



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nueva

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Mejora del Clima Laboral y el Compromiso

Organizacional en colaboradores dependientes en una empresa

Realizado por el Centro Educativo en Lima 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR

Bachiller: CONDE LARA, OSCAR JAVIER

ASESORA:

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

Lima 01 de octubre del 2023

Mejora del Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores dependientes en una empresa Realizado por el Centro Educa T en Lima 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe	

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres que me hicieron soñar mis logros, todo se los debo a ellos y siempre me motivan a alcanzar mis metas y a mi familia que son el soporte incondicional para lograr mis sueños



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los docentes que me transmitieron sus conocimientos a lo largo de mi periodo académico para poder estar aquí hoy, los conceptos serian palabras que se las lleva el viento, si no fuera por ustedes

Agradecer a mi familia que ha sido el soporte emocional en todos los momentos desde que decidí empezar esta carrera que me ha traído satisfacción personal y educativa.

Agradecer a toda mi promoción, el mejor grupo humano, por compartir tanto en todo este tiempo, los saludo y les digo muchas gracias.

A mis maestros que ha sido la senda y la base de mis conocimientos.



RESUMEN y PALABRAS CLAVE

Este trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo el diseñar estrategias para el fortalecimiento del clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores dentro de los servicios de consultorías privadas de recursos humanos realizadas por el Centro Educa T en Lima, 2022. La metodología fue de tipo descriptivo no experimental y correlacional.

El clima laboral es el espacio en el que el colaborador extiende sus emociones expectativas deseos anhelos en la cual sigue normas que influyen en su personalidad y en su compromiso personal y grupal, por esta razón las empresas tienen un particular interés de conocer la percepción del clima para reconocer la motivación del capital humano y reconocer sus expectativas frente al trabajo, es por eso que es primordial, la atracción identificación y retención del talento humano que generen valor a la empresa ya que con estos elementos humanos las empresas podrán progresar y elevar el rendimiento.

El compromiso tiene una fuerte influencia sobre la rotación de personal el ausentismo y el incremento del rendimiento personal del colaborador, por eso es importante conocer la relación de estas dos variables para identificar y plantear nuevas soluciones cuando esta conexión sea desfavorable dentro de la empresa, su estudio y seguimiento ayudara a mantener el activo del talento humano y generar espacios de confianza entre los colaboradores para generar fidelidad en el personal y disminuir la rotación del personal

El presente estudio tiene como objetivo identificar los problemas y ofrecer soluciones para mejorar el clima y crear un espacio de compromiso en el trabajador.

Palabras Clave: Clima Laboral, Compromiso Organizacional, Organizacional, Test, empresa, variables, empleados

ABSTRACT AND KEYWORDS

ABSTRACT

The objective of this professional proficiency work was to design strategies to strengthen the work environment and organizational commitment in collaborators within the private human resources consulting services carried out by the Educa T Center in Lima, 2022. The methodology was descriptive, non-experimental and correlational.

The work environment is the space in which the employee extends his emotions, expectations, desires, desires, in which he follows norms that influence his personality and his personal and group commitment. For this reason, companies have a particular interest in knowing the perception of the climate, to recognize the motivation of human capital and recognize their expectations regarding work, that is why it is essential to attract, identify and retain human talent that generate value for the company since with these human elements companies will be able to progress and increase performance.

Commitment has a strong influence on staff turnover, absenteeism and the increase in the employee's personal performance, which is why it is important to know the relationship between these two variables to identify and propose new solutions when this connection is unfavorable within the company, its study and monitoring will help maintain human talent assets and generate spaces of trust among collaborators to generate loyalty in staff and reduce staff turnover.

The objective of this study is to identify the problems and offer solutions to improve the climate and create a space for commitment in the worker.

Keywords: Work Environment, Organizational Commitment, Organizational, Test, company, variables, employees

ÍNDICE

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	11
1.1.1	HISTORIA.....	11
1.1.2	UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO GENERAL.....	12
1.1.3	ACTIVIDAD GENERAL.....	13
1.1.4	MISIÓN Y VISIÓN.....	14
1.1.5	PRINCIPIOS.....	14
1.1.6	VALORES.....	14
1.1.7.	ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DEL PSICOLOGO.....	15

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA:

2.1.	MARCO TEORICO DE PSICOLOGIA.....	18
2.1.1.	TEORIAS/ESCUELAS.....	20
2.1.2.	AREAS DE INTERVENCION EN GENERAL.....	26
2.1.3.	AREA DE INTERVENCION DEL EJERCICIO PROFESIONAL.....	28
2.1.4.	FUNCION GENERAL.....	31
2.1.5.	FUNCIONES ESPECIFICAS.....	31
2.2.	MARCO TEORICO DE LAS VARIABLES.....	32
2.2.1.	VARIABLE 1 CLIMA LABORAL.....	32
2.2.2.	VARIABLE 2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	37

CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1.1	TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	42
3.1.2.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	42
3.1.3.	ANTECEDENTES NACIONALES.....	45
3.1.4	ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS.....	48
3.1.5.	PROGRAMAS Y/O PLANES DESARROLADOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL.....	51
•	NOMBRE DEL PLAN/PROGRAMA.....	51
•	JUSTIFICACION	51

