrealización, relaciones y dirección, es de mencionar que la adaptación realizada de cuestionario en mención, se realiza con fines académicos y no afecta el objetivo del mismo, por ello, se indica que la estructuración se desarrolla a partir del eje persona en dimensiones como relaciones, siendo esta la categoría relaciones sociales y dirección entendiéndose como la categoría de liderazgo (Corral y Pereña, 2010).

Es importante mencionar que las dimensiones a utilizar son acordes al enfoque de la intervención y el tema en función, se exponen con un nombre titular distinto, pero se adaptan directamente con las relaciones sociales y el liderazgo, por ello, se manifiesta que la dimensión de relaciones según Corral y Pereña (2010) es principalmente la que evalúa la percepción frente a las relaciones personales generadas por el clima laboral, presentado las relaciones entre compañeros, pero también entre superiores dentro de la entidad, en ella no se indaga sobre las propias relaciones personales, sino la percepción de las relaciones existentes generales del ambiente laboral.

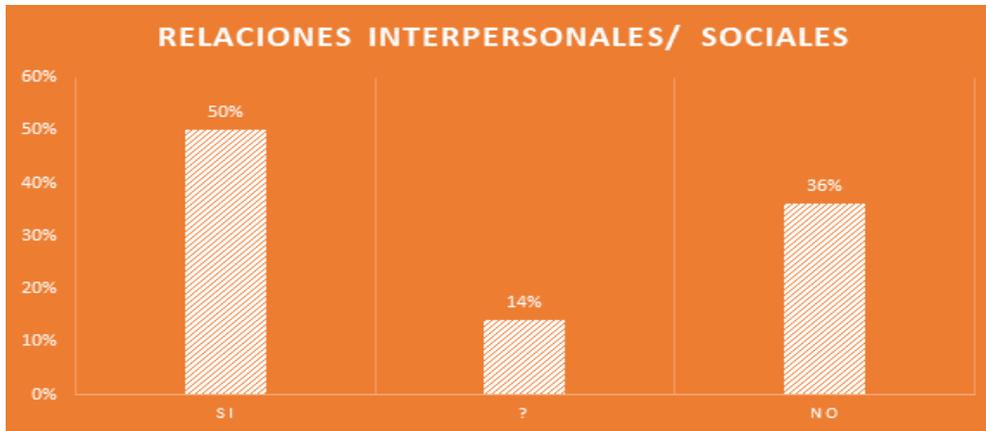
También se menciona la dimensión de dirección, la que es descrita según Corral y Pereña (2002) como la evaluación del grado de satisfacción y la percepción de manera general de la organización y direccionamiento de los superiores en la entidad, se incluyen fases enfocadas en aspectos acerca de los jefes directos, las directivas, la gestión de la labor, el liderazgo y estilo de mando de los mismos. Por otro lado, se exponen criterios de valoración de acuerdo a los resultados que arroja el desarrollo del cuestionario, es decir que, a partir de las respuestas de las dimensiones mencionadas, se brinda una valoración porcentual con denominaciones como: emergencia, alerta, medio-bajo, normal, medio-alto, saludable y excelente, proporcionando el resultado de grado de satisfacción frente a la percepción general de los trabajadores.

Ahora bien, los resultados del cuestionario se presentan principalmente en gráfico de barras en la *figura 4*, se identifica que en las relaciones sociales se evidencia que 11 personas equivalentes al 50%, consideran favorable la dimensión, siendo ubicada en el rango de 41% al 59%, correspondiente al criterio de valoración Normal del Cuestionario de Clima Laboral. Sin embargo, se observa que 8 personas equivalentes al 36%, postulan un

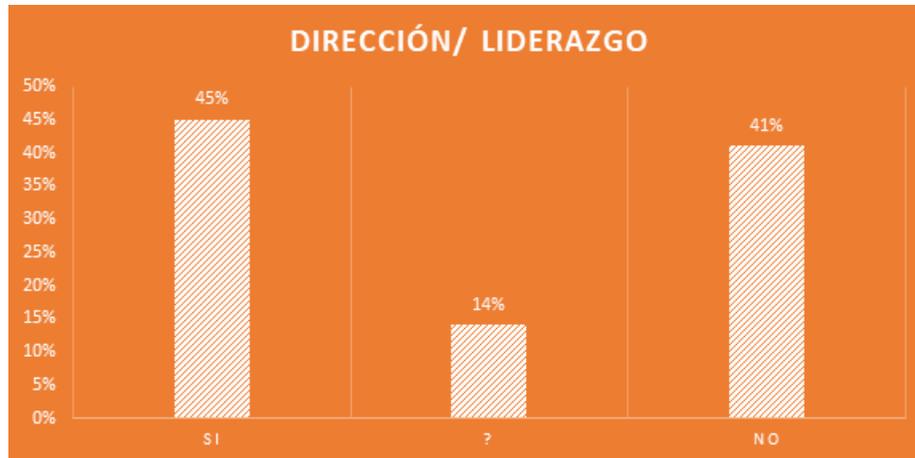
criterio de valoración Medio-Bajo ubicado en el rango 21% al 40% y un 14% se considera en Alerta con un rango de 11% al 20%. (ver anexo 7.11)

#### Figura 4

*Gráfico de relaciones sociales*



Además, se ofrecen los resultados de la dimensión de liderazgo expresada principalmente en gráfico de barras en la *figura 5* en la cual se evidencia que 10 personas equivalentes al 45%, consideran favorable la dimensión, siendo ubicada en el rango de 41% al 59%, correspondiente al criterio de valoración Normal del Cuestionario de Clima Laboral. Sin embargo, se observa que 9 personas equivalentes al 41%, postulan un criterio de valoración Normal ubicado en el rango 41% al 59% y un 14% se considera en Alerta con un rango de 11% al 20% (ver anexo 7.11) para observar porcentajes a detalle.

**Figura 5***Gráfico de liderazgo*

Se identifica que los dos aspectos trabajados se encuentran en un criterio normal, reflejando que la mayor parte de las personas que resolvieron el cuestionario expresan una satisfacción favorable y una percepción propicia. Sin embargo, es de resaltar que en las relaciones sociales se presenta una cantidad considerable que se ubica en el criterio medio bajo, generando indicios al criterio de alerta, es decir, por medio de los resultados encontramos que el fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo es una estrategia que pretende generar un aumento de satisfacción frente a la percepción que se tiene de la organización y sus procesos en las dos dimensiones expuestas.

Por lo tanto, a partir de la proyección de la herramienta utilizada, su adaptación y la exposición de su utilidad en la presente sistematización, se realiza la interpretación frente a los resultados indicando que hay un concordancia con lo expuesto por Chiavenato (2001) donde se manifiesta que el ambiente laboral en que una persona se desarrolla influye y es perceptible en su satisfacción y comportamiento, por tanto se relaciona que los resultados del liderazgo y las relaciones sociales estuvieron en un nivel normal, indicando que la

satisfacción no es insignificante pero si se puede fortalecer para lograr un mejor nivel frente a los criterios de evaluación de Corral y Pereña postulados en el cuestionario.

Además, se consolida la interpretación con las postulaciones de García (2009) ya que el autor indica que la satisfacción o la alta calidad en el clima laboral no es totalmente un factor que determine el esfuerzo y trabajo de un colaborador, pero si es un elemento que debe presentar atención y seguimiento, debido a que la satisfacción es el resultado de la vivencia en el trabajo.

Finalmente se indica que el cuestionario es de gran ayuda para el hilo conductor de las fases, es generador de información que, en relación con la contextualización, observación participante, grupo focal, revisión teórica y matriz DOFA, proporciona un respaldo al diagnóstico e intervención propia de la propuesta de intervención que es un conglomerado de la acción de análisis, acción de adaptación de cuestionario y la acción final de retroalimentación.

### **Acción 2.3: Retroalimentación de las acciones anteriores para el fortalecimiento del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.**

A partir del desarrollo de la fase uno y las primeras dos acciones de la fase dos, se diseña la capacitación para la retroalimentación de hallazgos con la finalidad de fortalecer el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, donde se refleja las percepciones experienciales a raíz de la observación participante y experiencial, las opiniones suministradas en el desarrollo del grupo focal y el análisis DOFA que se estructura, a partir de la participación y observación del practicante que se introdujo en el ámbito laboral del grupo administrativo, también se abarcan las percepciones generales de los resultados del cuestionario. En la capacitación se exponen aspectos relevantes frente al liderazgo y las

relaciones sociales en el trabajo, siendo un apoyo fundamental la información expuesta en los antecedentes y marco teórico, por lo tanto, se proyecta contenido como su concepto y relación entre ellas, habilidades sociales que pueden presentarse o ausentarse en la cotidianidad de ambiente laboral, su permanencia en la dinámica diaria en el lugar de trabajo, acciones que potencialicen las interacciones de liderazgo y relaciones en el trabajo, adicional se plantea un espacio interactivo que permita narrar opiniones acerca de los temas mencionados manifestando experiencias, intervenciones o expectativas (ver anexo 7.13), a razón de lo mencionado uno de los grupos participantes comparte su percepción de un concepto de liderazgo, mencionando que el liderazgo es entendido como:

*"...Liderazgo: la importancia de guiar un equipo de trabajo a través de la comunicación asertiva y la comprensión, con base de argumentos, asertivos, prácticos e íntegros..."*

Grupo 1

Mediante la apreciación del grupo 1, se identifica que el concepto que se otorga al liderazgo es permeado por habilidades sociales que permiten la interacción con otros de una manera asertiva y profesional, permitiendo que el trabajo en equipo se desarrolle continuamente y de manera propicia, por ello, uno de los grupos complementa la idea, indicando que también tiene relación lo que se vivencia en el clima laboral en general, por ello indican que:

*"...Se necesita tranquilidad y asertividad en el trabajo para crear un ambiente que motive al trabajo en equipo..."*

Grupo 3

De acuerdo a los resultados testimoniales de la capacitación y el análisis expuesto, se compagina con la documentación teórica de Rozo y Abaunza de González, (2010) donde

se habla acerca de la influencia del líder frente a la decisiones y comportamiento de los trabajadores, proporcionando características de carisma, inspiración, estimulación intelectual, consideraciones de manera individual, con ello se expone una relación entre el liderazgo y las habilidades sociales y de comunicación.

Por otro lado, en la búsqueda de aquello referenciado como un buen clima laboral, el grupo 9 soporta la posición del grupo expuesto anteriormente, ya que, se realiza la mención de lo que puede generar un ambiente laboral ameno y favorable, manifestando que:

*"Un buen clima laboral hace que las personas cumplan su labor de manera exitosa y se sientan cómodos en su lugar de trabajo..."*

Grupo 9

Por otro lado, se manifiesta que la capacitación oriento a los participantes a proporcionar percepciones de las habilidades sociales que pueden hacer presencia o ausencia en un espacio dinámico donde se desarrolla una labor y se mantiene una interacción continua con otros sujetos, por ello, uno de los grupos brinda su percepción indicando que:

*"...La retroalimentación genera una comunicación entre compañeros para mejorar la calidad de persona y además mejorar profesionalmente, siendo empáticos y expresando nuestra idea con claridad..."*

Grupo 8

La habilidad de la retroalimentación es fundamental en la idea central del testimonio anterior, debido a la conceptualización que se le otorga, indicando que esta habilidad con interacción de otras como la comunicación y la empatía, provocan la expresión de ideas claras para una comunicación adecuada y precisa, exponiendo de igual

manera que la característica del liderazgo desarrollada idealmente fortalece la resolución de conflictos y la relación con otros, vistas también como habilidades sociales y a raíz de ello, proponen que:

*"...Un buen liderazgo es aquel que potencializa las habilidades individuales y grupales creando un mejor ambiente laboral para la resolución de conflictos y con ello las relaciones sociales en el trabajo..."*

Grupo 6

Mediante la interpretación de los resultados anteriores, se estable que el clima laboral, el liderazgo, las relaciones sociales tienen fundamentos en las habilidades sociales que cada grupo logra identificar, presentándolas como relevantes en sus ideas, por ello se utiliza como respaldo teórico a Fundación EDEX (s.f) en la cual se visualizan habilidades sociales como la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales y manejo de conflictos, además se mencionan habilidades emocionales, en las que se caracteriza la empatía, manejo de emociones y sentimientos, manejo de tensión y estrés. De tal manera se permite abordar la relación de las habilidades sociales en un contexto laboral que representa la inmersión de la personalidad, percepciones y forma de ver la vida en el desarrollo de un oficio donde en concordancia con Brunet (2006) el clima laboral tiene diversos componentes y de ellos se desprenden características de cada trabajador, por ello el autor indica que en el clima laboral interviene actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores, aprendizajes, poder, influencia, motivación, comunicación, toma de decisiones, entre otros.

De tal manera, se reúnen todos los testimonios creados y construidos de forma grupal, donde los participantes proyectan sus percepciones acerca del liderazgo y las

relaciones sociales en el trabajo, relacionando información con aspectos relevantes que se ven inmersos en dichos temas, como el clima laboral, habilidades sociales y acciones de fortalecimiento, siendo así se presentan los aspectos generales a partir de lo que comunican los participantes (ver anexo 7.21).

Por otro lado, se proporciona una pieza comunicativa para impulsar la difusión e interiorización de elementos importantes alrededor del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, con la finalidad de expresar la relevancia de estas dos interacciones humanas que se presentan en la cotidianidad y están inmersas en el comportamiento de las personas en un espacio laboral. Gracias al insumo informativo, se logra impartir conocimiento estructurado desde las propias percepciones del grupo y la experiencia en práctica del estudiante, promoviendo de tal manera un aporte al rol como psicólogo en formación en el área de gestión humana en el grupo administrativo del ICBF Regional Cundinamarca (ver anexo 7.14).

### **Fase 3: Reflexión de resultados**

El análisis e interpretación de las fases anteriores con los resultados obtenidos, permitió realizar la reflexión de resultados producto del trabajo de sistematización, entendiendo que las reflexiones de fondo se describirán en aspectos de la contextualización de la experiencia y diseño de la propuesta de intervención, caracterizando fundamentalmente las relaciones sociales en el trabajo y el liderazgo, así mismo se realiza un proceso de reflexión crítica acerca del diseño de la propuesta de intervención y la reconstrucción de la experiencia.

A consecuencia con lo mencionado, la reflexión de fondo gira en torno al enlace de las fases construidas en el proceso de sistematización y la propuesta metodológica utilizada

de Jara, por ello, la narrativa descrita a continuación muestra la interrelación entre estos dos aspectos y a medida de su desarrollo se detallan sus características.

Ahora bien, la fase uno descrita como la contextualización de la experiencia, fue el primer momento de inmersión en práctica, proporcionado el punto de partida que es reflejo de la participación en la experiencia dentro del ICBF grupo administrativo, gracias a dicho proceso se inicia la vivencia que provoca un análisis y observación del espacio organizacional en el que se desenvuelve un psicólogo organizacional específicamente en el área de gestión humana, dando paso a las primeras percepciones frente a la experiencia, el rol que se desempeña, lo que ocurre en el espacio laboral, la observación de este y el comportamiento e interacción con la población.

Luego de expandir la percepción, al encontrarse directamente con el lugar y el grupo que hizo parte de la experiencia, se formulan preguntas iniciales, las cuales dan lugar al surgimiento de los objetivos, la delimitación del objeto y el eje de sistematización, los cuales fueron diseñados a partir de la observación participante, en la cual se reflexiona acerca de la cotidianidad en el espacio laboral, siendo esta la técnica principal para recolectar información en primer momento, en ella se mencionan características observadas en el comportamiento diario del grupo administrativo y se resalta que la relación con otros es fundamental para la comunicación y expresión en el desarrollo de un oficio.

Por ello, se busca fortalecer esos aspectos que agrupan una interacción entre jerarquías y compañeros donde el comportamiento se diversifica de acuerdo a las situaciones, eventualidades y posturas personales, a razón de dichas variaciones se observa que en primer momento los objetivos se direccionaron explícitamente a potencializar el liderazgo y las relaciones sociales, pero a medida de la experiencia se identifica que ese fortalecimiento conlleva a la reflexión crítica de la percepción de la dinámica frente a esos

dos aspectos, porque en la entidad se establecen medidas estratégicas para gestionar, implementar y dar acción a planes organizacionales, pero se visualiza que no todos los integrantes del grupo administrativo participan, mantienen una comunicación activa con jerarquías y compañeros, tienen una motivación que se encamina a su remuneración económica. Los aspectos mencionados, originaron la propuesta de fortalecer el liderazgo y las relaciones sociales desde un enfoque de perspectivas, es decir, como se sienten en el grupo administrativo frente a estos temas, que significan para ellos, como los viven en su cotidianidad, como se relacionan estos dos temas desde su punto de vista, que características tienen presentes para conceptualizarlos, naturalmente cómo reaccionan en situaciones en las que intervienen otras personas, la percepción que se tiene de la importancia o irrelevancia de estos temas.

Además, la postulación de los objetivos condujo la interacción de la observación participante, la revisión documental y el grupo focal, dando paso a la caracterización del espacio organizacional en función del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, exponiendo que estos elementos hacen parte de una globalidad reconocida de acuerdo a la fundamentación teórica como clima laboral, encontrando también que en los testimonios obtenidos por el grupo focal se coincidió en dicha postulación, por otro lado, la conjunción de la teoría, la experiencia y los testimonios reflejaron que se concuerda con la posición frente a la inmersión de habilidades sociales en un contexto laboral donde se genera interacción con superiores y compañeros de la misma área o dependencias alternas, sin embargo, en la realización del grupo focal se experimenta una situación particular, en la cual se hace evidente la percepción de la dinámica en comparación con la normativa de la entidad, debido a un llamado de atención que se presenta por parte de una superior que comenta *“Dos preguntas y nos vamos, porque he visto que ya varios se han ido y pues me*

*parece una falta de respeto con Lorena y con la actividad donde están sus amigas.*

*Entonces, por favor, Juliana, Mónica, terminemos y ya podemos ir”* dicha expresión

demonstró características del liderazgo, ofreciendo un argumento de comunicación y respeto frente a un compañero, sin dejar de lado la postura referente a la relación con otros, donde se hace primordial la resolución de conflictos, la empatía y asertividad para una eventualidad cotidiana, momentánea y natural en el proceso del desarrollo en la dinámica del espacio laboral, adicional a ello, la normatividad indica que la participación es importante y proporciona el sentido de pertenencia, código de integridad y funcionamiento del desarrollo de gestión humana, pero en el comportamiento se toma acción sin mantenerse en la rigurosidad de una norma o pronunciamiento institucional.