•OBJETIVOS DEL PROGRAMA.....	51
•OBJETIVO GENERAL - OBJETIVO ESPECIFICO.....	51
•POBLACIÓN / SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ.....	52
•TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA.....	52
•TEORÍA/ESCUELA.....	53
•TECNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	53
•RECURSOS.....	53
•ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	54
•CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	54
CAPITULO IV	
4.1. LOGROS OBTENIDOS.....	54
4.2. CONCLUSIONES.....	55
4.3. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58
ANEXOS	62



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Cuadro 1: Mapa de Ubicación Geográfica – Página 12

Cuadro 2: Organigrama General del Centro Educa T - Página 15

Cuadro 3: Organigrama por Ubicación del Centro Educa T - Página 16

Cuadro 4: Cuadro de Actividades del Taller – Página 52

Cuadro 5: Plantilla de Test de Clima Laboral Sonia Palma - Página 63

Cuadro 6: Plantilla de Escala Organizacional de Allen y Meyer - Página 64



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es una mirada del Clima laboral y compromiso organizacional en una empresa de venta de productos farmacéuticos y material médico de Lima Metropolitana.

En el capítulo I se expone a la empresa Educa T narrando su historia desde sus inicios, la ubicación geográfica en la ciudad de Lima, de igual forma describo la actividad que realizo en el área de psicología organizacional cuya misión es brindar servicios psicológicos y la visión de ser un centro líder a nivel nacional bajo los principios que rigen a la entidad y con los valores institucionales que marcan nuestro accionar, y se observa el organigrama general y ubicación de mi puesto

En el capítulo II describo la experiencia como psicólogo de manera general, formulando un marco teórico de la psicología reseñando el concepto de diferentes autores y especificando las escuelas y fuentes que la integran y las áreas en donde interviene como ciencia, tales como la clínica, la educativa, organizacional, comunitaria, y se menciona las áreas de intervención de mi ejercicio profesional dentro de la psicología organizacional como son la evaluación psicolaboral y los test utilizados , la entrevista por competencias, el assessment center, la evaluación de clima laboral, la evaluación de desempeño, el desarrollo de perfil de puesto, y los talleres de capacitación. Se define también la función general y las funciones específicas del del puesto de psicólogo organizacional. Asimismo, se observa el marco teórico de las 02 variables observadas en el presente estudio como son el clima laboral y el compromiso organizacional

El capítulo III se expone los fundamentos del tema de este estudio del proceder humano dentro de una organización, asimismo se indica la teoría y praxis en el desenvolvimiento profesional describiendo lo que sucede con la necesidad del talento a nivel américa latina y el rol que ejercen los psicólogos en este sentido, también se presentan los estudios previos relacionados con el tema como antecedentes internacionales y nacionales, ya las acciones realizadas en el periodo laboral como psicólogo, otorgando el servicio a la empresa que desea aumentar su clima laboral y su compromiso organizacional entre sus colaboradores, además se puntualiza las acciones desarrolladas como el diagnóstico del clima, la reunión y análisis del clima laboral con directivos, la aplicación del test y acopio de datos, procesamiento de la misma, la entrega de resultados, finalizando con la aplicación de un plan de mejora a través del programa dedicado a evaluar las variables del estudio con su cronograma de actividades

En el capítulo IV se exhiben los logros conseguidos posterior al uso del programa de mejora, las conclusiones como fruto del estudio desarrollado, y las recomendaciones que se ofrecen al área de dirección de personas de la empresa que solicito el servicio como plan de mejora continua

Para concluir, este trabajo tiene la intención de reconocer los problemas y ofrecer soluciones para mejorar el clima y crear un espacio de compromiso en el trabajador.



CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa llamada centro de especialización en capacitación y atención psicológica EDUCA-T S.A.C. (C.E.C.A.P. EDUCA T) es una sociedad orientada a ejercicios de consultoría de gestión en psicología y recursos humanos. Ofrece servicios de selección de personal, evaluación de perfiles de puestos de trabajo y evaluación del desempeño del factor humano y servicios para el desarrollo organizacional como capacitaciones en habilidades blandas para lograr que los trabajadores sepan relacionarse con éxito con otros seres humanos por medio del conocimiento y administración de las emociones, llamada popularmente inteligencia emocional.

1.1.1 HISTORIA

Fue constituida y registrada el 11 de noviembre del 2020, como sociedad cerrada de responsabilidad limitada cuyo registro esta en los registros públicos como una SAC.

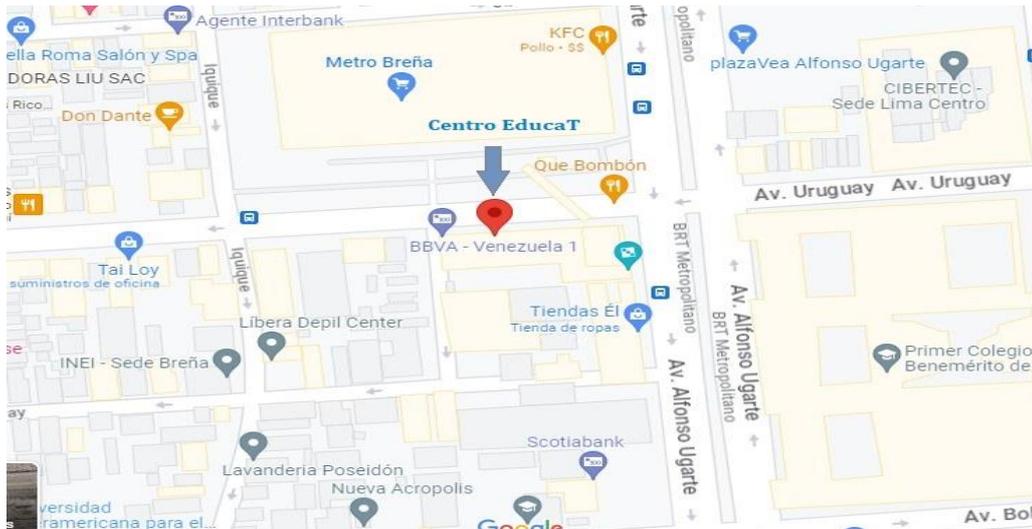
Los principales directores son el Gerente General Juan Jose Sandoval y el subgerente Diego Walter Góngora quienes inauguraron la empresa el 14 de octubre del 2020, cuyo fin es brindar excelencia de vida laboral posible a los colaboradores tanto particulares como públicos, y mejorar la satisfacción de los empleados en su plaza de trabajo. Ellos sienten la necesidad de contribuir utilizando su experiencia para garantizar que la relación entre los empleados y la alta gerencia sea de máximo nivel, y que las intenciones individuales de las personas empleadas estén alineadas con los objetivos generales de cada empresa atendida

Centro Educa-T representa un espacio virtual experiencial diseñado para brindar servicio de consultoría, evaluación, terapia y capacitación psicológica profesional en una variedad de áreas como lo son el área clínica, educativa, organizacional y académica o formativa

El plantel está conformado por profesionistas en salud mental capacitados en la mejor formación y profesionalismo, quienes brindan atención individual, familiar y de pareja, evaluación y diagnóstico a escolares, capacitación docente, talleres, conferencias, escuelas para padres y más.

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO GENERAL

El Centro de Especialización, Capacitación y Atención Psicológica Educa T S.A.C (C.E.C.A.P EDUCA-T) está ubicado físicamente en la Av. Venezuela 625 of. 406 en el edificio Medico Roce, distrito de Breña, departamento Lima, provincia Lima, al frente del supermercado Metro de la Av. Venezuela



Cuenta con una infraestructura de edificación elevada con una superficie de 100 mts² divididos de la siguiente manera:

Este espacio está situado en un edificio que garantiza los estándares normativos para su correcto funcionamiento y proporciona un alto nivel de calidad el servicio psicológico, a que aspira el centro. El área proporciona acceso funcional a todas las personas con discapacidad física, de manera segura independiente y cómodo posible, sin verse limitados por la inadecuación del medio físico; dando el espacio que las personas puedan desplazarse con facilidad y seguridad, utilizando los servicios de forma eficaz.

De acuerdo a la edificación destinada de su uso determinado, no es tan adaptable para la ampliación o mejoramiento y/o rehabilitación de la edificación existente y futuras modificaciones que se desean realizar.

Infraestructura de servicios básicos. - la zona cuenta con redes generales en servicios públicos generales como agua potable, alcantarillado, drenaje, conexiones eléctricas, internet, y servicio de limpieza pública provista por la municipalidad del distrito.

En cuanto al mobiliario y equipamiento, existe todo lo necesario para las 03 áreas de atención y una sala de reuniones, y cada área cuenta con tres sillas, una mesa, 01 televisor, una computadora teléfono, cafetera y otros equipos.

El centro proporciona las condiciones de espacio, confort y seguridad para la infraestructura de todo el sistema, respetando la reserva de recursos y la facultad de garantizar el mantenimiento de la capacidad instalada del centro.

Asimismo, se deben tener en cuenta aspectos a definir como el lugar y el ambiente del taller cuando las capacitaciones son realizadas fuera del local de Educa T, ya que deben favorecer el proceso de aprendizaje. A través de una inspección previa del espacio a realizar la capacitación, para ver que sean apropiados, y se logre un buen ambiente grupal para la empresa que solicite el servicio. En ocasiones la empresa es la que decide el lugar del evento y en otras se sugiere un local que tenga las características de ambiente para realizarla.

También deben revisarse las experiencias previas de eventos de capacitación pasados que sirvan como retroalimentación para organizar futuros eventos, y se tenga que considerar ajustar ubicaciones del espacio, emplazamiento de los asistentes etc., que sean amplios o cerrados, y que los contenidos y los enfoques de capacitación a quienes va dirigidos el taller a realizar

1.1.3 ACTIVIDAD GENERAL

Lo avanzado en mi expertise profesional se sitúa en el área organizacional el ciclo laboral desde mayo del 2023 hasta la fecha en el área de Área de Servicios organizacionales (evaluación, formación, capacitación y consultoría) y en Seguridad y Salud en el Trabajo (Psicología Ocupacional).