Por otra parte, la fase dos permite el análisis e interpretación crítica del diseño de propuesta de intervención para el fortalecimiento de la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, siendo planteada y propuesta la intervención es aceptada por parte de la entidad y se procede a dar desarrollo de la misma, iniciando con un diagnóstico organizacional por medio del análisis de la matriz DOFA, en la cual se identifican debilidades y amenazas que pueden ser factores que afecten la dinámica de liderazgo y relaciones sociales, además se proporcionan oportunidades y fortaleza para manifestar aquellas estrategias y posibilidades que permitirán la potencialización de elementos que proporcionen el mejoramiento de actividades y percepciones. a partir de la reflexión de la matriz, se describen cuatro estrategias, las cuales se estructuraron de manera amplia a razón de un diagnóstico inicial brindado por la matriz.

Mediante la fase uno y la matriz, se desarrolla una propuesta de cuestionario, al obtener los resultados de este, se identifica que la observación participante, los testimonios en el grupo focal, la revisión teórica y la matriz DOFA, representan un referente temático

amplio que permite visualizar la experiencia del investigador, las percepciones y experiencias del grupo, la mirada científica a razón de la teoría y un diagnóstico del practicante con observaciones de superiores; fomentando de esta manera un hilo conductor que genera un análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el cuestionario, de una manera reflexiva y crítica, ya que, se expone que 19 personas integrantes del grupo administrativo tiene un nivel favorable descrito como criterio de evaluación normal, frente a las percepciones de la dimensión de liderazgo, la cual se encuentra en normalidad pero puede mostrar mejoría a partir de estrategias que se desarrollen para fortalecer el liderazgo, dando oportunidad a la propuesta diseñada. Relacionando los testimonios esencialmente del grupo focal con los resultados del cuestionario, se puede inferir que la percepción acerca del liderazgo es amplia de acuerdo a la opinión personal de cada funcionario, pero la mayor parte de percepciones expuestas son articuladas hacia lo que se cree, asimila o siente alrededor del liderazgo y la características de este, por tanto, no se identifican señalamientos, especificidad de roles asignados o una oportunidad para juzgar, entendiendo así, que el espacio concuerda con el análisis de las percepciones generales como también lo indica el cuestionario, el cual no pretende buscar una problemática sino evaluar la percepción general que se tiene de la organización frente al tema.

De igual forma, la dimensión de relaciones sociales en el trabajo se encuentra favorable y se encuentra que las relaciones sociales suelen ser un aspecto de diversificación que permea en habilidades sociales como la comunicación, resolución de conflictos, empatía y escucha, infiriendo estas características debido a la observación participante, los testimonios y la revisión teórica, además, se encontraron similitud en posturas como *“Sí, todos somos diferentes y todos tenemos formas de comunicarnos diferentes, unas de formas más asertivas y otras no tanto”* indicando que cada persona tiene una forma de comportarse

frente a diversas situaciones y por lo tanto las respuesta pueden ser a fines de otro o por el contrario distanciar en puntos de vista, pero aquella situación no referencia optar por un ambiente laboral hostil.

En consecuencia, con el diseño de la propuesta y en relación con lo anterior, se realiza una capacitación, además de ofrecer piezas comunicativas que interactuaban con la temática y hacen parte de la difusión del tema, en ella, se realiza una retroalimentación de los elementos que se hacía necesario interiorizar a razón de lo obtenido en la fase uno y las primeras acciones de la fase dos, principalmente se realiza una actividad interactiva en la cual se identifica que los funcionarios generan confianza y comodidad al trabajar en equipo, debido a que la actividad tenía ese criterio, adicional se observa que la temática se comprende y se fortalecen sus opiniones a raíz del proceso realizado en la labor de practicante en psicología organizacional. Gracias a los testimonios escritos, se logra evidenciar que los participantes promovieron percepciones relacionadas con habilidades sociales expuestas y llevadas a la cotidianidad en medio de la capacitación, elementos que en primer momento de la experiencia no se identificaban de manera simple.

#### ***4.2 Evaluación de impactos***

Teniendo en cuenta la reflexión dada y sus fases metodológicas se puede decir que la evaluación de impactos gira en torno a la implementación y ejecución del diseño de la propuesta de intervención, el cumplimiento misional de la entidad, los cambios observados y los aprendizajes adquiridos a través de la sistematización.

Ahora bien, de forma significativa se observa que los participantes conciben el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo como un comportamiento de la cotidianidad en el espacio laboral y por ello la intervención resulta ser captada, ya que fue un tema que enfoca dos comportamientos de la interacción diaria entre sujetos, demostrando que los

puntos de vista brindados inicialmente no generaban pronunciamiento de la importancia del liderazgo y las relaciones sociales en un grupo de trabajo, ya que no se dimensionaban como elementos propios de la comunicación entre compañeros de trabajo y jerarquías, pero en el proceso de la intervención se identificó que su discurso expresaban una tendencia distinta, debido a que se mencionaba la relevancia de comprender dichos aspectos como elementos importantes dentro del desarrollo como persona, profesional y ser social.

Por otro lado, el impacto que cabe mencionar es la funcionalidad de la sistematización y temática de la misma con la misión del ICBF, la cual, de manera general pretende un rendimiento integral para el óptimo servicio a quien lo necesite, por ello, el fortalecimiento de aspectos como el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, aportan a la formación personal y profesional de quienes hacen parte de la entidad y así promuevan el trabajo en equipo, la orientación, la empatía y comunicación, consolidando así habilidades sociales mediante la interiorización de los elementos trabajados.

Ahora bien, gracias a las actividades realizadas se detectó que los testimonios del principio de la experiencia tuvieron un cambio significativo a los testimonios del final, haciendo referencia a la interiorización de conceptos relacionados a las habilidades sociales, mencionando en su discurso características como la visión estratégica, la resolución de conflictos, la retroalimentación y la asertividad al mencionar ideas con claridad; en el primer esquema de testimonios no tuvo tanta presencia este tipo de apreciaciones, esto resalta el cambio mediante el proceso de la experiencia.

Para finalizar, se expone el impacto al realizar el proceso de sistematización y el rol del psicólogo, el cual hizo posible abarcar temas desde un punto de vista distinto al que normalmente desarrollaba, con ello se logró experimentar un diseño estructural y temático, enriquecedor para el proceso profesional, adicional a eso, trabajar con una población,

proporcione un crecimiento personal, entendiendo que los comportamientos humanos tienen infinidad de elementos a investigar, los cuales dan muestra de la amplia oportunidad para aportar conocimiento a una organización, una población y de manera individual, siendo un aprendizaje que se gestiona de manera bilateral, representando una base para aquellos que tengan acceso a el conocimiento expuesto en este documento y pretendan generar continuidad al tema en su totalidad o a un aspecto en específico de este.

#### ***4.3 Lecciones aprendidas***

A partir del desarrollo del presente proceso de sistematización y como lecciones aprendidas, se puede decir que desde la percepción del clima laboral se referencian tres elementos como: Reconocimiento y adaptación, proposición e iniciativa de intervención y resultados del proceso, a continuación, se describirá cada una de estas.

##### **Reconocimiento y adaptación**

En primer momento se obtiene como lección aprendida la inmersión del rol como estudiante de psicología en un espacio laboral, en donde se postula un contexto administrativo con normativas establecidas a nivel general y en particular en el área de gestión humana, por lo tanto, se desarrolla la adaptación a nuevos parámetros profesionales con empalme académico. Además, se genera un reconocimiento de los compañeros de trabajo, las jerarquías y los procesos formales del grupo administrativo, permitiendo la comprensión de la estructura de trabajo, la comunicación en el grupo a raíz de sus cargos y los subgrupos que interactuaban de manera cercana y afectiva. De tal manera, se observó inicialmente que los integrantes del equipo de trabajo mantienen claridad de sus líderes, se perciben como seres en sociedad que interactúan por medio de la comunicación y promueven el apoyo laboral.

### **Proposición e iniciativa de intervención**

Gracias al diseño de propuesta de intervención desarrollado en el proceso de sistematización y experiencia en práctica, se obtiene como lección aprendida la reflexión acerca de elementos inmersos en la dinámica diaria de los integrantes del grupo administrativo, como pueden ser, los comportamientos de los sujetos en un contexto laboral, donde sus funciones son recompensadas económicamente y centran esto en su principal motivación laboral sin contemplar otros aspectos, a partir de esta postura se refleja la baja participación en actividades distintas a las laborales y esto conlleva a la disminución de la interacción con otros, generando distanciamiento, el cual provoca una mínima relación con compañeros y jerarquías.

Además, la población hizo posible obtener aprendizajes acerca de la dificultad de equilibrar la emocionalidad en eventualidades desbordantes que no se vinculan con el espacio laboral, es decir, cuando se presentan situaciones particulares con la familia, pareja o amigos, por ejemplo (calamidades domésticas, hospitalizaciones de seres cercanos, rupturas amorosas, entre otras) y se está en medio del horario laboral, las funciones no se logran desarrollar de la manera correcta y la relación con los superiores y compañeros pueden ser un espacio de apoyo que fundamentalmente no solucionan pero si mitigan la inestabilidad del momento.

### **Resultados del proceso**

En los resultados del proceso se extrae aprendizaje referente principalmente al rol de psicólogo organizacional, el cual trasciende los protocolos organizacionales, debido a la rigurosidad del protocolo documental y formal de una empresa, no es limitación para abordar temas del bienestar emocional y social, comprendiendo así que ser parte de un

espacio laboral tiene la misión de establecer un ambiente de comodidad, apoyo y empatía en interacción con las tareas y funciones abordadas por su labor.

Por otro lado, los resultados ofrecen conocimiento acerca de la percepción de la dinámica de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, identificando que son aspectos enmarcados en las organizaciones pero a partir de la sistematización y la experiencia en práctica se observa relevancia en el mantenimiento y continuidad de estos, ya que, los participantes en la intervención manifiestan que diariamente comparten con sus líderes y compañeros, ello fundamenta que se genere una comunicación constante donde se hace necesario desarrollar habilidades sociales que incurran en una comunicación asertiva y resolución de conflictos, partiendo de que cada ser tiene diferencias y similitudes con otros, pero esto no es sinónimo de discordia, en lugar de esto hacen énfasis en la construcción de herramientas sociales que creen un clima laboral satisfactorio.

#### ***4.4 Recomendaciones***

De acuerdo al alcance y los intereses de la presente sistematización de experiencia, se recomienda que para futuras investigaciones se abarque a profundidad lo siguientes aspectos:

- Se recomienda promover la construcción de otras estrategias de intervención o actividades propuestas por practicantes para dar continuidad a la presente sistematización, donde se trabaje el liderazgo y las relaciones sociales y de esta manera explorar nuevas ideas y puntos de innovación.
- Se sugiere exponer un fortalecimiento de componentes como el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo desde una perspectiva del cuidado colectivo, donde se promueva el cuidado como factor preponderante no por pertenecer al mismo sitio de trabajo, sino por un sentido de humanidad y empatía.

- Evitar la comparación normativa con la vivencia de cada sujeto, debido a que se suele asumir que los sujetos se ven obligados a generar una postura de liderazgo y habilidades sociales, pero no se implanta de manera pedagógica y de concientización, para lograr resultados de manera continua.

## **5. Conclusiones**

A partir de lo expuesto en el presente trabajo de sistematización y conforme a las finalidades propuestas se concluye que:

- La caracterización del espacio organizacional estuvo orientada al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, fomentando una rigurosa búsqueda conceptual y relación de contenidos para fundamentar la narrativa descrita en cada una de las fases metodológicas propuestas, permitiendo caracterizar aspectos a intervenir, conceptos, elementos relacionados, percepciones y significados. Por lo tanto, se concluye que en dichas fases se logra observar y analizar la caracterización de elementos preponderantes como: la dinámica relacional con compañeros de trabajo, percepciones entorno al liderazgo y sus características, apoyo laboral y emocional mediante la interacción con otros, comunicación entre compañeros y jerarquías; también se formula caracterización alrededor del clima laboral, liderazgo, relaciones sociales, habilidades sociales.
- Además, la propuesta de una estrategia de intervención de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se plantea para el grupo administrativo del ICBF, esta cumple su finalidad la cual era ser implementada en dicho contexto, de tal manera, la

intervención se diseña siendo acorde a las necesidades de esta población, para que los procesos de liderazgo y relaciones sociales tuvieran un papel relevante siendo fortalecidos desde los ideales del área de gestión humana. Mencionando también que se logra una respuesta constante de los participantes y se identifican cambios significativos en sus testimonios frente a la percepción de elementos que fueron importantes para ellos, fijando una tendencia a la relación directa de habilidades sociales con el liderazgo y las relaciones sociales.

- Finalmente se concluye que la reconstrucción de la experiencia se realizó a partir del rol como psicóloga organizacional con desarrollo en área de gestión humana ejerciendo un papel de profesional en práctica, frente a la idea principal de fortalecer la interiorización de la estrategia construida para trabajar la dinámica del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo como perspectiva de la cotidianidad en el desarrollo de su labor, permitiendo que se logre un nivel de reflexión a detalle entorno a características inmersas en el clima laboral como el liderazgo y las relaciones sociales, encontrando en la población expresiones de importancia al cumplimiento de protocolos y normas laborales, pero excluyendo un poco la variabilidad de procesos relacionales y de comunicación.

## **6.Referencias**

- Almorín, T. (2000). ¿Qué es hermenéutica? Una aproximación. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (49), 13-26.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6538704>
- Álvarez, L., Estrella, B. y Rosas, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *Podium*, 33, 79–90. doi:10.31095/podium.2018.33.8
- Apodaka, M. (2004). Dinámica de grupos- Dinamización de metodologías y procesos para la democracia participativa. *URTXINTXA ESKOLA*. 1-59.  
<https://mgmuth.files.wordpress.com/2012/02/dinc3a1mina-de-grupos.pdf>
- Arnaú, L. y Sala, J. (2020). La revision de la literatura científica: Pautas, procedimientos y criterios de calidad. Departament de Teories de l'Educació i Pedagogia Social. 1-22.  
[https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie\\_a2020.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie_a2020.pdf)
- Bances, R. (2019). *Habilidades sociales: Una revisión teórica del concepto*. [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6098/Bances%20Goicochea%20Rosa.pdf?sequence=1>
- Bracamonte, R. (2015). La observación participante como tecnica de recolección de información de la investigación etnográfica. *ARJE*, 9 (17), 132-139.  
<http://arje.bc.uc.edu.ve/arj17/art11.pdf>
- Barrios, P., Ruiz, A., & González, K. (2012). La bitácora como instrumento para seguimiento y evaluación formación de residentes en el programa de oftalmología.

Investigaciones Andina, 14(24), 402-412.

<https://www.redalyc.org/pdf/2390/239024334004.pdf>

Bostal, M., y Malleville, S. (2016). Las relaciones sociales en el trabajo: análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP. *Memoria académica*, 1-21.

[https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.9092/ev.9092.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9092/ev.9092.pdf)

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas.

<https://corganizacionall.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Colina, J. (2017). *INFLUENCIA DEL LIDERAZGO AUTOCRÁTICO Y EL LIDERAZGO DEMOCRÁTICO EN EL CLIMA LABORAL EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS DEL SECTOR PÚBLICO*. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Unimilitar.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16280/ColinaCuevasJavier2017.pdf?sequence=1>

Cortes, D. (2022,18). *Clasificación de las relaciones entre compañeros de trabajo*.

Universidad Cesuma. <https://www.cesuma.mx/blog/clasificacion-de-las-relaciones-entre-companeros-de-trabajo.html>

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos humanos*. McGRAW-HILL

INTERAMERICANA, S. A.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Ida%20Invertido.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Ida%20Invertido.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)

Duro, A. (2006). *INTRODUCCIÓN AL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL TEORÍA Y METODOLOGÍA*. Dykinson.

<https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/18208/Introducci%C3%B3n%20al%20liderazgo%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=As%C3%AD%2C%20e1%20'liderazgo%20organizacional',el%20cumplimiento%20de%20los%20fines>

Farfán, N. (2017). *ASPECTOS DEL CLIMA LABORAL QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD Y CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD* [Especialización en alta gerencia UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA]. Repositorio Unimilitar.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16985/FARFANGONZALEZNATALIA2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Fernández, L. (2005). ¿Cuáles son las técnicas de recolección de información? Institut de Ciències de l'Educació, 4-10.

<https://www.ub.edu/idp/web/sites/default/files/fitxes/ficha3-cast.pdf>

Fuentes, Y., Barrientos, E., y Pabón, J. (2021). *LIDERAZGO ORGANIZACIONAL. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA Y ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO*. [Tesis de maestría, Universidad Francisco de Paula Santander]. Repositorio de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Fundación EDEX. (s.f). *Habilidades para la vida*. Fundación EDEX.

<https://habilidadesparalavida.net/habilidades.php>

Gallardo de Parada, Y. y Moreno Garzón, A. (1999). Aprender a investigar. ICFES.

<https://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.

*Cuadernos de administración*, (42), 43-61.

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gil, C., y Rendon, C. (2013). *LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO*

*COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN*. [Tesis de

especialización, Universidad de Manizales]. Repositorio Institucional Unimanizales.

[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.)

[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.)

[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.)

[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Posibilita%20que%20los%20colaboradores%20conozcan,cuenta%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.)

Gil, S., y Llinás, A. (2020). *Grandes herramientas para pequeños guerreros Habilidades*

*sociales*. Flamboyant.

<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ejvIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=habilidades+sociales+pdf&ots=IoWriJQe5H&sig=cEfuJ-5x-pDTBgQE48YK6SsFVn8#v=onepage&q&f=false>

<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ejvIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=habilidades+sociales+pdf&ots=IoWriJQe5H&sig=cEfuJ-5x-pDTBgQE48YK6SsFVn8#v=onepage&q&f=false>

<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ejvIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=habilidades+sociales+pdf&ots=IoWriJQe5H&sig=cEfuJ-5x-pDTBgQE48YK6SsFVn8#v=onepage&q&f=false>

Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista*

*Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

Hamui, A. y Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación*

médica, 2 (5), 55-60. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>

ICBF. (2019, 5 de noviembre). ¿Qué es el ICBF? Instituto Colombiano de Bienestar

Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras. <https://www.icbf.gov.co/que-es-el-icbf#:~:text=E1%20Instituto%20Colombiano%20de%20Bienestar,a%20aquellos%20en%20condiciones%20de>

<https://www.icbf.gov.co/que-es-el-icbf#:~:text=E1%20Instituto%20Colombiano%20de%20Bienestar,a%20aquellos%20en%20condiciones%20de>

<https://www.icbf.gov.co/que-es-el-icbf#:~:text=E1%20Instituto%20Colombiano%20de%20Bienestar,a%20aquellos%20en%20condiciones%20de>

ICBF. (2023). Plan de acción 2023. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De La Fuente de Lleras.