Somos un centro psicológico especializado en salud mental y bienestar, dedicado a la valuación y terapia psicológica en niños, adolescentes y adultos. Somos un conjunto de psicólogos dedicados a mejorar profesional y éticamente el carácter, el desarrollo y el crecimiento humano, diseñamos tratamientos basados en objetivos específicos para alcanzar nuestros objetivos en el corto plazo y “No dejes tu salud mental para después” es nuestro lema.

También brindamos servicios de gestión a instituciones privadas y gubernamentales en las áreas de talento humano, como reclutar y selección de colaboradores, capacitación, , valuación de clima laboral de los mismos, mejora de la cultura organizacional, desarrollo de programas de habilidades blandas, y medición y evaluación del desempeño.

1.1.4 MISIÓN Y VISIÓN

Brindar servicios psicológicos y capacitación especializados, integrales, eficientes y éticos, con un equipo profesional altamente calificado que contribuya a perfeccionar su calidad de vida de los individuos.

Nuestra visión es ser un centro líder a nivel nacional manteniendo una atención calificada y altos estándares en los servicios psicológicos especializados que se da.

1.1.5 PRINCIPIOS

- **Principios de caridad y solidaridad.** - referida al deber moral de proceder a favor de los demás de manera altruista. Muchos actos caritativos son obligatorios, las organizaciones benéficas tienen el deber de ayudar a los demás y promover sus intereses legítimos e importantes.
- **Principio de autonomía y cumplimiento de la ética.** - Según Engelbart, cuando define autonomía o acción autónoma, asume que los individuos tienen un derecho fundamental a la autodeterminación; recomienda la autorización de acciones que involucren a otros y afirma que si una acción (contra otros) no se realiza sin el permiso o consentimiento del interesado. La autoridad o acción apropiada debe ser el resultado de un proceso de negociación que respete a la otra parte.
- **Principio de justicia, y no discriminación.** - Todos tenemos derecho trato igualitario, independiente de la raza, color de nuestra tez, sexo, nacionalidad, lengua, creencias y origen nacional, étnico o social, somos iguales ante la ley y tenemos derecho a protección igualitaria ante la ley sin ser discriminado. En este sentido, la constitución peruana prohíbe cualquier acto discriminatorio y nos garantiza igual protección contra la discriminación bajo cualquier sea el motivo

VALORES

Confidenciabilidad: en el sentido de la discreción, se guarda y protege la información que obtenemos en nuestro ejercicio profesional, y nos esforzamos por mantener integridad personal y confianza del cliente o paciente.

Respeto: conocer, comprender y tolerar las diferencias de cultura, protegiendo el principio de dignidad humana y los derechos universales de los individuos, encaminados al bien común, escuchando al otro y mostrando empatía aceptando a sí mismo y a los demás.

Responsabilidad: Cumplimiento de los compromisos adquiridos con las personas, con la sociedad, y con nuestra profesión. Hacer el mejor esfuerzo proporciona asistencia solicitada y resuelve tareas propias de nuestra carrera; Ser oportuno, eficiente y eficaz ante un problema.

Integridad: ser sincero y consecuente en el desempeño profesional, sin priorizar intereses personales y desconociendo los estándares establecidos para la profesión. Informar los resultados obtenidos con veracidad, tratando de ser objetivo y claro en las metas esperadas.

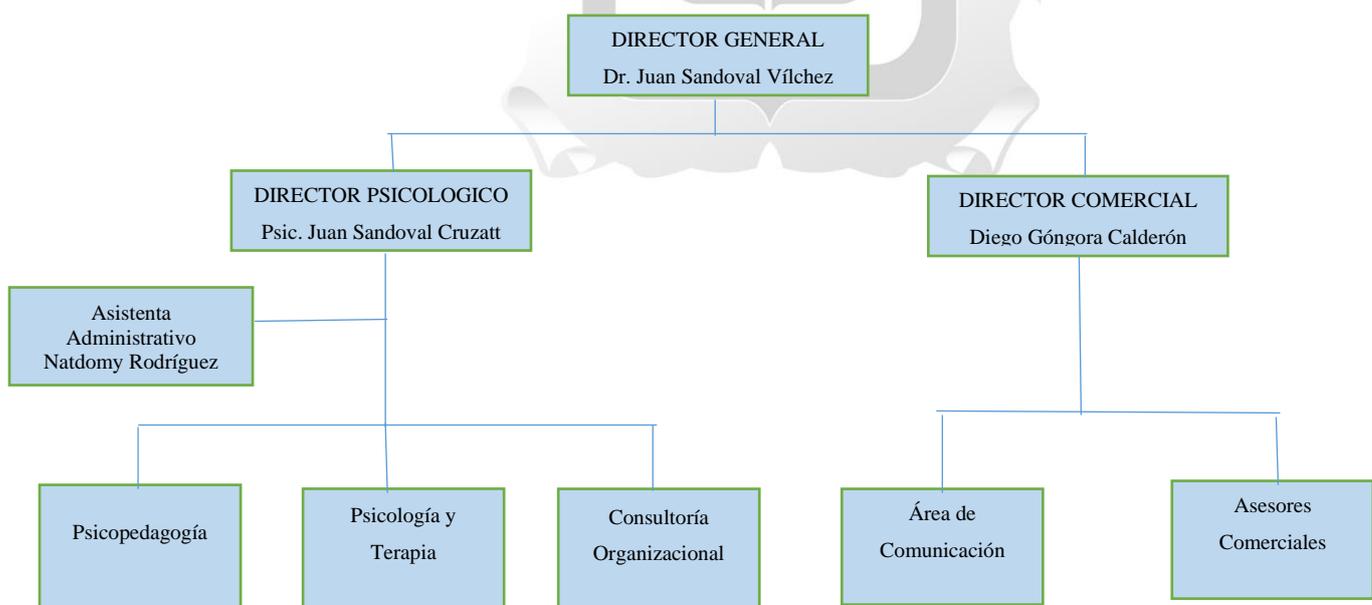
Calidad: usar la calidad como una meta y que sirva como guía básica para lograrla, en nuestra búsqueda del éxito no olvidamos tratar a las personas con calidez en el trato, enfocados en la excelencia.