[https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/pl7.de\\_plan\\_de\\_accion\\_2023\\_v1.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/pl7.de_plan_de_accion_2023_v1.pdf)

Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE.

<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, A., y Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, (18), 183-195. [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_18/13.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf)

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Montoya, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista Facultad de ciencias económicas*, 14 (2), 53-67.

[https://www.researchgate.net/publication/28154277\\_Humanizacion\\_de\\_las\\_relaciones\\_interpersonales\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/28154277_Humanizacion_de_las_relaciones_interpersonales_en_las_organizaciones)

Moreno, B., Blanco, L., Aguirre, A., De Rivas, S., y Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Psicología Conductual*, 22 (3), 585-602.

[https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno\\_22-3oa.pdf](https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-3oa.pdf)

Naranjo, T., Espinel, J., y Robles, J. Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *PODIUM*, (36), 89-102. <https://doi.org/10.31095/podium.2019>

Neffa, J. (2015). *LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO CONTRIBUCIÓN A SU ESTUDIO*. Ceil Conicet. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B. y Páez A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista virtual de ciencias sociales y humanas*, 7 (11), 409-425.

<http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

Ortega, S., y Perdomo, J. (2007). *Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización*. [Trabajo de grado, Universidad de la Sabana]. Repositorio institucional Universidad de la Sabana.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf>

Pinto, L., y Uribe, O. (1957). Visión panorámica de la dinámica social. *Revista Mexicana de Sociología*. 19 (1), 209-222. <https://doi.org/10.2307/3537624>

- Ponce, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 12 (1), 113-130. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Ramírez, G. (2013). Liderazgo organizacional. Un desafío permanente. *Universidad & Empresa*, 15 (25), 5-11. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746001.pdf>
- Ramos, V. (2015). *RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL*. [Trabajo de grado, Universidad Casa Grande]. Repositorio UCASARANDE.  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/618/3/Tesis993RAMr.pdf>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE.  
<https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Rozo, S., y Abaunza de González, M. (2010). Liderazgo transaccional y liderazgo transformacional. *Av. Enferm.* 28 (2), 62-72.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v28n2/v28n2a06.pdf>
- Rubbini, N. (2013). ¿POR QUÉ ESTUDIAR LAS RELACIONES SOCIALES EN LAS TELEORGANIZACIONES? *Ciencias Administrativas*, (1), 1-9.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651377007.pdf>
- Servicio Social Unadista. (2007). *Catedra social comunitaria*. Repositorio Unad.  
[https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596\\_12577/que\\_se\\_entiende\\_por\\_dinmica\\_social.html](https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596_12577/que_se_entiende_por_dinmica_social.html)

Vergara, A. (2013). *Dinámica social*. [Cuadernillo de apuntes, Tecnológico de estudios superiores oriente del estado de México]. Repositorio TESOEM.

<http://www.tesoem.edu.mx/alumnos/cuadernillos/2013.012.pdf>

Villarreal, M., Sánchez, J., y Musitu, G. (2010). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*.

Tendencias. [http://eprints.uanl.mx/8472/1/v9\\_1.pdf](http://eprints.uanl.mx/8472/1/v9_1.pdf)

## 7. Anexos

### 7.1 Resumen analítico especializado de los antecedentes

2. RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO (RAE)	
Título	El liderazgo: una visión desde las teorías organizacionales
Autor (es)	María Olivia Palafox Soto, Sergio Ochoa Jiménez, Carlos Armando Jacobo Hernández.
Publicación	Apuntes Universitarios revista científica, 2020. 95-112 páginas. <a href="https://doi.org/10.17162/au.v10i3.463">https://doi.org/10.17162/au.v10i3.463</a>
Unidad Patrocinante	Universidad Peruana Unión
Palabras clave	Liderazgo, gestión organizacional, teorías organizacionales, organización, poder.
Descripción	El presente artículo expone el liderazgo como un aspecto esencial de la gestión organizacional, estudiado y analizado desde distintas perspectivas, por ello, brinda un abordaje documental desde las distintas teorías que giran en torno al tema de liderazgo, manifestando un análisis histórico, analítico y crítico del aporte de la revisión teórica a desarrollar. Fundamentalmente se logrará identificar que el liderazgo es dependiente de la motivación, comunicación, poder, autoridad, los aspectos mencionados forman parte de la esencia de la organización y el desarrollo de la misma. En congruencia, se construye la revisión bibliográfica de las diferentes teorías para establecer las posturas y proceder a desarrollar un análisis y conclusión frente a las mismas.
Fuentes	<p>Arévalo, D. (2011). Relaciones de poder-saber en la doctrina administrativa de Henri Fayol. Ensayos de Economía. 21(39), 145-167. Recuperado de <a href="https://revistas.unal.edu.co/index.php/ede/article/view/28644">https://revistas.unal.edu.co/index.php/ede/article/view/28644</a></p> <p>Assalone, E. (2012). La caracterización de la burocracia en los principios de la filosofía del derecho de G.W.F. Hegel. Los inicios de la reflexión filosófica sobre la administración pública. Revista de Humanidades, 25, 29-44. Recuperado de <a href="https://www.redalyc.org/pdf/3212/321227326002.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/3212/321227326002.pdf</a></p> <p>Barney, J. B., Ketchen, D. J., y Wright, M. (2011). The Future of resource-based theory. Journal of Management, 37(5), 1299-1315.</p> <p>Berrone, P., &amp; Gómez-Mejía, L. R. (2009). Environmental performance and executive compensation: an integrated agency-institutional perspective. Academy of Management Journal, 52(1), 103-126. Recuperado <a href="https://www.researchgate.net/publication/278305114_Environmental_Performance_and_Executive_Compensation_An_Integrated_Agency-Institutional_Perspective">https://www.researchgate.net/publication/278305114_Environmental_Performance_and_Executive_Compensation_An_Integrated_Agency-Institutional_Perspective</a></p> <p>Blake, R., y Mouton, J. (1980). El nuevo Grid gerencial. México: Editorial Diana.</p> <p>Carreño, E. (2016). Burocracia y política exterior: los nuevos desafíos de la</p>

práctica diplomática. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 65, 103-128. Recuperado de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reformademocracia/articulos/065-junio-2016/Carreno.pdf>

Carrión, N. (2017). Modelo de liderazgo basado en el coaching p para el directivo de una empresa hotelera en la ciudad de Piura (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú. Recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2869>

Cetin, O., Sossa, C., & Pinto, B. (2016). Tendencias administrativas: el empoderamiento en las empresas. Econógrafos, 120-140. Recuperado de [https://www.academia.edu/26351597/TENDENCIAS\\_ADMINISTRATIVAS\\_EL\\_EMPODERAMIENTO\\_EN\\_LAS\\_EMPRESAS](https://www.academia.edu/26351597/TENDENCIAS_ADMINISTRATIVAS_EL_EMPODERAMIENTO_EN_LAS_EMPRESAS)

Chester, B. (1938). The functions of the executive. Estados Unidos: Harvard University Press. Cohen, M., March., & Olsen, J. (1972). El bote de basura como modelo de elección organizacional. Administrative Science Quarterly, 17(1), 1-25. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v20n2/v20n2a2.pdf>

Crozier, M. (1974). El fenómeno burocrático. Buenos Aires: Editoriales Amorrortu. Da Silva, R. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. Scientia et Technica, XIII(34), 309-314. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84934052.pdf>

De Miguel, J. M. (2004). Las universidades como anarquías organizadas Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 106, 177-220. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/997/99717667007.pdf>

DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. American Sociological Review, 48(2), 147- 160. Recuperado de <https://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF9200/v10/readings/papers/DeMaggio.pdf>

Drucker, P. F. (1955). "Management science" and the manager. Management Science, 1(2), 115-126

Elizalde, H., Martí, M., y Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. Revista de la Universidad Bolivariana, 5(15), 1-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>

Estrada, S. (2007a). Liderazgo a través de la historia. Scientia et Technica, XIII(34), 343-348. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/849/84934058.pdf> Estrada, S. (2007b). Predominio

	<p>del estilo de liderazgo en la evolución de la administración. <i>Scientia et Technica</i>, XIII(35), 287-292. Recuperado de <a href="https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/5445">https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/5445</a></p> <p>Evan, W. (1967). <i>La órbita de la organización: Hacia una teoría de las relaciones Interorganizacionales</i>. Buenos Aires: OMEBA. Fayol, H. (1987). <i>Administración industrial y general</i>. México: Suc. Herrero Hnos.</p> <p>Félix, J. (2001). ¿Por qué el predominio de la teoría neoclásica? <i>Cuad. Econ</i>, 20(34), 81-291. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0121-47722001000100015">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0121-47722001000100015</a></p> <p>Fierro, M., y Mercado, S. (2012). La innovación organizativa y sus predictores desde la teoría de los recursos y capacidades. <i>Estudios Gerenciales</i>, 28, 109-123. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28nspe/v28nspea07.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28nspe/v28nspea07.pdf</a> Fink, A. (2010). <i>Conducting research literature review: from the internet to paper</i>. Estados Unidos: SAGE Thousand Oaks.</p> <p>García, J., y Dutchke, G. (2007). Las organizaciones con capacidad de aprendizaje. A propósito de una revisión literaria. <i>Acimed</i>, 16(5), 1-22. Recuperado de <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1024-94352007001100005">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1024-94352007001100005</a></p> <p>Gent, K., y Andalaft, A. (2007). Extensión de los postulados de la teoría de los recursos y las capacidades de la firma a campos psicológicos. <i>Revista Economía y Administración</i>, 68, 35- 56. Recuperado de <a href="http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev68/rea68art3.pdf">http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev68/rea68art3.pdf</a></p> <p>Gil, F., Alcover, C., Rico, R., y Sánchez, M. (2011). Nuevas formas de liderazgo en equipos de trabajo. <i>Papeles Del Psicólogo</i>, 32(1), 38-47. Recuperado de <a href="https://www.redalyc.org/pdf/778/77817210005.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/778/77817210005.pdf</a></p> <p>Gillespie, R. (1991) <i>Manufacturing knowledge: A history of the Hawthorne experiments</i>. Estados Unidos: Cambridge University Press.</p> <p>Hatch, M. (1997). <i>Organization theory. Modern, symbolic and postmodern perspectives</i>. Estados Unidos: Oxford University Press. Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). <i>Motivation at work</i>. Inglaterra: Transaction publishers</p> <p>Ibarra, E., y Montaña, L. (1992). <i>Mito y poder en las organizaciones. Un análisis crítico de la teoría de la organización</i>. México: Trillas</p>
--	---

- Koontz, H. (2000). Revisión de la jungla de la teoría administrativa. *Revista Contaduría y Administración*, 199, 55-74. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/199/RCA19903.pdf>
- Leuhmann, N. (1997). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. Universidad Iberoamericana. México: Anthropos
- López, J., y Sabater, R. (2000). La teoría de los recursos y capacidades de la empresa. Una revisión. Recuperado de [https://www.academia.edu/30047380/la\\_teor%C3%8da\\_de\\_los\\_recursos\\_y\\_capacidades\\_de\\_la\\_empresa.\\_una\\_revisi%C3%93n](https://www.academia.edu/30047380/la_teor%C3%8da_de_los_recursos_y_capacidades_de_la_empresa._una_revisi%C3%93n)
- Maguire, S., y Hardy, C. (2009). Discourse and deinstitutionalization: The Decline of DDT. *Academy of Management Journal*, 52(1), 148-178. Recuperado de <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amj.2009.36461993>
- Maslow, A. (1991). *Teoría de la motivación Humana*. España: Ediciones Días de Santos Mayo, E. (1946). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Argentina: Ediciones Nueva Vision, S.A.I.C.
- Meyer, J. W., y Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363.
- Mouzelis, N. (1975). *Organización y burocracia*. Barcelona: Ediciones Península.
- Nonaka, I. (2007). La empresa creadora de conocimiento. *Harvard Business Review*, 1-10.
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESCI
- Editorial Posner, B., y Kouzes, J. (2011). *Leadership is a relationship*. Wiley Online Library, 1-21. <https://doi.org/10.1002/9781118983867.ch1>
- Preciado, A., y Gómez, M. (2008). El liderazgo en la gestión de la empresa informativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(19), 79-96. Recuperado de [https://www.redalyc.org/pdf/1513/Resumenes/Resumen\\_151312831006\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/1513/Resumenes/Resumen_151312831006_1.pdf)
- Prentice, W. (2004). *Comprendiendo el liderazgo*. Harvard Business School Publishing Corporation, 2-18.
- Provan, K. G. (1995). A preliminary theory of interorganizational network effectiveness: A comparative study of four community mental health systems. *Administrative Science Quarterly*, 40, 1-33.
- Sánchez, J. (2017). Las principales tendencias de la administración moderna. LinkedIn. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/las-8-principales-tendencias-de-laadministraci%C3%B3n-s%C3%A1nchez-morz%C3%A1n>
- Simon, H. (1988). *El comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisivos en la organización administrativa*. Argentina: Aguilar S. A Ediciones

	<p>Taylor, F. W. (1983). Principios de la administración científica. México: Herrero Hermanos.</p> <p>Velázquez, F. (2002). Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo. Estudios gerenciales, 18(83), 31-55. Recuperado de <a href="https://www.redalyc.org/pdf/212/21208302.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/212/21208302.pdf</a></p> <p>Wachhaus, T. (2011). La anarquía como modelo para la gobernanza de la red. The American Society for Public Administration, 72(1), 33-42.</p> <p>Weber, M. (1973). ¿Qué es la burocracia? México: Ediciones Coyoacán Weber, M. (1992). Economía y sociedad. México: Fondo de cultura económica</p> <p>Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. Strategic management Journal, 5: 171- 180. Yukl, G. (2003). Leadership in organizations. New York: Pearson.</p>
Contenidos	<p>El artículo presenta una categorización de las teorías organizacionales que se investigaron para la revisión bibliográfica, donde se pueden identificar ciertos elementos como la manera de colaborar, mandar y controlar, con el objetivo de cumplir a cabalidad el trabajo propuesto de cada organización, entre las teorías encontramos: Teoría de la administración científica, teoría de la administración industrial, teoría de las relaciones humanas, teoría de la burocracia, teoría del comportamiento, teoría de nuevas relaciones humanas, teoría institucional, teoría de recursos y capacidades, teoría de las relaciones interorganizacionales, anarquías organizacionales, teoría neoclásica, teoría del gestión de conocimiento, tendencias administrativas.</p>
Metodología	<p>Revisión bibliográfica, análisis histórico y crítico</p> <p>Por medio de la revisión bibliográfica se enmarcar fundamentos de teorías organizacionales, comprendidas e interpretadas por medio de un análisis crítico y sustentable de elementos documentales científicos.</p>
Conclusiones	<p>Gracias a la revisión teórica que se desarrolló en el presente artículo, se logra identificar que las posturas que se exponen en cada teoría son relevantes para generar conocimiento, sin embargo, son el objetivo de crítica de otros autores, pero aun así son relevantes para el origen de varios estudios. Por lo tanto, cada documento teórico acerca del liderazgo en sus distintos estilos beneficia la práctica del liderazgo en las organizaciones, pues en la actualidad cada organización retoma distintos conocimientos para lograr el éxito y permanencia en su gestión, guiando el proceso y las funciones mediante las teorías. Por otro lado, el liderazgo tiene diferentes estilos que la organización debe identificar para evitar aspectos negativos como la mala comunicación, bajo desempeño, escasa productividad, conflictos interpersonales.</p>

### 7.2 Resumen analítico especializado de los antecedentes

13. RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO (RAE)	
Titulo	CONSTRUCCIÓN DEL LIDERAZGO A PARTIR DE LAS RELACIONES SOCIALES EN ENFERMEROS DE MEDICINA CRITICA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO
Autor (es)	Patricia Casallas Oliveros, Angie Alejandra Palomares Ramírez
Publicación	Repositorio Universidad Santo Tomas, 2018. 111 paginas
Unidad Patrocinante	Trabajo de grado Universidad Santo Tomas
Palabras clave	Liderazgo, relaciones sociales, redes sociales, organizaciones, complejidad, construccionismo social
Descripción	En la investigación se quiere comprender el liderazgo desde las relaciones sociales, mediante un enfoque cualitativo con interpretación hermenéutica; de esta forma se fundamenta la información con la lectura continua y eficaz de texto científicos que influyen en la relación entre liderazgo y relaciones sociales. Además se hace uso de entrevistas no directivas y mapeo de redes, las cuales beneficiaron la recolección de datos, por lo tanto, la construcción de un proceso investigativo, permite exponer hallazgos donde se resalta la importancia de las redes sociales, siendo fundamental el apoyo reciproco para cumplir objetivos organizacionales, en este sentido el liderazgo se encuentra marcado por la interacción y las labores ejecutadas, la cultura y las normas de la organización, ya que en los aspectos mencionados se evidencia el papel del líder, la función, dirección, niveles jerárquicos, expresiones relacionales entre compañeros. La pretensión fundamental de la investigación es comprender, entender y aprender acerca de la relación entre los conceptos de liderazgo y relaciones sociales en las organizaciones, para fomentar un clima laboral saludable y beneficioso no solo para la organización sino para la estabilidad y bienestar del trabajador.
Fuentes	<p>Aguirre, J. (2011). Introducción al análisis de las redes sociales. Buenos Aires: Documentos de Trabajo, 82, Centro Interdisciplinario para el Estudio de Políticas Públicas (Ciepp). Recuperado de <a href="http://www.pensamientocomplejo.com.ar/docs/files/J.%20Aguirre.%20Introducci%C3%B3n%20al%20An%C3%A1lisis%20de%20Redes%20Sociales.pdf">http://www.pensamientocomplejo.com.ar/docs/files/J.%20Aguirre.%20Introducci%C3%B3n%20al%20An%C3%A1lisis%20de%20Redes%20Sociales.pdf</a></p> <p>Ahumada, L, Pino, M, González, A &amp; Galdames, S. (2016). Marco para el liderazgo sistémico y el aprendizaje en red: los desafíos de la colaboración en contextos de competencia. Informe Técnico.2 líderes educativos, Centro de liderazgo para la mejora escolar: Chile.</p> <p>Anderson, H. (1999). Conversación, Lenguaje y Posibilidades. Buenos Aires, Argentina: Amorroutu.</p>

- Araújo, Y, Reichert, A, Vasconcelos, M & Collet (2013). Fragilidade da rede social de famílias de crianças com doença crónica. *Revista brasileira de Enfermagem*, 66(5), p., 675- p., 81. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n5/06.pdf>
- Arráez, M, Calles, J & Moreno de Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7 (2), p., 171- p., 181. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070212>
- Bañares, L. (2014). El carácter sistémico del liderazgo. Universidad de Navarra, Madrid, España.
- Barbosa, L & Azevedo, S (2006). Significados y percepciones sobre el Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Index de Enfermería*, 15(54), p., 20- p., 24. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200004&lng=es&tlng=es)
- Benavides, M & Gómez, C (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), p., 118- p., 124. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es).
- Berger, P & Luckmann, T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Berumen, N, Gomar, S, & Gómez, P. (2005). *Ética del ejercicio profesional*. México: CECSA.
- Bolaños, A. (2013). *Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo como Factor de Riesgo Psicosocial*. (Tesis de grado). Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1322/TE SIS%20LIDERAZG O%20Y%20RELACIONES%20SOCIALES.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1322/TE%20SIS%20LIDERAZG%20Y%20RELACIONES%20SOCIALES.pdf?sequence=1)
- Bracho, O & García, J. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 15 (2), p., 165- p., 177. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99328423003>
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona, España: Paidós Iberoamérica, S. A.