Compromiso: abordar el trabajo desde la vocación sumado al profesionalismo guiando y acompañando a los pacientes en su restablecimiento de mejora logrando la complacencia personal que trasciende de manera positiva en sus efectos.

1.1.7. ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DEL PSICOLOGO.

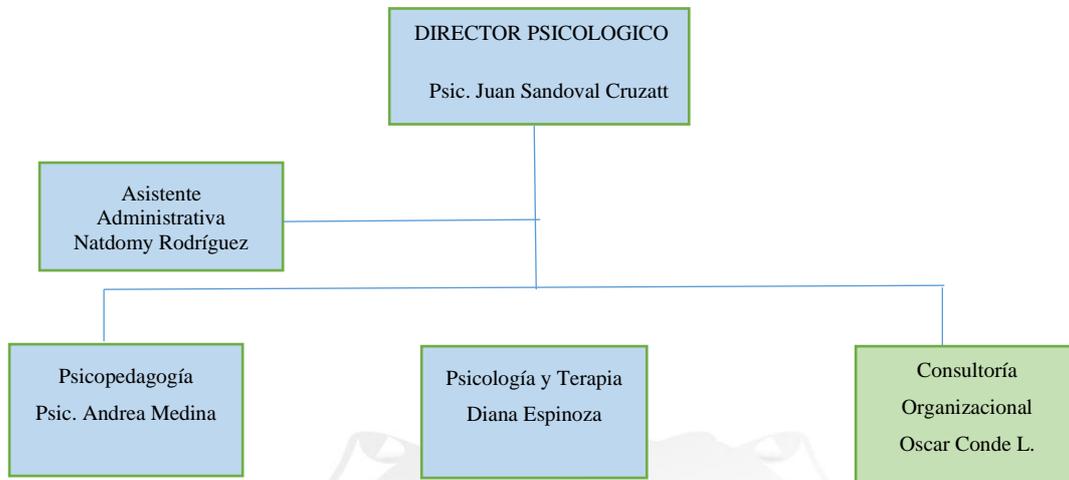
ORGANIGRAMA GENERAL DEL CENTRO EDUCATIVO

Figura 1



ORGANIGRAMA POR UBICACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO

Figura N° 2



Director Psicológico:

Es el responsable de Dirigir los proyectos: lleva a cabo sesiones con el staff con el objetivo de planificar, revisar, asesorar, revisión de temas y casos. Decide, consensa y orienta al grupo a cargo, sobre los eventos que se presentan. Imparte consultoría externa en escasez de psicólogos del staff sobre temas específicos

Asistente Administrativa:

Manejo de agenda del director psicológico y control de citas. Atención de llamadas telefónicas y brindar información al cliente potencial. Gestión y redacción de correspondencia recibida física y digital. Atención al público que acude a la oficina y responder sus interrogantes. Archivo de documentación y expedientes. Emisión de facturas y boletas y gestión de pago a trabajadores. velar por el stock que la oficina necesite.

Área de Servicio Psicopedagógico

Brindar asesoría y atención a los pacientes y colaboradores en el espacio del desarrollo emocional y la orientación educativa de manera individual y grupal. Manejo y archivo de historia clínica psicopedagógica de los pacientes para precisar fortalezas y áreas de ocasión proporcionando la integración a la comunidad. Implementación de taller de capacitación sobre bienestar cognitivo emocional y conductual. Sustener una comunicación con las áreas de recursos humanos de las organizaciones atendidas. proporcionar apoyo en la localización de

obligaciones y, mejor aún, conducir a los colaboradores con un experto. reforzar el desarrollo de competencias como la regulación, autoestima y la autonomía como ejemplo.

Área de Servicio de Psicología:

Brindar atención en salud mental especializada a los colaboradores que llegan al Centro Educativo, formulando e implementando planes y programas de atención a los usuarios, en apoyo al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Desarrollar acciones de fomento, y recuperación de la salud mental. Control de las actividades desarrolladas por los psicólogos del centro en los diferentes departamentos servicios unidades. Gestión de provisión de los requerimientos solicitados por el personal para el cumplimiento de las funciones.