	<p>Calderón, G, Serna, H &amp; Zuluaga, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. <i>Diversitas</i>, 9(2), p., 409- p., 423. Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/pdf/679/67932397013.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/679/67932397013.pdf</a></p> <p>Calderón, R. (2008). El poder del hombre: la importancia de las redes sociales y la cooperación, en la conformación de organizaciones competitivas capaces de lograr grandes resultados con pocos recursos. Colombia: El Cid Editor. Recuperado de <a href="https://ebookcentral.proquest.com">https://ebookcentral.proquest.com</a></p> <p>Camacho, C, Vidal, J &amp; Wong, M. (2015). Estrés, Satisfacción Laboral y Relaciones Sociales en Empleados de Diversas Organizaciones. XX congreso internacional de contaduría, administración e informática. México, D. F. Recuperado de <a href="http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.06.pdf">http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.06.pdf</a></p> <p>Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. <i>Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales</i>, 7 (2), ISSN 1669-1555 Recuperado de <a href="http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm">http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm</a></p> <p>Celis, R &amp; Rodríguez, M. (2016). Constructivismo y Construcción Social en Psicoterapia. Una perspectiva crítica. Bogotá, D. C: Manual Moderno.</p> <p>Chadi, M. (2007). Redes sociales en el trabajo social. Buenos Aires, Argentina: Espacio. Recuperado de <a href="https://ebookcentral.proquest.com">https://ebookcentral.proquest.com</a></p> <p>Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México D.F: McGraw-Hill. Recuperado de <a href="http://www.academia.edu/13316058/Administracion_de_recursos_humanos_8va_edicion_-_Idalberto_Chiavenato">http://www.academia.edu/13316058/Administracion_de_recursos_humanos_8va_edicion_-_Idalberto_Chiavenato</a></p> <p>Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. <i>Theoria</i>, 14 (1), p., 61- p., 71. Recuperado de <a href="http://www.ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACIONSOCIAL/CATEGORIZACION-TRIANGUALCION.pdf">http://www.ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACIONSOCIAL/CATEGORIZACION-TRIANGUALCION.pdf</a></p> <p>Clerc, J, Saldivia, A &amp; Serrano, M. (2006). Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral. (Tesis de grado), Universidad Austral de Chile, Chile. Recuperado de <a href="http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/Osorno%202006/Liderazgo%20y%20su%20influencia%20sobre%20el%20clima%20laboral.pdf">http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/Osorno%202006/Liderazgo%20y%20su%20influencia%20sobre%20el%20clima%20laboral.pdf</a></p>
--	---

	<p>Colegio Colombiano de Psicólogos, Acuerdo Número 15 (Tribunal Nacional Deontológico y Los Tribunales Departamentales Éticos 27 de Febrero de 2016).</p> <p>Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento (1974). Informe Belmont. Recuperado de <a href="http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf">http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf</a></p> <p>Concha, M. (s.f). Técnicas de Entrevista y Observación. Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Psicología. Recuperado de <a href="https://psicommanuel.files.wordpress.com/2013/11/2-tecnicas-decomunicacion-silencio-mirada.pdf">https://psicommanuel.files.wordpress.com/2013/11/2-tecnicas-decomunicacion-silencio-mirada.pdf</a></p> <p>Contreras, A. (2007). La Organización, el Sistema y su Dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. Revista Escuela de Administración de Negocios, (61), p., 129- p., 155 Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf</a></p> <p>Contreras, F, Barbosa, D, &amp; Castro, G. (2012). La organización como sistema complejo: implicaciones para la conceptualización del liderazgo. Criterio Libre, 10(16), p., 193- p., 206.</p> <p>Contreras, F. (2016). Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual. Recuperado de <a href="https://ebookcentral.proquest.com">https://ebookcentral.proquest.com</a></p> <p>Creswell, J. (1994). Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas. Universidad Buenos Aires: Sage. Recuperado de <a href="http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.2.%20Creswell.%20A%20Qualit...pdf">http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.2.%20Creswell.%20A%20Qualit...pdf</a> Cumplido, G, Campos, M, &amp;</p> <p>Chávez, A. (2007). Significado de las relaciones laborales interpersonales en médicos residentes. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 45 (4), p., 361- p., 369. Recuperado de <a href="http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im2007/im074h.pdf">http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im2007/im074h.pdf</a></p> <p>Dabas, E. (2003). Redes Sociales, Familias y Escuela. Buenos Aires, Argentina: Paidós.</p> <p>Daft, R. (2011). Teoría y Diseño Organizacional. [Décima Edición]. México, D. C.: Cengage Learning, S.A. de C.V</p> <p>Domínguez, A. (2016). Informe diagnóstico de factores psicosociales. Hospital Departamental de Villavicencio, Meta.</p> <p>Donoso, T. (2004). Construcción Social: Aplicación del Grupo de Discusión en Praxis de Equipo Reflexivo en la Investigación Científica.</p>
--	---

	<p>Revista de Psicología, 13 (1) p., 9- p., 20. Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26413102">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26413102</a> Dos Santos, E, Tolosi, A &amp; Olivera, D (2014). Representações da vulnerabilidade e do empoderamento por enfermeiros no contexto da AIDS. <i>Texto &amp; Contexto - Enfermagem</i>, 23(2), p., 408- p., 416. Recuperado de <a href="https://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014000700013">https://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014000700013</a></p> <p>Estrada, A. (2007). <i>Construccionismo Social Aportes para el Debate y la Práctica</i>. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología: Ediciones Uniandes.</p> <p>Feixas, G, Muñoz, D, Compañ, V &amp; Montesano, A. (2016). El modelo sistémico en la intervención familiar. Universidad de Barcelona. Recuperado de <a href="http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf">http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf</a></p> <p>Foucault, M. (1970). <i>La arqueología del saber</i>. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI, S.A. Recuperado de <a href="https://monoskop.org/images/b/b2/Foucault_Michel_La_arqueologia_del_saber.pdf">https://monoskop.org/images/b/b2/Foucault_Michel_La_arqueologia_del_saber.pdf</a></p> <p>Fried, D &amp; Schnitman, J (2000). <i>Resolución de conflictos: Nuevos diseños, nuevos contextos</i>. Buenos Aires-Barcelona-México-Santiago-Montevideo: Gránica S.A. Recuperado de <a href="https://books.google.com.co/books?id=qnkqPgujBHcC&amp;printsec=frontcover&amp;source=gbs_ge_summy_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.co/books?id=qnkqPgujBHcC&amp;printsec=frontcover&amp;source=gbs_ge_summy_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></p> <p>Fried, D. (2003). Redes y sistemas. <i>Sistemas Familiares</i>, 19(3), p., 27- p., 38. Recuperado de <a href="http://www.fundacioninterfas.org/capacitacion/wp-content/uploads/2016/05/20.Redes-ysistemas.pdf">http://www.fundacioninterfas.org/capacitacion/wp-content/uploads/2016/05/20.Redes-ysistemas.pdf</a></p> <p>Fried, D. (2006). Diálogos generativos. En G. Rodríguez, <i>Diálogos Appreciativos: el socioconstruccionismo en acción</i> (p., 25- p., 54). País Vasco-Madrid: Dykinson.</p> <p>Fuks, S &amp; Fried, D. (1994). Modelo sistémico y Psicología Comunitaria. <i>Psykhe</i>, 3(1), p., 65- p., 71. Recuperado de <a href="http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/viewFile/64/64">http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/viewFile/64/64</a></p> <p>García, C., Moya, M., Molero, F &amp; Mariano, J. (2016). Transformational leadership and group potency in small military units: The mediating role of group identification and cohesion. <i>Journal of Work and Organizational Psychology</i>, (32), p., 145- p., 152. Recuperado de <a href="https://ac.elscdn.com/S1576596216300147/1-s2.0-S1576596216300147-main.pdf?_tid=de2ac5e8-a8fb-4a04-8873-">https://ac.elscdn.com/S1576596216300147/1-s2.0-S1576596216300147-main.pdf?_tid=de2ac5e8-a8fb-4a04-8873-</a></p>
--	---

9d441a2ddf57&acdnat=1521323843\_9b04e6b3037b81822fc6ecc9e466ce88

- García, E & Gaspar, F. (2017). A qualidade da relação líder-membro e o empenhamento organizacional dos enfermeiros. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51, e03263. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2016047003263>
- García, M & Moreno, G. (2010). Diagnóstico de estilos de liderazgo situacional ejercidos por personal directivo de enfermería en hospitales generales Distrito Federal, Ciudad de México. *Revista Enf Neurol (Mex)*, 9 (2), p., 70- p., 75. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2010/ene102d.pdf>
- Garrido, A., & Álvaro, J. (2007). *Psicología social: Perspectivas Psicológicas y Sociológicas*. Madrid, España: McGraw-Hill. Recuperado de <https://cristianorodriguesdotcom.files.wordpress.com/2013/05/garrido-alvaro.pdf>
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones: Aproximación a la construcción social*. Madrid, España: Paidós. Recuperado de [https://issuu.com/ederasmat/docs/gergen\\_-\\_realidades\\_y\\_relaciones](https://issuu.com/ederasmat/docs/gergen_-_realidades_y_relaciones)
- Gil, C & Rendón, C. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial en la organización*. (Tesis de grado), Universidad de Manizales, Manizales. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1)
- Giraldo, D & Naranjo, J (2014). *Liderazgo: Desarrollo del Concepto, Evolución y Tendencias*. (Monografía). Universidad del Rosario. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8672/1026275656-2014.pdf>
- Gómez, M. (2007). *La Comunicación en las Organizaciones para la Mejora de la Productividad: El Uso de los Medios como Fuente Informativa en Empresas e Instituciones Andaluzas*. (Tesis Doctoral) Universidad de Málaga. Recuperado de <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/17672697.pdf>
- González-Radio, V. (2006). Liderazgo social. *Revista Galego-portuguesa de psicología y educación*, 11-12 (13), p., 23- p., 41. Recuperado de [https://juanfe.org/wpcontent/uploads/2013/03/RGP\\_13-2.pdf](https://juanfe.org/wpcontent/uploads/2013/03/RGP_13-2.pdf)

- Hamui, A., & Varela, M. (2012). Metodología de la investigación en educación médica. La técnica de grupos focales. *El Servier*, 2(1), p., 55-p., 60. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n5/v2n5a9.pdf>
- Hazy, J. (2011). *Leadership as Process: A Theory of Formal and Informal Organizing in Complex Adaptive Systems*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://business.adelphi.edu/wpcontent/blogs.dir/13/files/2012/01/SB-WP-2011-02.pdf>
- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., & Valenzuela, S. (2013). Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales. Experiencias en el estudio de redes personales mediante Ego. *Net. QF. Redes*, 24(2), p., 58-p., 80. Recuperado de <file:///C:/Users/kodiak/Downloads/274759-375225-1-PB.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta Ed). Perú: Mc GrawHill.
- Herrera, L. (2005). *Liderazgo y dirección*. (Tesis de grado), universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/operativas/2021.pdf> Hersey, P & Blanchard, K. (1981). *Estilo eficaz de dirigir. Liderazgo Situacional*. México D.F: DH Ediciones
- Hospital Departamental de Villavicencio (2016). Página oficial. <http://hdv.gov.co/>
- Ibañez, P. & Mudarra, M. (2005). Relaciones Sociales en el Empleo, en Trabajadores con Discapacidad. *Educación XXI*, 1, (8), p., 105- p., 125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600805>
- Jiménez, J. (2008). Enfoque Sociológico para el Estudio del Liderazgo Político. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (9), p., 189- p., 203. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3221/322127619009.pdf>
- Kieling, J & Hennig, G. (2014). Relações Sócio Profissionais no Contexto Hospitalar e Repercussões na Saúde Mental da Equipe de Enfermagem. *Revista de Psicologia da IMED*, 6(2), p., 53- p., 62. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/284345409\\_Relacoes\\_Socio\\_Profissionais\\_no\\_Contexto\\_Hospitalar\\_e\\_Repercussoes\\_na\\_Saude\\_Mental\\_da\\_Equipe\\_de\\_Enfermagem](https://www.researchgate.net/publication/284345409_Relacoes_Socio_Profissionais_no_Contexto_Hospitalar_e_Repercussoes_na_Saude_Mental_da_Equipe_de_Enfermagem)
- Koontz, H & Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración, un enfoque diferencial*. (Séptima Ed.) México: McGraw-Hill interamericana.

	<p>Koontz, H &amp; Weihrich, H. (2013). Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación. México, D.F: (Octava Ed.). Editorial Mc Graw Hill.</p> <p>Labourdette, S &amp; Scaricabarozzi, R. (2010). Towards a New Concept of Leadership. <i>Orientación y Sociedad</i>, (10), ISSN 1515-6877. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.ar/pdf/orisoc/v10/en_v10a01.pdf">http://www.scielo.org.ar/pdf/orisoc/v10/en_v10a01.pdf</a></p> <p>Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A &amp; Macía, M (2014). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. <i>Artigo</i>, 23(3), p., 555- p., 562. Recuperado de <a href="http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf">http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf</a></p> <p>Lanzoni, G., Schlindwein, B &amp; Cummings, G. (2016). Nurse leadership practices in primary health care: a grounded theory. <i>Revista Texto Contexto Enferm</i>, 25(4), p., 1- p., 9. Recuperado de <a href="http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n4/0104-0707-tce-25-04-4190015.pdf">http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n4/0104-0707-tce-25-04-4190015.pdf</a></p> <p>Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones. [Congreso de Colombia] Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.</p> <p>Ley 1164 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. [Congreso de Colombia] Octubre 3 de 2007. Recuperado de <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26903">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26903</a></p> <p>Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Febrero 16 de 2015. Recuperado de <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60733">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60733</a></p> <p>Lima, L; Coelho, S; Adyles, L; Biolchi, T; Pires, D &amp; Schubert, V. (2011). Influência dos estilos de liderança do enfermeiro nas relações interpessoais da equipe de enfermagem. <i>Revista de Enfermería Global</i>, 10(22), p., 1- p., 9. Recuperado de <a href="http://revistas.um.es/eglobal/article/view/122781/115381">http://revistas.um.es/eglobal/article/view/122781/115381</a></p> <p>Línea de investigación. (2015). Formato para inscripción – actualización línea propuesta psicología de las organizaciones y del trabajo. Universidad Santo Tomás. Vicerrectoría Académica General, Unidad De Investigación.</p> <p>López, M. (2007). El Dialogo en la Enseñanza del Proyecto Grafico: Simetría y Complementariedad. <i>Forma y Simetría: Arte y Ciencia (congreso)</i>, p., 322 – p., 325. Recuperado de <a href="http://www.mi.sanu.ac.rs/vismath/BA2007/sym65.pdf">http://www.mi.sanu.ac.rs/vismath/BA2007/sym65.pdf</a></p> <p>López-Silva, P. (2013). Realidades, Construcciones y Dilemas. Una revisión filosófica al construccionismo social. <i>Cinta Moebio</i>, 46 (), p., 9- p., 25 Recuperado de <a href="http://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n46/art02.pdf">http://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n46/art02.pdf</a></p>
--	---

- Martín, A, Estepa, D & López, Y. (2012). Significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repository.usta.edu.co/handle/11634/3225>
- Martínez-Guillen, M. (2012). Liderazgo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Maturana, H. (1995). Desde la Biología a la Psicología. Chile: Universitaria S.A.
- Maturana, H., & Varela, F. (2004). El árbol del Conocimiento: Las bases biológicas del entendimiento humano. Buenos Aires, Argentina: Lumen SRL. Recuperado de [https://pildorasocial.files.wordpress.com/2013/10/autores\\_humberto-maturana-francisco-varelael-arbol-del-conocimiento.pdf](https://pildorasocial.files.wordpress.com/2013/10/autores_humberto-maturana-francisco-varelael-arbol-del-conocimiento.pdf)
- Medina, C, Nava, A & Bong, I. (2010). Enfoque de liderazgo de pensamiento sistémico en la organización de multicencias. Revista Multicencias, 10 (2), p., 133- p., 138 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90415607004.pdf>
- Mejía, J & Sánchez, R. (2008). Identificación de las características del liderazgo y su Influencia en el modelo de intervención social de natura. (Tesis de grado), Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9601/tesis97.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>
- Mendoza, M & Ortiz, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 14(1), p., 118- p., 134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>
- Moreno, M. (2014). Demarcación del Concepto de Liderazgo Adaptativo, propuesto por el profesor Ronald Heifetz. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8355/1020748144-2014.pdf>
- Morín, E. (1990). Introducción al Pensamiento Complejo. México: Gedisa.
- Moyano, A. (2014). Relaciones sociales en contextos organizacionales. (Tesis de grado) Universidad del Rosario. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf>
- Murillo, S. (2004). Relaciones Humanas. México: Limusa, Grupo Noriega Editores.

- Myers, D. (2005). *Psicología Social*. México: McGraw-Hill.
- Najmanovich, D. (2008). *La Organización en Redes de Redes y de Organizaciones*. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, (11), p., 169- p., 206. Recuperado de [http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/693/fisec\\_estrategias\\_n11\\_pp169\\_206.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/693/fisec_estrategias_n11_pp169_206.pdf)
- Navarro, J. (2001). *Las Organizaciones como Sistemas Abiertos Alejados del Equilibrio*. (Tesis de Doctoral). Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42732>
- Núñez, R. (2007). *Prólogo a la llamada "investigación cualitativa"*. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.
- Osorio, J. (2007). *Introducción al pensamiento sistémico*. Santiago de Cali-Colombia: Universidad del Valle. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/243232587/Introduccion-al-pensamiento-sistémico-pdf>
- Otero, A, Zunzunegui, M, & Béland, F. (2006). *Relaciones sociales y envejecimiento saludable*. Documentos de trabajo, no. 9. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Pardo, C. (2011). *Liderazgo Personal e Interpersonal en los Coordinadores y Profesionales en Enfermería que Laboran en las IPS De 3er. Nivel de Atención de Cartagena*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4110/1/claudiapatriciapardomejia.2011.pdf>
- Pastor, J & García-Izquierdo, A. (2007). *Complejidad y Psicología Social de las Organizaciones*. *Revista Psicothema*, 19 (2), p., 212- p., 217. Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/3350.pdf>
- Pazetto, A & Kowal, I. (2015), *Nursing leadership in intensive care units and its relationship to the work environment*. *Revista Latino-Am. Enfermagem*, 23(1), p., 106- p., 13. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/0104-1169-rlae-23-01-00106.pdf>
- Preston, J. (2013). *Community Involvement in School: Social Relationships in a Bedroom Community*. *Canadian Journal of Education / Revue canadienne de l'éducation*, 36 (3), p., 413- p., 437. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1057943.pdf>
- Quezada, C, Illesca, M y Cabezas, M. (2014).

- Percepción del Liderazgo en las(Os) Enfermeras(Os) de un Hospital del Sur de Chile. *Ciencia y Enfermería* XX, 2 (), p., 41- p., 51. Recuperado de [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n2/art\\_05.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n2/art_05.pdf)
- Ramos, V. (2015). Relaciones sociales en el trabajo y satisfacción laboral. (Tesis de grado) Universidad Casa Grande, Ecuador- Guayaquil. Recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/618/3/Tesis993RAMr.pdf> Resolución 1536 de 2010. Por medio de la cual se establece la organización y funcionamiento del Observatorio del Talento Humano en Salud en Colombia y se dictan otras disposiciones. Mayo 3 de 2010. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n%201536%20DE%202010.pdf>
- Rivera, M (2002). Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en Enfermería. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3065/4/MAE1ELS00201.pdf>
- Rodríguez, G, Gil, J & García, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Granada, España: Aljibe.
- Rogers, C. (1961). El proceso de convertirse en persona: mi técnica terapéutica. Madrid, España: Paidós Ibérica. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=4h4TZrwm7AC&printsec=frontcover&dq=Rogers,+C.+> (1961).+El+proceso+de+convertirse+en+persona.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiuk7-ML7UAhWBdD4KHRC\_DesQ6AEIIDA#v=onepage&q=Rogers%2C%20C.%20(1961).%20El%20proceso%20de%20convertirse%20en%20persona.&f=false
- Rozo, S & Abaunza, M. (2010). Liderazgo transaccional y transformacional. *Avances en Enfermería*, 28(2), p., 62- p., 72. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21380/22432>
- Ruedas, M, Ríos, M & Nieves, F. (2008). Hermenéutica: La Roca Que Rompe El Espejo. *Investigación y Postgrado*, 24 (2), p., 181- p., 201 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3620425.pdf>
- Ruíz, E., & López, S. (2011). Operaciones administrativas de recursos humanos. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Sarabia, L. (2013). Las Organizaciones y El Pensamiento Sistémico Basado en Fenomenologíahermenéutica. *Revista TEACS*, 13 (), p., 81- p., 96. Recuperado de <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev13-Ens1-Sarabia.pdf>

	<p>Schvarstein, L. (1991). <i>Psicología social de las organizaciones: Nuevos aportes</i>. Buenos Aires, Argentina: Paidós Ibérica.</p> <p>Senge, P. (2006). <i>La quinta disciplina: el arte y la práctica de las organizaciones abiertas al aprendizaje</i>. Gránica; México.</p> <p>Silva, T, Silva-Ítalo, R, &amp; Leite, J. (2016). Interactions in the Management Of Nursing Care to Hospitalized Children With Chronic Conditions: Showing Intervening Conditions. <i>Texto &amp; Contexto - Enfermagem</i>, 25(2), e1980015. Recuperado de <a href="http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n2/0104-0707-tce-25-02-1980015.pdf">http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n2/0104-0707-tce-25-02-1980015.pdf</a></p> <p>Sluzki, C. (1998). <i>La red social: frontera de la práctica sistémica</i>. Barcelona, España: Gedisa, S.A.</p> <p>Taylor J. &amp; Bogdan, R. (1994). <i>Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación</i>. Buenos Aires, España: Paidós.</p> <p>Trebilcock, A. (2003). Relaciones laborales y gestión de recursos humanos. <i>Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo</i>, p., 21- p., 41. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.</p> <p>Vanegas, M. (2011). La dialéctica de la complejidad en las organizaciones. <i>Revista de Psicología GEPU</i>, 2 (2), p., 121 – p., 137.</p> <p>White, M. &amp; Epston, D. (1993). <i>Medios narrativos para fines terapéuticos</i>. Barcelona, España: Paidós Ibérica S.A. Recuperado de <a href="https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/06/mediosnarrativos-para-fines-terapeuticos2.pdf">https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/06/mediosnarrativos-para-fines-terapeuticos2.pdf</a></p> <p>Yañez, R., Arenas, M., &amp; Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. <i>Liberabit</i>, 16(2), p., 25- p., 42. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf">http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf</a></p> <p>Zapata, G &amp; Caldera, J. (2008). La Complejidad de las Organizaciones: Aproximación a un Modelo Teórico. <i>Revista de Ciencias Sociales</i>, 14 (1), p., 46- p., 62. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1315-95182008000100005">http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1315-95182008000100005</a></p>
Contenidos	<p>La investigación expresa la problematización a trabajar mediante la formulación de los aspectos a mejorar o fortalecer, entendiendo que la importancia del liderazgo y las relaciones sociales abarcan aspectos relevantes en el desarrollo propio de la estructura organizacional y las redes de apoyo en el trabajo, además se fundamenta el trabajo bajo la categorización de las relaciones sociales, redes sociales y el liderazgo, también se aporta la referencia</p>

	<p>teórica mediante la revisión documental de las teorías de los rasgos del liderazgo, teorías situacionales o de contingencias de liderazgo, liderazgo transaccional y transformacional y liderazgo sistémico-complejo.</p> <p>Adicional, se tiene en cuenta el marco multidisciplinar, entre los cuales se caracteriza el de biología, relaciones y redes sociales, administración, relaciones laborales, sociología y liderazgo. Es importante la normativa y legalidad de los procesos organizacionales, por lo tanto, se tiene en cuenta un marco legal, institucional y antecedentes. Cada uno de los aportes que se contienen en este documento hacen parten preponderante de la construcción de una investigación sustentada y respaldada teóricamente, para el aprendizaje y suministro de estrategias acerca del mejoramiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo.</p>
Metodología	El estudio se realiza a partir de un enfoque cualitativo, permitiendo una realidad subjetiva por medio de la relación del enfoque y las posturas epistemológicas propuestas en el documento, así mismo se emplea un abordaje hermenéutico pretendiendo la interpretación desde la interacción.
Conclusiones	<p>Para concluir se manifiesta en primer momento las relaciones sociales en el trabajo, las cuales forman parte de la cotidianidad de los trabajadores, por otra parte, la compañía social en relación con el tema mencionado en primer momento es un aspecto que permanece en el contexto laboral y puede afectar de manera positiva o negativa la motivación del individuo, posibilitando si es de manera positiva una cohesión social y apoyo entre los miembros. En cuanto al liderazgo se concluye que el líder es quien posibilita las interacciones entre departamentos y relaciones sociales individuales entre compañeros, ya que en la cotidianidad se ejerce un poder implícito y explícito debido a los niveles jerárquicos.</p> <p>En este contexto, se sugiera tener en cuenta las realidades particulares de los colaboradores, posibilitando el desarrollo como personal y en su rol profesional, generando procesos reflexivos y evaluativos de la importancia del liderazgo y las relaciones sociales en las organizaciones.</p>

### 7.3 Resumen analítico especializado de los antecedentes

11. RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO (RAE)	
Título	Entorno laboral saludable como incentivo al talento humano en salud
Autor (es)	Paloma Marcela Urrego Ángel
Publicación	Ministerio de Salud, 2016. 26 páginas.
Unidad Patrocinante	Ministerio de Salud
Palabras clave	Colaborador, factores intrínsecos, factores de higiene, factor motivacional
Descripción	El documento indica la importancia del talento humana para el desarrollo competitivo de las organizaciones, fomentando el desarrollo de habilidades en los individuos, sus conocimientos y destrezas, ya que, la relevancia de un espacio

	<p>sano y armonioso para los empleados incrementa la estabilidad y comodidad de quien trabaja. Además, se hace énfasis en la importancia de las organizaciones en salud, porque estas satisfacen necesidades fisiológicas, psicológicas y de auto realización de la sociedad, adicional a la estratificación por medios tecnológicos y económicos que atraviesan la estructura del país.</p> <p>Se ofrece una cartilla donde se interponen campos como el clima laboral saludable, el cual hace parte fundamental de los incentivos del talento humano para la generación de un entorno laboral saludable, proponiendo principalmente la sensibilización frente al mejoramiento del entorno laboral, conceptualizar frente a teorías científicas que puedan potencializar los conocimientos acerca de la motivación, dar a conocer los entornos saludables como incentivo de talento humano.</p>
Fuentes	<p>MINISTERIO DE GESTIÓN PÚBLICA. Anexo - Fundamentación. En: Anexo programa de Entorno Laboral Saludable. Pág. 1-4</p> <p>OSORIO MURILLO, Diana Lizzette y otros. La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. Perú, 2011 p 116. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas. Pontifica Universidad Católica del Perú. Facultad de administración de empresas.</p> <p>OMS, OPS. Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud; 2000.</p> <p>BARRIOS CASAS, Sara. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. Janeiro, 2005 p 136-141. Rev. latino-am Enfermagem En: <a href="http://www.erp.usp.br/rlae">www.erp.usp.br/rlae</a></p> <p>RODRIGUEZ CARVAJAL, Raquel. Madrid. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención En: Medicina y Seguridad del Trabajo [Base de datos en línea]. ISSN 0465-546X; p.1 - 52 [Citado en 2011]. Disponible en: <a href="http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0465-546X2011005500006">http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0465-546X2011005500006</a></p> <p>Moreno-Jiménez B, Gálvez M, Rodríguez-Carvajal R, Garrosa E. Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Rev Latinoam Psicol 2010; 42(1): 63-73.</p> <p>PARAVIC KLIJN, Tatiana. Chile. Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud En: Ciencia y Enfermería [Base de datos en línea]. ISSN 0717-9553; V. 10 n 2 [Citado en 2004]. Disponible en: <a href="http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0717-95532004000200007">http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0717-95532004000200007</a></p>

	FELDMAN, Lya. Caracas. Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones En: Revista de la facultad de Medicina [Base de datos en línea]. ISSN 0798- 0469; V. 29 n 2 [Citado en 2006]. Disponible en: <a href="http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0798-04692006000200002">http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0798-04692006000200002</a>
Contenidos	<p>El presente documento se establece como una cartilla comunicativa y de aprendizaje que brinda información característica para reconocer el tema y familiarizarse con lo que transcurre en el texto, por ello se define el entorno laboral como incentivo al talento humano en salud, la motivación, la problemática que gira en torno a la fortaleza y potencialización de un entorno saludable, indicando que la persona se encuentra envuelta en un círculo dinámico de necesidad, tratar de satisfacer esas necesidades, comportamiento que se dirige a esa meta, desempeño, satisfacción de la necesidad y necesidad revaluada por la persona; además se explica que se entenderá entorno laboral desde tres aspectos clave, como lo son: espacio físico de trabajo, medio psicosocial y relaciones interpersonales, brindando de igual forma, posibles estrategias de intervención para cada una de ellas.</p> <p>Presenta como fundamento teórico para el tema de la motivación a la postulación de modelo de Herzberg, a partir de este referente se establece una investigación cualitativa frente a la motivación y satisfacción a 472 operarios, se brindan recomendaciones y se desarrollan las conclusiones frente al análisis y observación de los datos adquiridos.</p>
Metodología	Investigación descriptiva con método cualitativo con tema objetivo de motivación y satisfacción fundamentado por el teórico Herzberg, para la generación de una cartilla comunicativa y educativa que pretende fortalecer y mejorar el entorno laboral en las organizaciones.
Conclusiones	Se visibiliza la importancia de conocer el entorno laboral saludable frente a las relaciones interpersonales, espacio físico y medio psicosocial, además se brinda un referente teórico para enmarcar la motivación y satisfacción como un tema relevante para la productividad partiendo de un buen clima laboral en las organizaciones, también se da a conocer la individualidad de cada persona y el entorno en el que se desarrolla, confluyendo aspectos intrínsecos y extrínsecos que llegan a afectar al colaborador.

#### ***7.4 Resumen analítico especializado de los antecedentes***

12. RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO (RAE)	
Titulo	FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS, INSPECTORES Y SUPERVISORES DE SEGURIDAD, CON EL PERSONAL OPERATIVO A TRAVÉS DE ACCIONES FORMATIVAS CON BASE EN LA “POLÍTICA DEL BUEN TRATO” DE LA EMPRESA PROSEGUR VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA LTDA., REGIONAL BOLÍVAR

Autor (es)	Daniel Diaz Sanjuan
Publicación	Repositorio Universidad de Cartagena, 2015. 53 páginas.
Unidad Patrocinante	Repositorio Universidad de Cartagena, trabajo de grado
Palabras clave	Relaciones interpersonales, relaciones laborales, seguridad, acciones formativas
Descripción	<p>En la presente investigación se desarrolla una estructura de análisis por medio de métodos cualitativos y enfoques teóricos referentes a trabajo social, la población que se estudiada es de una empresa de seguridad que tiene aproximadamente 2.000 colaboradores, entre personal administrativo y operativo, en el documento se indica que estas personas cuentan con seguridad social, programas de formación, bienestar laboral, y salud y seguridad ocupacional, pero se establece que las medidas no son completamente exitosas, ya que gracias a los índices y porcentajes del estudio, se evidencia altos niveles de rotación laboral que muestran gastos de tiempo y dinero para la organización, adicional a ello se establecen datos de insatisfacción en los aspectos de bienestar y comodidad del trabajador.</p> <p>De manera general el autor pretende desarrollar acciones formativas acerca de la importancia del buen trato, otorgar un nuevo significado o que pueda fortalecer las acciones de buen trato al colaborador y finalmente brindar un producto estratégico que abarque la interiorización del buen trato y las relaciones sociales en el trabajo.</p>
Fuentes	<p>BARRENECHEA, S., &amp; Raquel, Z. (2005). La Intervención del Trabajo Social en la Gestión de Talentos. En: Revista de Trabajo Social Universidad de Costa Rica.</p> <p>CONTRERAS de Wilches, Y. (1980). Trabajo Social de grupos. México.</p> <p>CORVALAN, J. (1996). Los paradigmas de lo social y la concepción de intervención en la sociedad.</p> <p>CHIAVENATO, A. (1995). Introducción a la Teoría General de la Administración. Ciudad de México.</p> <p>DOMENECH, Y., &amp; Gómez, J. (1995). Una alternativa al Trabajo Social institucionalizado: el Trabajo Social en la empresa privada. Universidad de Alicante.</p> <p>DUPONT, R. (1969). Servicio Social de grupo.</p> <p>GRIJALVA, G. (2010). Modelo Turn Ove. Obtenido de <a href="http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20755/Capitulo2.pdf">http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20755/Capitulo2.pdf</a></p>

	<p>JARAMILLO, O. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos.</p> <p>Kisnerman, N. (1971). Metodología del Servicio Social Teresópolis.</p> <p>KISNERMAN, N. (1998). Pensar el trabajo social: una introducción desde el construccionismo. Buenos Aires: Ediciones Lumen Humanitas.</p> <p>LOPEZ, E., &amp; Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral. Uicolmayor Cundinamarca.</p>
Contenidos	<p>El documento se encuentra dividido en tres categorías principales, en las cuales se encuentra la introducción, donde se realiza una descripción de la misión, visión y objetivos, de cada una de las entidades que forman parte de la construcción del trabajo de grado, como la Universidad de Cartagena, facultad de ciencias sociales y educación, programa de trabajo social y la institución receptora: Prosegur vigilancia y seguridad privada.</p> <p>Por otro lado, se encuentra la estructura metodológica y diseño del documento y el tema referente a la investigación, donde se plantea el problema, la población y la idea fundamental de la temática, objetivos y justificación, también se menciona la importancia de los referentes teóricos utilizados para integrarlos con las herramientas metodológicas a desarrollar, finalmente se evidencia los resultados y reflexiones de finales frente a las acciones que se toman y criterios de evaluación.</p>
Metodología	<p>La investigación propone método cuantitativa, con enfoque teórico de intervención social de trabajo social- método de grupos, talento humano-enfoque de gestión de talentos humanos, adicional a ello, se tendrá en cuenta la teoría de sistemas.</p>
Conclusiones	<p>En la investigación se concluye que las 10 actividades planteadas, se realizaron 8 de ellas, lo que equivale al 80%, además, la asistencia de los participantes fue de 30 asistentes por actividades equivalentes al 100%, las actividades de formación y resignación tuvieron porcentajes de 73%, 60%, 106% y %90. En el momento de terminar el proceso de investigación, la organización decide implementar estrategias de formación en temas de trabajo en equipo, valores, principios, virtudes y desde el área de salud ocupacional se brindan estrategias del manejo de estrés, pausas activas, con el objetivo del mejoramiento del buen trato y las relaciones en el trabajo para el buen clima laboral.</p>