Área de Servicios Organizacionales

Gestión del desempeño: implementación y coordinación con el área de RRHH usando la evaluación del desempeño de los empleados como parte de las tareas del ingenio humano. Se instituye los objetivos y se entrega la retroalimentación. Lo cual buscamos potenciar mejor el talento buscando eficacia y una eficiencia con el fin de buscar metas y objetivos a la organización que nos contrate.

Capacitación: diseño y ejecución de programas a la medida de acuerdo a su necesidad

Medición del clima laboral: Que permitan a las organizaciones a tener indicadores en un antes y después de una intervención donde se valúa generalidades y particularidades, ambientales y psicosociales que se dan en un entorno laboral y que se puede contribuir a conseguir un equilibrio saludable en sus organizaciones.

Diseño de Puestos y MOF: Nosotros desarrollamos y asesoramos en la elaboración de estructuras organizativas en todas sus líneas, desarrollando las descripciones por puesto con el fin de establecer un orden jerárquico donde las instrucciones y funciones sean claras, equilibradas y sea dinámico para el logro de cumplimientos y objetivos.

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA:

2.1. MARCO TEORICO DE PSICOLOGIA

Este estudio reúne este punto el marco referencial de diversas fuentes psicológicas que nos permitirán comprender el conocimiento relacionado con las variables mostradas en esta observación descrita por el autor, sobre el concepto de psicología, la variable clima laboral y el deber con la organización.

PSICOLOGIA

CONCEPTOS SEGÚN AUTORES

Alfonso (2014) menciona que Tomas Hobbes (1578-1679) creía que la psicología es todo conocimiento que procede de los sentimientos, y pensamientos que nacen de las actividades físicas, sólo existe la materia, y el comportamiento humano está completamente determinado

Romero (1996) describe que en su libro Principios de Psicología, James (1890) que la psicología como la sabiduría de la vida mental, incluidos aquellos sucesos y estados donde los eventos son la experiencia lucida y el estado como condición es el cerebro. James creía que el pensamiento y el comportamiento humanos debían estudiarse utilizando métodos científicos y filosóficos. Dijo que a través de la investigación científica podemos comprender todos los aspectos del ser humano. Creía que, si una idea funciona, funciona. Es decir, el discernimiento para evaluar una noción debería ser si se aplica.

Martínez (2007) comenta que Wundt (1908) nomino a la psicología como una erudición en la vivencia directa y advirtió en la fisiología como un artefacto para mutarla en una sabiduría para la cual a través de la introspección podrían surgir algunos desenlaces. Su objetivo era comprender la conciencia tal como se experimenta y así intentar comprender las leyes psicológicas que gobiernan a los seres humanos. Para Wundt, introspección significaba experiencia correspondiente a la observación en su vocabulario, como lo expresó en algunas de sus publicaciones.

Agudelo y Guerrero (1973) explicaban que Skinner afirmaba que la psicología es el estudio de los patrones que existen entre variables observables y tendía a hacer afirmaciones teóricas basadas en comportamientos no observables. Creía que todo comportamiento es una respuesta a ciertos estímulos en el medio ambiente o a experiencias pasadas de la persona que realiza el comportamiento

Según Rubinstein (1963) (Principios de Psicología General / J.L. Rubinstein. Pag.143) La psicología es la requerida en examinar los dictámenes de la actividad mental que tienen lugar en el cerebro humano. (p. 37).

Según Werner Wolff (1963), la psicología se dedica al comportamiento humano, incluidas sus experiencias íntimas, las relaciones entre ellas, y de esta manera se ocupa de la configuración, causas y efectos que intervienen en la experiencia y la actuación desde el contexto de entorno.

Cortez y Palacios (2021) revelan que Rohracher (1967) decía que es una sabiduría que analiza el proceder y protocolo, los estados de conciencia, su nacimiento y consecuencias.

Rodríguez (2010) comenta que Piaget (1974) argumentó que la psicología comienza cuando el organismo se conduce en relación con posiciones externas, el conocimiento ambiental, el desarrollo del pensamiento y la resolución de dificultades. En este aspecto define que el concepto no es una sabiduría a nivel de conciencia; sino más bien de su proceder. Su investigación se basa en el progreso psicológico humano desde su nacimiento hasta su vejez.

Según Moore, citado por Vidales (1998) comenta que la psicología observa a la figura humana.

Según James (1998), la psicología es una ciencia que se basa en evidencia que se obtiene de la indagación de la conducta y del tratamiento de la mente y el talento.

Dewey, J (1944) considera que es la observación del reacondicionamiento del hombre a su entorno. Aprende mediante prueba y error, y la enseñanza debe hacerse haciendo a través de los hechos. La educación es vida, la escuela es sociedad.