### ***7.5 Resumen analítico especializado de los antecedentes***

10. RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO (RAE)	
Titulo	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL
Autor (es)	Alessandra Bolaños Martínez

Publicación	Universidad de Manizales, 2013. 179 páginas.
Unidad Patrocinante	Trabajo de grado Universidad de Manizales
Palabras clave	Liderazgo, relaciones sociales, colabores, desempeño
Descripción	El documento indica que la investigación se enmarca en el aspecto esencial de factores de riesgo psicosocial en empresas de producción, donde se realiza un estudio con especificidad de liderazgo y relaciones sociales, en congruencia con las dimensiones que interfieren como lo son: relaciones sociales en el trabajo, relaciones con colaboradores, características de liderazgo y retroalimentación del desempeño, se tiene en cuenta que la recopilación de la información se hace por medio del cuestionario de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de protección social, también se gestionan entrevistas semiestructuradas para dar continuidad a una investigación mixta y que permita dar voz a quienes responden el cuestionario, siendo parte fundamental del proceso conocer las opiniones y puntos de vista de quien se vea afectado o beneficiado por el proceso.
Fuentes	<p>Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2000) (2002). Research on work-related stress, y adapting to change in work and society; a new community strategy on health and safety at work, 2002-2006.</p> <p>Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2007). Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. Factsheet 74. ISSN <a href="http://osha.europa.eu">http://osha.europa.eu</a></p> <p>Ahumada, Consuelo. (2000). El modelo neoliberal y su impacto en la sociedad Colombiana. El Áncora editores.</p> <p>Alvarado, N. (2001). Pobreza y política social: Una mirada desde los ciudadanos. XXIII Congreso de Sociología. Guatemala.</p> <p>Alves, José. (2000). Liderazgo y clima organizacional. Revista de psicología del deporte. Vol. 9, Núm. 1-2, pp. 123-133 ISSN: 1132-239x.</p> <p>Aranda Beltrán; Carolina; Pando Moreno Manuel; Pérez Reyes María Berenice. (2004).</p> <p>Ávila Luna, Patricia. (2009). La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación universidad del Valle de México, campus Querétaro. Maestría en ciencias de la educación modelos de evaluación de programas y procesos de enseñanza Querétaro.</p> <p>Barrios, J. (2010). La comunicación organizacional y el liderazgo en empresas mixtas del sector petrolero. Disponible en: <a href="http://www.gestiopolis.com/administracionestrategia/comunicacion-">http://www.gestiopolis.com/administracionestrategia/comunicacion-</a></p>

	<p>organizacional-liderazgo-sector-petrolero-mexico.htm. Consultado el 26 de agosto de 2011.</p> <p>Bass y Stogdill S. (1990). Handbook of leadership. Theory, research, and managerial applications. Third edition. New York: The Free Press.</p> <p>Bayer, O., Borón, A. &amp; Gambina, J. (2010). El terrorismo de estado en Argentina. Apuntes sobre su historia y consecuencias, Buenos Aires, Instituto espacio para la memoria.</p> <p>Begoña Santos García. Octubre. (2012). Diferencias de estilo de liderazgo y dirección entre hombres y mujeres.</p> <p>Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., &amp; Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16 (3), 222-229.</p> <p>Bennis, Warren y Nanus Burt. (1985). Líderes. Las cuatro claves del liderazgo eficaz. Primera Edición. Bogotá: Editorial Norma.</p> <p>Blake, Robert y Mounon, Jane. (1973). El modelo de cuadro organizacional lete. Bogotá: Fondo Educativo Interamericano.</p> <p>Blanch, J. M, y Cantera, L. (2007). El capitalismo sanitario como factor de riesgo psicosocial. En C. Guillén y R. Guil. Psicología social: Un encuentro de perspectivas, Cadiz: APPS.</p> <p>Bordieu Pierre. (1998). La Esencia Del Neoliberalismo.</p> <p>Burnout: Una revisión. Psicología y salud, Enero-Junio, Año/Vol. 14, Núm. 001. Universidad Veracruzana Xalapa, México. pp. 79-87</p> <p>Calderón Hernández Gregorio, Zuluaga Soto Jairo y Serna Gómez Héctor Mauricio. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial. Su incidencia sobre la gestión humana en las organizaciones</p> <p>Camacaro, Pedro y Ferrigno, José. (2003). Factores de riesgo laboral psicosociales. Venezuela: Universidad central de Venezuela.</p> <p>Carayon, P., Haims, M. C, &amp; Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.). The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.</p> <p>Casares García, Esther. (2007). La Comunicación en la organización; la retroalimentación como fuente de satisfacción, razón y palabra.</p>
--	--

<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/ecasares.html#2a>.  
Primera revista electrónica en America Latina especializada en comunicación.

Castaño Juan Carlos, Lanzas Ángela Maria y López María Esperanza.  
Estrategia organizacional orientada al logro de resultados desde el trabajo en equipo. *Scientia Et Technica*, Agosto, Año/Vol. XIII, Número 035- Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. 200. pp. 369-373

Centeno Salazar, Marcela. (2012). Liderazgo empresarial, visto desde una perspectiva de comunicación organizacional. Bogotá, D.C. Universidad EAN facultad de humanidades y ciencias sociales profesional de lenguas modernas.

Chávez Arellano María Eugenia, Vázquez García Verónica y De la Rosa Regalado Aurelia. (2007). El chisme y las representaciones sociales de género y sexualidad en estudiantes adolescentes. Vol. XXIX, Núm. 115, pp. 21-48.

Child, Jorge. (1994). El fin del estado. Desestabilización política caos institucional. Ed. Grijalbo, Santafé de Bogotá, p.49.

Contreras, Françoise; Juárez, Fernando; Barbosa, David; Uribe, Ana Fernanda. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista facultad de ciencias económicas: Investigación y reflexión*, Vol. XVIII, Núm. 2, Diciembre, 2010, pp. 7-17 Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Correa, Eugenia. (2002). Liberalización y crisis financieras. México: Revista comercio exterior.

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons

Cuenca Álvarez, Rosa. (2002). Concepto de riesgos psicosociales, ponencia jornada técnica de actualización —Los riesgos pisocosociales y su prevención: Mobbing, estrés y otros problemas. Madrid: Centro nacional de nuevas tecnologías – INSHT.

Dasí Rodríguez Sonia y Martínez Pérez Juan Francisco. (2011). Teorías del crecimiento de la empresa. Departamento de dirección de empresas.

	<p>Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. (2009). Relaciones laborales y gestión de recursos humanos: Visión general Anne Trebilcock Recibido: Octubre 20 de 2009/Aceptado: Noviembre 27 de 2009.</p> <p>Escuela Nacional Sindical. (2011). Programa de formación de formadores y formadoras Trabajo decente y vida digna para hombres y mujeres. Medellín-Colombia.</p> <p>Estrada Mejía, Sandra. (2006). Modelo de liderazgo en organizaciones cambiantes. Scientia Et Technica, Vol. XII, Núm. 32, Diciembre-sin mes, 2006, pp. 295-300 Universidad Tecnológica de Pereira Colombia.</p> <p>Fradette, M., Michaud, S. (1999). El poder de la organización cinética, vivir lo imprevisible, organizar al vuelo. (pp. 59 – 74). Barcelona: Editorial Norma.</p> <p>González Maestre, D. (2003). Ergonomía y psicología. Madrid: Confemetal.</p> <p>Guevara Ramírez, Lydia. (2005). Seminario latinoamericano de acoso moral y salud mental en el trabajo. ¿Es posible combatir el acoso moral en el mundo del trabajo? Recife, Pernambuco, Cuba: Editorial Secretaria General ALAL.</p> <p>Harvard Business Review. Serie Liderazgo. (2004). Lo que hacen los grandes líderes clásicos. Copyright ©2004 Harvard Business School Publishing Corporation. All rights</p> <p>Hopenhayn, Martín. (2001). Repensar el trabajo, Buenos Aires: Norma (2001), p 101</p> <p>Ibarra Colado, Eduardo. (NA). Teoría de la organización, mapa conceptual de un territorio en disputa Año no aparece (NA). Recuperado de: <a href="http://www.slideshare.net/AlessandraMartnez/savedfiles?s_title=escuelanoclasica-presentation&amp;user_login=guested80e9">http://www.slideshare.net/AlessandraMartnez/savedfiles?s_title=escuelanoclasica-presentation&amp;user_login=guested80e9</a></p> <p>Ibieta Silva, Pedro. (2013). El arte del aprendizaje transformacional, motivación en las empresas.</p> <p>Instituto Navarro de Salud Laboral. (2005). Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales. Grupo sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo. España: INSL.</p> <p>Jaramillo Solorio, Rosa María. (2012). Subsecretaría de administración y finanzas Dirección general de recursos humanos. Dirección general adjunta de administración del servicio profesional de carrera y capacitación.</p>
--	---

	<p>Departamento de capacitación y desarrollo de habilidades. Trabajo en equipo</p> <p>Karasek, Robert. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign <i>Administrative Science Quarterly</i>, 1979; 24: 285- 309.</p> <p>Karasek, R. y Theorell, T. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i>, 1(1), 1996. pp. 9-26.</p> <p>Leitner, K. &amp; Resch, M. G. (2005). Do the effects of job stressors on health persist over time?: A longitudinal study with observational stressors measures. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i>; Lazarus, R. (1999). <i>Stress and Emotion: A New Synthesis</i>. New York: Springer Publishing Company.</p> <p>Llaneza, Javier. (2009). <i>Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista</i>. 12ª edición. España: Lex Nova.</p> <p>Llaneza Álvarez, F. J. (2003). <i>Ergonomía y psicología aplicada</i>. Valladolid: Lex Nova</p> <p>López Nadal Albert y Frutos Salvia Helena. (2011). <i>La cohesión grupal, un estudio observacional de su incidencia en educación. Ágora para la educación física y el deporte</i>.</p> <p>Lozada Mendoza, Ignacio. (2005). <i>Alteraciones psicosomáticas y sociales en trabajadores a quienes les han solicitado su renuncia</i>. Mexico: Editorial STPS.</p> <p>Lupano, M. y Castro, A. (2003). <i>Estudios sobre liderazgo. Teorías y evolución</i>. Recuperado de:  <a href="http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico6/6Psico%2008.pdf">http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico6/6Psico%2008 .pdf</a>. Consultado el 4 de Diciembre de 2013.</p> <p>Maingón, Thaís. (1992). "Política social y el nuevo rol del estado". Caracas, Vene- zuela. Ministerio de sanidad y asistencia social. (1997). "Salud en Venezuela. Situación e indicadores básicos". Reunión de análisis conjunto de la cooperación técnica. MSAS-OPS-OMS.</p> <p>Márquez Parot, Diego. (2004). <i>Representaciones sociales del trabajo y relaciones sociales de trabajadores independientes pertenecientes al sector informal urbano</i>. Tesis presentada para obtener el grado de magíster en antropología y desarrollo. Santiago: Universidad de Chile.</p>
--	---

<p>Martín, F. &amp; Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales</p> <p>Martínez de la Peña, D. (2007). Liderazgo organizacional. Recuperado de: <a href="http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/liderazgoorganizacional.htm">http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/liderazgoorganizacional.htm</a>. Consultado el 4 de Diciembre de 2013.</p> <p>Maruani, Margaret. (2000). Mage. Iresco. CNRS. París. Política y sociedad, 34 (2000), Madrid. pp. 9-17.</p> <p>Mendoza, Ignacio. Estudio diagnóstico del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional. Tesis doctoral. México: Ed. Universidad Autónoma de Tlaxcala, 2005.</p> <p>Mill, J. S. Principios de economía política, México D. F.: Fondo de cultura económica, (1951), p. 47</p> <p>Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial.</p> <p>Morales Benítez, O. (1997). Apertura, privatización, intervención del estado, capitalismo salvaje. Revista desarrollo indoamericano. Santa Fe de Bogotá, Sept. de 1997, Núm. 103.</p> <p>Moreno Jiménez, B &amp; Baez Leon, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, NIPO 792-11-088-1.</p> <p>Naciones Unidas. (2005). Desigualdad extrema. Revista semana: Opinión, 12 Marzo 2011. Navarro, Vicenc.</p> <p>Neoliberalismo y estado del bienestar. Editorial Ariel, S.A Barcelona. 1998. Organización Internacional del Trabajo</p> <p>Organización Mundial de la Salud. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. República Democrática Alemana: Organización Internacional del Trabajo.</p> <p>Organización Internacional del Trabajo. (2009). Hablemos de trabajo decente: Bibliografía comentada para la investigación de organizaciones sindicales. Oficina regional para América Latina y el Caribe Proyecto FSAL —Fortalecimiento de los sindicatos ante los nuevos retos de la integración en América Latina. 978-92-2-322282-6.</p>
--

- Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. V.Serie. Protección de la salud de los trabajadores. Serie No. 6. Francia: Organización Mundial de la Salud. ISBN 978 92 4 359165 0.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Clasificación NLM: WA 440. ISBN 978 92 4 350024 9.
- Parra, I. (1996). Del neoliberalismo a la postmodernidad. Bogotá: Academia colombiana de ciencias económicas (ACCE).
- Pedraja-Rejas Liliana y Rodríguez-Ponce Emilio. (2008). Estilos de liderazgo, gestión del conocimiento y diseño de la estrategia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. Versión impresa ISSN 0378-1844 INCI. Vol. 33 Núm. 9 Caracas, Septiembre.
- Peiró, José M. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema.
- Peiró, José M. y Rodríguez, Isabel. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del psicólogo, Enero-Abril, Año/Vol. 29, Núm. 001, Consejo general de colegios oficiales de psicólogos. Madrid, España. pp. 68-8 2008.
- Peña Pulido, Antonio; Ramos Cobo, M<sup>a</sup> José; Martínez-Losa Tobías, José Francisco. (NA). Valoración psicosocial mediante el uso de los modelos de estrés laboral de Demanda-Control y desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.
- Petras, James. (2001). La globalización: Un análisis crítico. En Saxe Fernández, J. et al. Globalización, imperialismo y clase social. Buenos aires: Lumen.
- Puello-Socarrás, J. F. (2013). —El capitalismo del buen salvaje. Neoliberalismo con ‘inclusión’ sociall Revista izquierda (Bogotá: Espacio Crítico – Centro de estudios). Núm. 30, Febrero, pp. 22-27. ISSN 22158332.
- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua española. (2001). Edición 22. 2001.
- Renau Piqueras, Juan José. Universitat de Valencia. (2011). Tendencias y nuevos desarrollos de la teoría económica. Núm. 858.

	<p>Rentería Valencia, Julián Alberto; Fernández Ospina, Eliana; Tenjo, Angélica María; M., Uribe Rodríguez, Ana Fernanda. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. <i>Diversitas</i> Vol.5. Vol.1 Bogotá Jan /June 2009. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia</p> <p>Robinson, S. y Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. <i>Journal of organizational behavior</i>, 21, 525-546.</p> <p>Rodriguez, A., Hernandez, A., Quiceno, B., Muñoz, D., Montoya, G., Castro J., García, L., Mesa, M., Rendón, R. &amp; Piedrahita, S. (2000). Reflexiones sociológicas del neoliberalismo. Medellín (Colombia): Universidad San Buenaventura.</p> <p>Samuel, Azout. (2011). Desigualdad extrema. <i>Revista semana: Opinión</i>, 12 Marzo 2011.</p> <p>Sánchez Manchola, Iván Darío. (2007). Los estilos de dirección y liderazgo en el área de gestión humana: Un proceso de caracterización. <i>Cuadernos de administración</i>, Núm. 38, Julio-Diciembre, 2007, pp. 103-116 Universidad del Valle Cali, Colombia.</p> <p>Sauter, Steven L; Lawrence R; Murphy, Joseph J. Hurrell y Levi Lennart. Factores psicosociales y de organización. <i>Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo</i>.</p> <p>Sebastián García, Olga. (2002). Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas. Ponencia jornada técnica de actualización —Los riesgos psicosociales y su prevención: Mobbing, estrés y otros problemas—. Madrid: Centro nacional de nuevas tecnologías —INSHT.</p> <p>Sepúlveda Atehortúa, Lizeth Yuliana. (2009). Caracterizar las variables del liderazgo transformacional que perciben los seguidores de las organizaciones no gubernamentales ONG. Medellín, Universidad Nacional de Colombia. Facultad de minas, escuela de ingeniería de la organización.</p> <p>Sigman, A. (1992). The state of corporate health care. <i>Personnel Management</i>, February, 24-31.</p> <p>Silva, M. (2008). Análisis crítico del libro Maxwell, J. C. (2005). <i>Liderazgo eficaz</i> Cómo influir en los demás. Colombia: Editorial Vida.</p> <p>Teixidó, Joan Saballs. (2001). La participación elemento clave en la construcción de una cultura valorativa. <i>Universitat de Girona</i>.</p>
--	--