Para Watson (1913), es un conocimiento objetivo que estudia la conducta del organismo con el propósito de pronosticar y supeditar el comportamiento. Watson descubrió una psicología objetiva y rechazó el uso de la introspección y cualquier explicación del comportamiento fundamentada en la ciencia mentalista. formalizo los objetivos de esta como el control de la conducta y el vaticinio

Según Sigmund Freud (1921), es el estudio de los protocolos mentales en animales y seres humanos. Freud rechazó la idea de la variación de conducta como un padecimiento del intelecto. O sea, vincula las acciones recíprocas de manera primaria del bebé con el desarrollo subsiguiente de problemas de conducta. Elimino la convicción unida a la concepción del desorden de la actuación a manera de una condición de indisposición del cerebro. Esto es, unió las acciones mutuas primordiales de un infante con el desarrollo ulterior del problema de conducta. focalizo los fundamentos de la psicología en el psicoanálisis, que se dirigía en la

supresión de las intuiciones a manera del único responsable en el incremento de posteriores patologías.

2.1.1 TEORIAS/ESCUELAS

ENFOQUES DE LA PSICOLOGIA.

ENFOQUE CONDUCTISTA:

Watson se focaliza en el comportamiento apreciable, En sus experimentaciones, argumentó sobre el comportamiento podría aminorar a una cadena de agrupaciones E-R obtenidas como resultado de la subordinación. Sus supuestos son:

Examinan los especialistas los eventos/ambientales/estímulos (EE) y el comportamiento/respuesta observable (RR). El principal asunto del estudio es aprender de la experiencia. El entorno es una parte fundamental de la instrucción. esta debe ser sustituida por sistemas objetivos (observación y experimentación). El comportamiento humano se entiende de experimentos con animales.

ENFOQUE COGNITIVO.

Centrado en la actividad mental que ocasiona respuestas de los educandos e identifica los protocolos de planificación mental, instalación de objetivos y la política estratégica (Shuell, 1986).

Según Sternberg y Sternberg (2011) esta se apoya en el análisis del proceso psicológico interno, o sea, en fenómenos neurológicos como la percepción, el pensamiento, la atención, el aprendizaje, el lenguaje, la memoria, y la solución de problemas

ENFOQUE PSICOANALITICO.

Freud lo había definido como una forma de indagación del proceso inconsciente anímico, una terapia creada en esa exploración y el conjunto de conocimientos obtenidos psicológicos por ese camino (Freud, 1923/1998, p. 231

Dentro del psicoanálisis se deduce que todos los seres humanos tienen sentimientos pensamientos anhelos y recurso de manera inconsciente y según Freud el objetivo es poner en libertad las emociones e ideas reprimidas para llegar a la limpieza o curación de algo que lo afecte, para eso el consciente traza su camino y cruza el inconsciente y el subconsciente

ENFOQUE HUMANISTA

Carl Rogers y Abraham Maslow centraron su investigación en la persona y se sustenta en la noción de que la naturaleza humana es inherentemente buena. Los seguidores de esta corriente observan a la conducta humana tanto a través de los ojos del observador, sino de la misma manera por los ojos de la persona que piensa o actúa. Se sobreentiende que el comportamiento de una persona se separa de sus afectos, finalidades, percepción de su autoimagen e historia personal. Se funda en la libertad, el potencial humano y su inventiva.

Sus postulados son facilitar la autorrealización, buscando el equilibrio entre su preferencia propia y las solicitudes de los petitorios sociales (familia, camaradas, profesores,), y sus formas empleadas son: en el género científico, en la introspección, en el análisis, en la producción literaria, e el presentimiento.

ENFOQUE ESTRUCTURALISTA

El estructuralismo es una muestra epistémica cuyo propósito es el de ventilar la realidad revelando el contexto intrínseco a los objetos (Gutiérrez Pantoja, 1984), por medio de este se conoce la disposición connatural a los objetos.

estudia la estructura psicológica de los individuos para proporcionar elementos mensurables del comportamiento humano y la comprensión de uno mismo y su entorno, sus principales exponentes son Wilhelm Wundt quien crea en 1879 el laboratorio experimental de psicología en Alemania.

El Estructuralismo se basó en la introspección como método de investigación, a la ausencia de confianza o los recursos para aumentar la validez de las propuestas. La observación interna varía de la persona a otras y necesita de la aptitud del sujeto para traducir pensamientos en contenido verbal; asimismo el sesgo es el resultado de la reflexión del sujeto sobre sus propios juicios con sus críticas y limitantes, el estructuralismo influyó significativamente en el desenvolvimiento inicial como ciencia experimental y estableció los fundamentos para que aparezcan otras ramas importantes, como el funcionalismo y el conductismo

ASOCIANISMO

El asociacionismo es un movimiento psicológico fundado en 1749 por el filósofo británico David Hartley y defendido por John Stuart Mill. Se centra en el estudio de cómo las ideas y experiencias se conectan en la mente humana. Esta tendencia es apoyada en la visión de que la

mente tiene una consideración pasiva que recibe información sensorial del entorno y que el conocimiento se forma correlacionando estas experiencias sensoriales.

Según esta corriente, la mente humana formada por elementos simples, como la sensación, pensamientos y percepciones, que se juntan para formar pensamientos y conceptos más profundos. Estos simples elementos se relacionan usando principios como la proximidad, la similitud y contraste. Tenemos como ejemplo, si una persona visualiza un can y después ve una pelota, es posible que junte la pelota con el perro que, con otro objeto, debido a su proximidad en el tiempo y espacio. El asociacionismo influyo en otras ramas psicológicas, como el conductismo y el cognitivismo, y se utilizó para aclarar fenómenos como el aprendizaje y la memoria.