	<p>Vásquez Inchausti, Elena. (2007). Departamento de organización de empresas Universidad Complutense de Madrid. Humanos aspectos de inequidad. La evaluación del desempeño en las grandes empresas españolas en la relación laboral con los empleados temporales.</p> <p>Vélez Cuartas, Gabriel. (2006). REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales. Vol.10, Nùm.6, Junio 2006. El cambio en las redes: una aproximación a las relaciones sociales desde el lenguaje, la representación y la institucionalización, Departamento de Sociología - Universidad de Antioquia.</p> <p>Villalobos Fajardo, G. H. (1999). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Vol. 32. Congreso de seguridad integral, higiene y medicina del trabajo. Consejo colombiano de seguridad. Colombia.</p> <p>Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Tomado de: <a href="http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF">http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF</a> (23/05/2013).</p> <p>Vroom, V. H. y Jago, A. G. (1990). El Nuevo liderazgo. Madrid. Díaz de Santos.</p> <p>Yarzabal, Luis. Impactos del neoliberalismo sobre la educación superior en América Latina. Presidente del instituto Latinoamericano de educación para el desarrollo (Ilaedes).</p> <p>Yuki, G. y Van Fleet, D. (1991). Theory and research on leadership in organizations. En Dunnette, M. D. (Ed.). Handbook of industrial and organizational psychology. Pablo Alto. Consulting psychology books.</p> <p>Zuluaga, Soto Jairo. (2012). Seminario motivación y factores laborales de riesgo psicosocial. Maestría en gerencia del talento humano X. Cohorte programa de psicología. Facultad de ciencias sociales y humanas. Universidad de Manizales</p>
Contenidos	<p>Se puede apreciar en la investigación una estructura organizada y planificada, la cual se conforma por 6 divisiones específicas, principalmente se realiza el planteamiento del problema, donde se manifiesta la integración de diversos aspectos en el ser humana como las reacciones fisiológicas para afrontar distintas experiencias, elementos de gestión, de comportamiento, relaciones sociales, competitividad y comunicación, por la cuales se pueden comprender los factores de riesgo psicosocial; por otro lado, se idéntica la formulación del objetivo de trabajo que gira en torno a la descripción, identificación, análisis e interpretación de los factores de riesgo psicosocial; se realiza una extensión teórica donde se pueda exponer la fundamentación</p>

	teórica alrededor del tema, se desarrolla la categorización de los términos fundamentales para entender, comprender e interpretar el trabajo y su tema central de estudio. Finalmente se realiza la intervención, expuesta desde su metodología, técnicas, población, muestra, procedimiento y análisis.
Metodología	El documento en cuestión asume una propuesta metodológica mixta cualitativa, donde se indica la intención de caracterizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y de orden cuantitativa donde se pretende interpretar los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosociales. Además, se proporciona un diseño de investigación descriptiva-correlacional-interpretativa.
Conclusiones	<p>Se concluye en la investigación que las relaciones sociales forman un elemento importante en las organizaciones pero varían dependiendo al grupo de personas jerarquizadas, porque se visualiza al trabajador como participe de una globalidad y no se analizan referentes individuales que lo hacen diferente y único, para aprender y conocer de él, evidenciando así características de compañerismo, reconocimiento del otro, acercamiento a los trabajadores que se enfrentan a sus procesos productivos diarios.</p> <p>También se expone que los trabajadores que tienen a cargo personal deben mantener una responsabilidad constante, ya que las personas bajo su orientación se ven influenciadas por la personalidad, control, dirección y habilidades que pueda reflejar el directivo.</p>

### 7.6 Bitácora observación participante

Proceso de seguimiento	
Nombre entidad de práctica:	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Programa educativo:	Psicología
Estudiante:	Lorena Gonzalez
Fecha	Observaciones
Agosto	Se visualiza la integración de los nuevos compañeros al grupo de trabajo de manera respetuosa, cálida y asertiva.
	La interacción en el espacio laboral es amable y se observa el apoyo de los compañeros y superiores.
	En el momento de brindar funciones e instrucciones son comunicadas de manera clara y respetuosa.
	Las relaciones sociales entre los compañeros y jefes son cálidas y amistosas, pero se establecen límites de jerarquías.
	Se manifiesta la aceptación de opiniones para tomar decisiones frente a actividades o herramientas de apoyo para el bienestar del trabajador.
	Se observa que fuera de la entidad se desarrollan relaciones interpersonales que no son tan evidentes en el espacio laboral.
Septiembre	Hay un incremento de interacción con compañeros y superiores debido a las actividades programadas por gestión humana.

	<p>Cuando se desarrolla una actividad se observa que la participación es dependiente a los integrantes de dicha actividad, si son funcionarios distantes o desconocidos evitan en la medida de lo posible la participación.</p>
	<p>Se observa que cuando los superiores se integran, incrementa la participación e interacción con otros compañeros.</p>
	<p>Es visible la competitividad en las actividades de bienestar, pero en sus funciones laborales se percibe apoyo.</p>
	<p>Algunos trabajadores reflejan individualismo y distanciamientos con el grupo.</p>
	<p>Los jefes se interesan por el desempeño adecuado de los trabajadores y utilizan recursos de motivación.</p>
<b>Octubre</b>	<p>La comunicación es plenamente laboral entre algunos compañeros.</p>
	<p>Se generan comentarios de otros compañeros en su ausencia.</p>
	<p>Se observa una relación distante entre algunas áreas o grupos de la entidad.</p>
	<p>Se emplean premios para alentar a la participación y motivación de las personas en actividades programas de gestión humana.</p>
	<p>Se percibe inconformidad con la forma de desempeñar la labor de algunos compañeros.</p>
	<p>Con la forma de expresarse verbalmente se refleja preferencia en la atención que se le preste al problema de alguien en específico.</p>
	<p>Se logra identificar distintas personalidades que generan mayor o menor relación con otros, tanto a nivel laboral como personal.</p>
	<p>Se promueven los valores institucionales para fortalecer el desarrollo personal y profesional.</p>
<b>Noviembre</b>	<p>Los jefes son incluyentes y manifiestan detalles de cordialidad con los colaboradores.</p>
	<p>El mayor nivel de superioridad de la entidad es un poco distante, pero se evidencia que desempeña un trabajo intensivo que no permite participación activa en actividades de esparcimiento.</p>
	<p>Se reconoce la labor de los colaboradores, sin importar su cargo.</p>
	<p>Cuando se establecen fechas relevantes en la cotidianidad de los trabajadores como cumpleaños, despedidas, grados, entre otras, se realizan reconocimientos virtuales que brinden apoyo y sentido de pertenencia con el trabajador.</p>
	<p>Se observa que los trabajadores hacen su mayor esfuerzo por mantener un ambiente laboral cómodo y agradable en el sentido de relaciones personales, salud mental, higiene y estructura.</p>

### 7.7 Ficha técnica grupo focal

Ficha técnica	
<b>Tema:</b>	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

<b>Contexto:</b>	Grupo focal en ámbito laboral	
<b>Grabación</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/13CJqRx9_y1oA_m4JsK111OoLFwQyhnXL/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/13CJqRx9_y1oA_m4JsK111OoLFwQyhnXL/view?usp=sharing</a>	
<b>Participantes</b>	<b>Lugar</b>	<b>Duración</b>
Grupo administrativo	Regional Cundinamarca	30-60 minutos
<b>Acción inicial:</b>	<p>Presentación de expositor</p> <p>Juego rompe hielo referente al liderazgo y las relaciones sociales en un entorno laboral, con el objetivo de promover la comunicación, la empatía, estrategia, trabajo en equipo y afrontamiento a la frustración, en ella se utilizó vasos, bombas y una recompensa. El juego consistió en transportar los vasos de una mesa a otra por medio de una bomba que sería inflada en el camino hacia la mesa contrario, se desarrolló en grupos, las estrategias de juego eran libres y el ganador recibiría un paquete de dulces como recompensa. Luego de ello, se inicia la interacción conversacional con el grupo administrativo, por medio de preguntas orientadoras que generarían la afluencia del dialogo.</p> 	
<b>Preguntas orientadoras</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿crees que las relaciones sociales y el liderazgo hacen parte de la dinámica que desarrollas en el lugar de trabajo?</li> <li>2. ¿Cómo percibes el liderazgo en el grupo administrativo?</li> <li>3. ¿Cómo percibes las relaciones sociales en el grupo administrativo?</li> <li>4. ¿crees que el liderazgo y las relaciones sociales son aspectos que se relacionan o percibes que son aspectos que no tienen nada que ver entre sí?</li> <li>5. ¿las características que se mencionan en el juego las consideras acertadas?</li> <li>6. ¿para ti quien podría promover el liderazgo en el lugar de trabajo?</li> <li>7. ¿las relaciones sociales en el espacio laboral influyen en la comunicación que se establece fuera del trabajo?</li> <li>8. ¿crees que generar una amistad con tu jefe puede afectar tu labor?</li> </ol>	

### 7.8 Cuestionario

Cuestionario (virtual-formularios Google) <https://forms.office.com/r/pDu7pN2UVa>

**RESPONDA**

- **SI:** Cuando la frase sea cierta en su lugar de trabajo.
- **?:** Cuando considere que la frase no es cierta ni falsa, o cuando no pueda decidirse
- **NO:** Cuando la frase no se cumpla en su puesto de trabajo.

<b>Enunciado</b>	<b>si</b>	<b>?</b>	<b>no</b>
Cuando se necesita echar una mano, es fácil encontrar voluntarios			
Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor			
La gente se esfuerza por ayudar a las nuevas personas que entran a trabajar			
Con tal de progresar, las personas se ponen zancadillas unas a otras			
Se fomenta que las relaciones entre departamentos sean buenas			
En mi departamento hay un ambiente muy tenso			
Intentamos apoyar y ayudar a las personas nuevas para que se integren			
Cuando tengo algún problema en mi trabajo, suele haber personas dispuestas a ayudarme			
La información más rápida y fiable son los rumores			
Existen rivalidades personales muy fuertes			
Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores			
Los jefes fomentan la formación de sus subordinados			
Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias			
En mi trabajo se estimula la aportación de ideas y sugerencias			
Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial			
Los jefes suelen ser intransigentes ante pequeños errores			
Los jefes se desprecupan de los intereses de las personas			
Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios			
La información descendente consiste casi exclusivamente en dar ordenes			
Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones			
Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de la marcha del trabajo			
Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados			
Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitase			
Los jefes suelen estar bien informados e informan a sus empleados			
En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados			
Los jefes se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos			

### **7.9 Bitácora acción 1 fase 1 / charla de inducción**

<b>Bitácora de charla de inducción</b>			
<b>Nombre entidad:</b>	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar		
<b>Elaborado por</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>

Lorena Gonzalez	Practicante	Grupo Administrativo	Agosto 2022
<b>Inter-locutor</b>	<b>Cargo</b>	<b>Instrucciones- Apreciaciones generales</b>	
Eliana Garzón	Jefe gestión humana	Soy profesional en gestión humana y actualmente me encuentro liderando los procesos de gestión humana de la Regional Cundinamarca, en primer momento quiero que conozcas a tus compañeros, somos 22 personas en el grupo administrativo, cada uno con labores diferentes pero todas relaciones hacia los objetivos de la entidad.	
		En particular su espacio de trabajo es en el área de gestión humana, como te indicaba esta es la Regional Cundinamarca, manejamos una plataforma principal para toda la institución en general, por ello, el primer paso es el reconocimiento de esta y un acercamiento con los objetivos del ICBF y del área de gestión humana.	
		También nos presentaremos formalmente de manera virtual con el docente para certificar el proceso de triangulación educativa que generas por medio del interlocutor, docente y estudiante.	
		Las páginas del ICBF son públicas, por lo tanto, todos los ciudadanos pueden acceder a información general de la entidad, por lo tanto, pueden ingresar a la página principal del ICBF, allí encuentran cronogramas, funciones, cargos, objetivos, metas, etcétera, haremos un recorrido por toda esta información para que te empapes de la entidad en la que te encuentras.	
Yenny Linares	Coordinadora grupo administrativo	Principalmente te doy la bienvenida, apreciamos que estes acá. Todos empezamos por oportunidades de aprendizaje como estas. Quiero presentarles a sus compañeros de trabajo, ellos serán las personas que acompañarán tu proceso en práctica, somos un grupo de trabajo con distintos conocimientos, tu aprendes de nosotros y nosotros aprendemos de ti, bienvenida. Eliana en este caso se encarga de este proceso, por lo tanto, ella te orientara y brindara la información pertinente de manera detallada.	
<b>Propósito:</b>	Establecer el primer encuentro con las instalaciones, compañeros de trabajo, niveles jerárquicos, puesto de trabajo e instrucciones generales del ICBF referente al convenio de prácticas profesionales.		
<b>Actividad</b>		<b>Detalles relevantes</b>	
Charla de inducción para la contextualización de la práctica profesional a desempeñar en el ICBF.		Presentación formal de manera escrita y presencial del estudiante conforme al convenio de práctica profesional, se establece el reconocimiento de la triangulación educativa formada para el nivel académico de práctica profesional, conformado por un docente tutor,	

	<p>estudiante e interlocutor quien es el superior en la entidad donde se desarrolla la práctica.</p>
---	--

### 7.10 Bitácora acción 1 fase 1 / asignación de funciones

Bitácora de asignación de funciones			
<b>Nombre entidad:</b>	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar		
<b>Elaborado por</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>
Lorena Gonzalez	Practicante	Grupo Administrativo	Agosto 2022
<b>Interlocutor</b>	<b>Cargo</b>	<b>Instrucciones- Apreciaciones generales</b>	
Eliana garzón	Jefe gestión humana	Las funciones te las enviamos con anterioridad, pero igual te las indico nuevamente para resolver dudas en caso de que tengas alguna, es importante que sepas que las funciones que tienes como practicante son diseñadas para el desarrollo profesional de los estudiantes que nos colaboran y las necesidades de la institución, generalmente puede haber variaciones en las funciones, ya que cada día se presentan eventualidades diferentes, pero dentro de la generalidad estas son las acordadas con la universidad y las que se llevaran a cabo.	
<b>Propósito:</b>	Reconocer las funciones a desarrollar como practicante de psicología en el área de gestión humana perteneciente al grupo administrativo.		
<b>Actividad</b>	<b>Detalles relevantes</b>		
<p>Reconocer e interpretar funciones asignadas por la entidad, relacionándolas con su rol como psicólogo en gestión humana.</p> 	<p>Se realiza la lectura, comprensión e interpretación de funciones para gestionar el desempeño del psicólogo en función de su rol en el sector organizacional, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar en el desarrollo de las actividades propuestas del plan de acción de código de integridad.</li> <li>Apoyar en la revisión y desarrollo de las actividades propuestas del plan clima laboral de la sede regional y centros zonales.</li> <li>Apoyar en la preparación de informes, materiales, encuestas e inscripciones en temas relacionados con bienestar social, cultura organizacional y código de integridad.</li> </ul> <p>Cumplir con calidad, oportunidad y pertinencia las instrucciones y obligaciones por su supervisor de práctica</p>		

*7.11 Resultados de la dimensión relaciones interpersonales entendida como relaciones sociales en el trabajo*

**Criterios de valoración**

<b>Emergencia</b>	Menor de 10%
<b>Alerta</b>	11% al 20%
<b>Medio-bajo</b>	21% al 40%
<b>Normal</b>	41% al 59%
<b>Medio alto</b>	60% al 74%
<b>Saludable</b>	75% al 89%
<b>Excelente</b>	Mayor de 90%

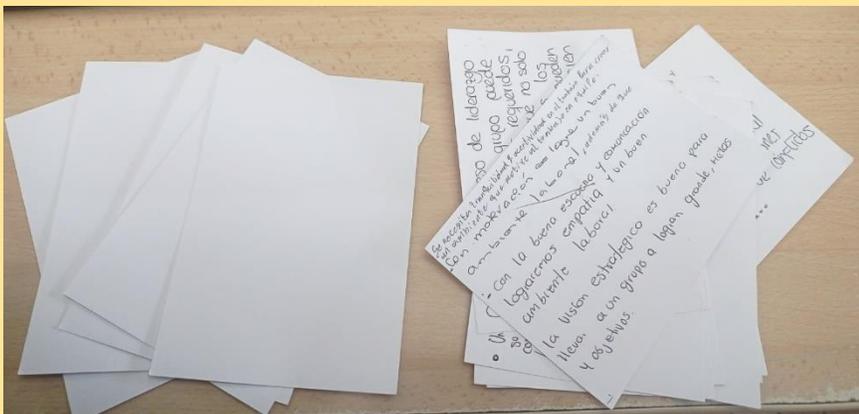
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>		<b>?</b>		<b>NO</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
7	4	18%	4	18%	14	64%
8	14	64%	4	18%	4	18%
24	13	59%	5	23%	4	18%
32	15	68%	2	9%	5	23%
36	5	23%	2	9%	15	68%
40	15	68%	4	18%	3	14%
41	2	9%	1	5%	19	86%
58	19	86%	1	5%	2	9%
71	19	86%	1	5%	2	9%
72	4	18%	3	14%	15	68%
75	5	23%	3	14%	14	64%
84	18	82%	2	9%	2	9%
<b>PROMEDIO</b>	<b>11</b>	<b>50%</b>	<b>3</b>	<b>14%</b>	<b>8</b>	<b>36%</b>

*7.12 Resultados de la dimensión Dirección entendida como Liderazgo*

<b>DIRECCIÓN</b>						
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>		<b>?</b>		<b>NO</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
11	15	68%	1	5%	6	27%
13	17	77%	4	18%	1	5%
15	19	86%	2	9%	1	5%
23	3	14%	2	9%	17	77%
27	3	14%	3	14%	16	73%

31	5	23%	3	14%	14	64%
35	4	18%	3	14%	15	68%
37	5	23%	3	14%	14	64%
39	16	73%	2	9%	4	18%
51	4	18%	2	9%	16	73%
55	5	23%	6	27%	11	50%
61	20	91%	1	5%	1	5%
64	18	82%	0	0%	4	18%
89	19	86%	1	5%	2	9%
93	4	18%	1	5%	17	77%
<b>PROMEDIO</b>	10	45%	3	14%	9	41%

### 7.13 Ficha técnica capacitación (Acción 3- Fase 2)

Ficha técnica		
<b>Tema:</b>	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	
<b>Contexto:</b>	Capacitación en ámbito laboral	
<b>Participantes</b>	<b>Lugar</b>	<b>Duración</b>
Grupo administrativo	Regional Cundinamarca presencial	40 minutos
<b>Actividad inicial:</b>	<p>Inicialmente se realiza la presentación y una introducción pequeña acerca de lo que se mencionara en el transcurso de la capacitación, además se brindan instrucciones para la interacción continua mediante se desarrolla la capacitación.</p> <p>Se proporciona una interacción continua con lo integrantes por medio de ideas que surgen a partir de lo expuesto frente al tema de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, adicional se proporcionan palabras claves para mantener atención en ellas y luego se genera la actividad interactiva, denominada FICHA BLANCA en la cual se plasmaran las percepciones e ideas de los participantes, promoviendo el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación, la resolución de conflictos, la interacción con otros, la comprensión e interpretación de la temática.</p>	
		

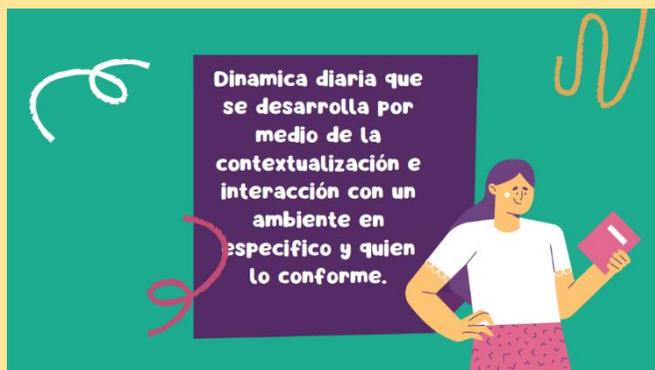


Diapositivas orientadoras

**LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO**

**LIDERAZGO**  
 ORIENTACIÓN AL LOGRO DE OBJETIVOS, MEDIANTE MOTIVACIÓN Y ENTUSIASMO AL GRUPO DE TRABAJO.

**RELACIONES SOCIALES**  
 HABILIDADES SOCIALES QUE PERMITEN LA COMBINACIÓN DE CAPACIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA.



### 7.14 Infografía (Acción 3- Fase 2)

## LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO



# Sabías que...



La **comunicación asertiva** permite dialogar de forma calmada, directa y respetuosa.

La confianza, sentido de pertenencia y objetivos comunes, orienta la **toma de decisiones**





Las **habilidades interpersonales** generan vínculos estables

El humano es un ser social por naturaleza y desarrolla las características sociales en el transcurso de la vida.

Aristoteles



7.15 Lista de asistencia grupo focal

		PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA				FBFI MI Versión 7 Clasificación de la información Pública		2/08/2023 Página 1 de 1				
ACTIVIDAD: _____ HORA INICIAL: _____ DEPENDENCIA LIDER: _____		HORA FINAL: _____ LUGAR: _____		FECHA: _____ LUGAR: _____								
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	ENTIDAD	REGIONAL	CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN PLANTA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	AM	PM
1	Eliana Katherine Garzon	102232012	P. Esp.	ICBF	Cimara	G. Activa	X	141038	Eliana.Garzon	X		
2	EDSON TAPIA H.	1731402	Asx Adm	ICDF	Cimara	Gadua	X	141016	edison.tapia	X		
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

Atfco de repartir a este documento. "Puede ser el medio y soporte".

COLOMBIA UNIÓN POR LA VIDA. INSTITUCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIAL Y FAMILIAR. INSTITUCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIAL Y FAMILIAR. INSTITUCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIAL Y FAMILIAR.



**7.16 Evidencia fotográfica**



### 7.17 Evidencia actividad desarrollada en capacitación

Desde un buen Liderazgo en el que se motive el trabajo en equipo, se consolida un equipo en donde hay una escucha permanente que genera un excelente ambiente laboral que propicia unas relaciones sociales armoniosas, lo cual contribuye al logro de los objetivos planteados a través de la visión estratégica.

- Gladys
- Andrea
- Sandra
- Oscar

Liderazgo: la importancia de guiar un equipo de trabajo a través de la comunicación asertiva y la comprensión, con base de Argumentos, acertivos, prácticos y e íntegros.

Se necesita tranquilidad y actividad en el trabajo para crear un ambiente que motive al trabajo en equipo.

Con motivación se logra un buen ambiente laboral, además de que

- con la buena escucha y comunicación lograremos empatía y un buen ambiente laboral.

la visión estratégica es buena para llevar a un grupo a lograr grande, metas y objetivos.

La empatía - permite  
 apoyar, <sup>las</sup> relaciones laborales y personales  
 que nos llevan a lograr los objetivos  
 propuestos bajo una visión estratégica y  
 capacidad de liderazgo.

Frase:

\* Un buen liderazgo es aquel que potencializa  
 las habilidades individuales y grupales  
 creando un mejor ambiente laboral para  
 la resolución de conflictos y con ello  
 las relaciones sociales en el trabajo.

Julio Alarcón.

Creando un proceso de liderazgo  
 acorde al cargo, un grupo puede  
 obtener los resultados requeridos,  
 entendiendo también que no solo  
 el jefe es líder sino todos los  
 integrantes del equipo para que  
 puedan generar cambios que beneficien  
 las necesidades de todos

El éxito de la relación entre compañeros de trabajo se fundamenta en una comunicación acertiva donde cada uno sea respetado y reconocido como un miembro valioso del equipo donde sus puntos de vista sean tenidos en cuenta al momento de la toma de decisiones y elaboración de planes de trabajo.

- Un buen clima laboral hace que las personas cumplan su labor de manera exitosa y se sientan cómodos en su lugar de trabajo, siendo referente la persona líder en el proceso, quien tiene visión estratégica para lograr metas y guiar, lo anterior demuestra que una buena orientación conlleva buenos resultados y relaciones sociales en otros.

El líder se presenta como una persona que orienta a su equipo para fijar objetivos y motivando el proceso.

También se ve un clima laboral ameno gracias a las relaciones sociales y la resolución de conflictos de manera asertiva...

Escaneado con CamScanner

LA RETROALIMENTACIÓN GENERA UNA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE PERSONA Y ADEMÁS MEJORAR PROFESIONALMENTE, SIENDO EMPÁTICOS Y EXPRESANDO NUESTRA IDEA CON CLARIDAD.

Escaneado con CamScanner

7.18 Lista asistencia capacitación


**PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
 FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: **GET- HABILIDADES GERENCIALES**  
 HORA INICIAL: **9:30 PM** HORA FINAL: **5:00 PM**

LUGAR: **REGIONAL COND**  
 FECHA: **28/07/2021**

No.	NOMBRE SERVIDOR VO FAMILIAR	CEDULA	GENERO		SERVIDOR PUBLICO	FAMILIAR	REGIONAL	DEPENDENCIA VO CENTRO ZONAL	CARGO	FIRMA
			F	M						
1	Ysabeldy Guanche de H	41579335	X		X		Condnom.	G. Administrativa	Secretaria	[Firma]
2	Ysabeldys Guanche de H	29912886		X	X		Condnom.	G. Administrativa	Secretaria	[Firma]
3	EDSON RIVERA H	17349062		X	X		Condnom.	G. Adm	Asesor Adm	[Firma]
4	YANEZ OLIVERA	39399069		X			Condnom.	G. ADMON	SECRETARIO	[Firma]
5	Ysabeldy Guanche de H	41579335	X		X		Condnom.	G. ADMON	SECRETARIO	[Firma]
6	Monica Andrea Vasquez	7033086403		X			Chorrea	G. Administrativa	Secretaria	[Firma]
7	Martha Lucia Forero	52202885	X				Chorrea	G. Administrativa	Secretaria	[Firma]
8	M. Victoria M. Lopez	702249304		X			Chorrea	G. Adm	planta	[Firma]
9	Oscar Leonardo Rivero	107534819		X	X		Chorrea	G. Adm	Sec Adm	[Firma]
10	Andrea Silva Vargas	53080043		X	X		Chorrea	G. Adm	Prof. Adm.	[Firma]
11	Diana Juana Ojeda	64868851	X		X		Chorrea	G. Adm	Prof. Educ.	[Firma]
12	Ysabeldy Guanche de H	1072232422	X		X		Chorrea	G. Adm	Secretaria	[Firma]
13	Elvira K. Gonzalez	1072232422	X		X		Chorrea	G. Adm	Prof. Esp.	[Firma]
14	Ysabeldy Guanche de H	41579335		X	X		Chorrea	G. Adm	Secretaria	[Firma]
15	Ysabeldy Guanche de H	41579335		X	X		Chorrea	G. Adm	Secretaria	[Firma]
16	Ysabeldy Guanche de H	41579335		X	X		Chorrea	G. Adm	Secretaria	[Firma]
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

### 7.19 Testimonios generales producto del grupo focal

ASPECTOS GENERALES	TENDENCIAS	LO QUE DICEN LOS PARTICIPANTES
<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Dinámica relacional con compañeros de trabajo.	<p>"todos somos seres humanos diversos con caracteres puntuales, con una situación personal particular, cada uno tiene sus temas de vida atrás"</p> <p>"entonces las relaciones son muy importantes, a veces son unas más fáciles, otras más difíciles, con algunas personas tenemos más afinidades, con otras pues no tenemos puntos en común"</p> <p>"sencillamente el mundo está diseñado para que generalmente estemos en un entorno compartiendo con más personas"</p> <p>"somos seres humanos integrales, cada uno puede tener una profesión diferente, un enfoque diferente, una experiencia y un conocimiento diferente para aplicarle a la entidad"</p> <p>"el ser humano en su esencia no puede vivir solo todo el tiempo, tendrá sus espacios en que quiera estar solo pero la interacción, el mundo, la forma en cómo está diseñado, cómo convivimos, cómo vivimos, cómo trabajamos, cómo nos transportamos, casi todo está diseñado para que estemos en convivencia"</p>
	Emocionalidad frente a la interacción de eventualidades externas al trabajo.	<p>"se tiene que entender y se tiene que de una u otra forma interactuar, seres humanos, pero hay trabajos que son diferentes, no es lo mismo que un controlador aéreo tenga un problema y se ponga a trabajar que es totalmente diferente porque ya el problema va a ser complicado para desarrollar su labor"</p> <p>"tú tienes tu mamá enferma, puedes venir a la oficina, puedes realizar esto, puedes pedir permiso, o sea, son alternativas de cada situación en donde estés trabajando"</p> <p>"todos tenemos problemas, todos tenemos que mirar a cómo solucionamos, pero también tenemos que ser productivos y funcionales, entonces no es simplemente que una cosa vaya influyendo, sino que tenemos que sobrellevarla"</p> <p>"Es la comunicación y la relación social que tú logres tener con tus jerarquías, porque evidentemente no siempre es yo voy a trabajar y aunque sé que tengo mi problema, luego lo resolveré"</p>
	Apoyo laboral y emocional mediante la interacción con otros.	<p>"A mí me parecen muy buenas, yo también soy nueva acá y me parece que el ambiente laboral acá es excelente, o sea la gente se apoya"</p> <p>"la gente vive pendiente de sus cosas pero a la vez apoya ahí, eso es bueno para que las cosas fluyan"</p> <p>"En medio de las situaciones que han pasado pues nos envasamos, nos colaboramos unos a los otros, entonces somos como un grupo muy ameno, muy unificado"</p> <p>"Pues el juego tiene dos dinámicas que son tanto la estrategia como la efectividad del juego como tal y para tal se vio también el tema del liderazgo porque pudimos dar opiniones y voces distintas"</p> <p>"escucharon diferentes voces a cómo íbamos a realizar la tarea y qué se necesitaba de la tarea para poder cumplir con el objetivo"</p> <p>"entonces se vio mucho el tema del trabajo en equipo, de las relaciones sociales porque si tú no tienes una buena relación nunca vas a llegar fácilmente a un objetivo"</p> <p>"el trabajo se da de mejor manera, todas las personas se sienten más cómodas trabajando, me parece que no está con esa cabeza y las rivalidades que a veces se encuentran, sino la cosa fluye"</p> <p>"Yo creo que es un grupo ameno, le brinda estabilidad emocional y el apoyo en cuanto a los procesos"</p> <p>"nos colaboramos entre todos, me parece muy excelente acá porque somos muy muy muy unidos acá todos"</p> <p>"también de los liderazgos, de saber ser, también las antorchas a las personas indicadas para poder llegar a esas metas establecidas"</p>
<b>LIDERAZGO</b>	Percepción al liderazgo y sus características.	<p>"Bueno, pues el liderazgo igual, a mi percepción creo que el liderazgo, ser líder es como si fuera como un cargo ponente y no es solo llamarlo líder, todos podemos ser líderes"</p> <p>"todos somos líderes porque todos nos debemos apropiarnos de nuestras áreas"</p> <p>"No solamente hay un líder en cada área, pues sí, se designa porque de pronto es la persona quien se entiende con los entes o con las partes de altos mandos, pero todos en sí somos líderes"</p> <p>"todos debemos sacar un trabajo adelante y todos debemos saberlo y manifestarlo y pues digamos que cada quien es líder desde como lo perciba"</p>

		<p>"hay persona que son muy expresivas o hay personas no, pero al momento de preguntar y explicar su tema, se ve liderazgo, entonces sí, pues acá yo considero que todos somos líderes desde que todos aportemos y desde que todos apoyemos"</p> <p>"Mi percepción, yo considero que ahorita estamos bien articulados desde los grupos de trabajo, la colaboración se evidencia en el trabajo y en el avance de cada grupo"</p> <p>"todos estábamos orientados hacia un mismo objetivo, todos nos pusimos de acuerdo de cómo iba a ser la estrategia, el que iba primero, el que iba de último"</p> <p>"El liderazgo es un poco relativo porque es lo que tú explicabas, todos tenemos esa capacidad, esa habilidad de ser un líder, entonces todos estábamos orientados hacia un mismo objetivo, todos nos pusimos de acuerdo de cómo iba a ser la estrategia, el que iba primero, el que iba de último"</p> <p>"Principalmente como equipo nos ponemos de acuerdo para dividir lo que fue el objetivo, que eran los dulces, entonces debemos escuchar la opinión de cada uno, pues ahí se ve la comunicación"</p> <p>"Mi percepción es que tienen que ir unidos, tienen que ir ligados porque uno no puede desconocer al otro, como decía, el líder no solamente, bueno aparte de que es el que está liderando"</p> <p>"está apersonado en su proceso, entonces conoce, entonces si otro no conoce es una guía, es una orientación"</p> <p>"entonces aquí muchos se ve ejerciendo parte de ese liderazgo, por eso creo que es importante o están relacionados los dos temas"</p>
	<p>Comunicación entre compañeros y jerarquías.</p>	<p>"Yo digo que uno es integral, yo soy aquí así, me comporto de igual forma dentro y fuera del lugar de trabajo"</p> <p>"entonces yo creería que si no le puedo brindar esa ayuda estando en el lugar de trabajo, mucho menos afuera"</p> <p>"No solo la relación en el trabajo hacia lo social, sino también como lo social hacia el trabajo"</p> <p>"Porque hay mucho sobre todo el tema de la confianza en la otra persona. Que si una persona laboralmente es confiable, es cumplida con usted, entrega de cosas a tiempo y demás, pues uno puede intuir que en lo social va a ser también igual de cumplido"</p> <p>"Yo creo que en la personal sí. He visto casos donde muchos jefes míos han tenido relación de confianza con subordinados fuera del ámbito laboral y se desdibuja el rol de jefe"</p> <p>"el rol de subordinado dentro de las áreas laborales. Y no es tanto el desdibujar, sino el desmedir ese punto donde no se tiene claro el espacio laboral y el espacio personal entonces, sí creo que eso sí afecta mucho"</p> <p>"Yo pienso que es relativo. Diría que de la madurez y el grado de compromiso que tenga tanto el jefe como el subalterno"</p> <p>"el servidor, pienso que entre más confianza haya, debe haber más respeto y más compromiso"</p> <p>"Que la amistad no tenga que interrumpir el trabajo, ni el trabajo va a afectar la amistad"</p> <p>"Pienso que tenemos que tener delimitados los espacios"</p> <p>"Mi parte laboral va hasta acá, mi parte afectiva o de amistad va hasta este punto. Entonces, pienso que depende del grado de madurez y del compromiso que tenga cada una de las partes"</p>

### 7.20 Estrategias DOFA

Estrategia FO	Fortalecer los vínculos con otras entidades por medio de la reciprocidad, siendo generadores de información y conocimiento que logre beneficiar al otro, además, se motivara a los integrantes de la entidad a disfrutar de los espacios que la entidad y el entorno brinden.
Estrategia DO	Establecer oportunidades de crecimiento en conocimiento y desarrollo de ideas por medio de los practicantes profesionales que desarrollen su labor en formación en la entidad, de tal manera, no solo se aplica la formalidad de sus funciones, sino que se emplea sus habilidades innovadoras y de fortalecimiento para elementos a convenir, como el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, permitiendo que el practicante sea modelo de motivación y participación para ejercer su rol como psicólogo y promover la participación en pro al bienestar de sus compañeros.
Estrategia FA	Promover el compañerismo y los valores institucionales de manera continua por medio de piezas comunicativas y actividades para que los funcionarios interioricen aspectos de liderazgo y relaciones sociales en entornos distintos al laboral, pretendiendo que estos elementos formen parte de su comunicación dentro y fuera de su lugar de trabajo.
Estrategia DA	Exponer temas relacionados con la comunicación asertiva, resolución de conflictos y habilidades sociales, para formar una estructura social que tenga las cualidades pertinentes para expresar ideas y opiniones frente a otras entidades, directivas y compañeros, comprendiendo de tal forma que se fortalece el liderazgo y las relaciones sociales como factores integrales en la cotidianidad de la persona.

### 7.21 Testimonios generales de la capacitación

ASPECTOS GENERALES	TENDENCIAS	LO QUE DICEN LOS PARTICIPANTES
<b>CLIMA LABORAL Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Agrupación de elementos donde se expresa la inmersión del liderazgo y las relaciones sociales, formando un aspecto global referente a ambiente laboral y por lo tanto la interacción que se tiene con otros.	<p><i>"donde sus puntos de vista sean tenidos en cuenta al momento de la toma de decisiones y elaboración de planes de trabajo"</i></p> <p><i>"No solo el jefe es líder sino todos los integrantes del equipo porque pueden generar cambios que beneficien las necesidades de todos"</i></p> <p><i>"una buena orientación conlleva buenos resultados y relaciones sociales con otros"</i></p> <p><i>"También se ve un clima laboral ameno gracias a las relaciones sociales y la resolución de conflictos de manera asertiva"</i></p> <p><i>"genera un excelente ambiente laboral que propicia unas relaciones sociales adecuadas lo cual contribuye al logro de los objetivos planteados a través de la visión estratégica "</i></p>
<b>LIDERAZGO</b>	Percepción de lo que es el liderazgo, características y promoción del mismo.	<p><i>"siendo referente la persona líder en el proceso quien tiene visión estratégica para lograr metas y guiar"</i></p> <p><i>"el líder se presenta como una persona que orienta a su equipo para fijar objetivos y motivando el proceso"</i></p> <p><i>"La visión estratégica es buena para llevar a un grupo a lograr grandes metas y objetivos"</i></p> <p><i>"Desde un buen liderazgo en el que se motive el trabajo en equipo, se consolida un equipo donde hay una escucha permanente"</i></p>

		<i>"Creando un proceso de liderazgo acorde al cargo, un grupo puede obtener los resultados requeridos"</i>
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	Acciones que reflejan habilidades presentes o ausentes en un sujeto en sociedad.	<i>"La empatía permite apoyar las relaciones laborales y personales que nos llevan a lograr objetivos propuestos bajo una visión estratégica y capacidad de liderazgo"</i> <i>"El éxito de la relación entre compañeros de trabajo se fundamenta en una comunicación asertiva donde cada uno sea respetado y reconocido como un miembro valioso del equipo"</i>