EL FUNCIONALISMO

William James (1890) sugirió en su libro Principios de Psicología que esta tendencia busca comprender la naturaleza de los estados mentales, es decir, observar el comportamiento humano como algo dinámico, revisar las partes separadas de la experiencia existencial y el lado de la existencia en continuidad, sin separarlo de cómo nos adaptamos al medio ambiente y cómo nuestros pensamientos interfieren con la supervivencia y el bienestar humano, la atención se centra en procesos profundos como la atención, el recuerdo y el raciocinio y cómo se relacionan con la adaptación y el proceder en la situación en el que se desenvuelven, así como la conciencia se relaciona con la conducta

PSICOLOGIA APLICADA

Esta rama incluye el uso de conocimientos adquiridos y métodos desarrollados en los fundamentos de la psicología para resolver problemas cotidianos a lo que se llamó psicología aplicada experimental, para perfeccionar la cualidad de vida y eficiencia en el trabajo y permitir que las personas funcionen de manera más apropiada, es decir se enfoca en aspectos prácticos, por lo tanto, no implica necesariamente una intervención, sino estudia los procesos psicológicos y la conducta. La psicología aplicada es otra corriente psicológica, y uno de sus pioneros destacados fue Hugo Münsterberg (1911) y sus obras sirvieron para el futuro desarrollo de la psicología forense, clínica, educativa, comunitaria, organizacional, marketing y solución de conflictos por eso se convirtió en un perito muy solicitado en procesos judiciales para la evaluación de testigos y la selección del jurado para el juicio.

PSICOLOGIA HISTORICO CULTURAL

(Ratner 2014) en su libro Teoría y crítica psicológica (4, pp. 115-130) puntualiza que esta es de utilidad a las personas para comprender y puedan tener control en la sociedad. Coadyuva a imponerse sobre la alineación, pasividad e ignorancia. Vygotsky (1985) afirmó que la conciencia es objeto de investigación psicológica porque es la que diseña, organiza, predice y regula la conducta humana. Juzga a la conciencia como un conjunto dinámico de procesos mentales de orden superior (intelecto, memoria y lenguaje), emociones, sentimientos y sensaciones. Ser consciente es estar consciente de algo que puede ser motivación, como son los sentimientos y estados de ánimo en las funciones que desempeñan como procesos mentales, planificar, mediar, organizar y ser regulador de la propia conducta. Los animales actúan directamente a través de sus instintos y estructura orgánica.

GESTALT

Köhler (1914) introdujo el concepto de Gestalt como una concordancia o totalidad que se distingue en su hábitat o escenario de remisión (Simón, Stierlin, Wynne, 1993, p. 180).

esta consiste en una captación de manera regulada y concreta sobre lo que el individuo percibe y se unen la experiencia, los estímulos, las necesidades, la correlación con otros y en la situación en la cual se encuentra sumergida (Codina, 2005; Salama y Villareal, 1989).

El termino Gestalt proviene del idioma alemán y significa forma o estructura. según los psicólogos Gestalt, la impresión es mucho más que la suma en conjunto de sus partes, sino también, está influenciada por la disposición de dichas partes, esto significa que la percepción depende no solo de los elementos unipersonales, sino también de cómo estos elementos se relacionan entre si y cómo se organizan en su totalidad.

En esta terapia se avoca en el ahora y presente, en lo que está sucediendo aquí y el ahora en la subsistencia de una persona, la importancia de centrarse en el momento actual y es reconocida en diferentes civilizaciones y doctrinas (Naranjo, 1989).

El COGNITIVISMO

El preludeo de esta disciplina fue el 11.09.1956 en el Instituto de Tecnología de Massachussets (IMT) en el curso del simposio acerca de la teoría de la Información.

Creada por Piaget (1920) esta teoría indica que el desarrollo no es delimitado por variaciones físicas sino por la madurez cognitiva, basado en los medios mentales tal como nuestro pensamiento, el afecto, el adiestramiento y memoria, específicamente muestra interés en la

forma en que los organismos conocen, descifran reservan y recobran información. Este postulado destaca que la instrucción no solo se desarrolla de manera gradual según sus normas inherentes, así como también ocurre por diferentes estadios hasta llegar al nivel adultez. Las ideas básicas de esta teoría serán revisadas en 1954, con Albert Ellis y su postulado de terapia racional emotiva conductual

CONSTRUCTIVISMO

Esta expone al concepto mismo del entendimiento y sobre el conocer, en la que no es un objeto o una finalidad de manera finita (Bauersfeld, 1995), sino es un hecho o un protocolo de construcción asentada y de manera social.

Según Villarruel (2012), más que una teoría psicológica, es mejor presentarla como una teoría actual. dónde podemos encontrar áreas de aplicación en educación y materias. Una psicología cuyo enfoque central incluye explicaciones internas relacionadas con Formación de conocimientos.

El constructivismo es una teoría cognitivo-psicológica que asume que el proceso de formación de una lengua, como otros procesos de adquisición de conocimientos humano, es el resultado del levantamiento continuo de nuevos saberes y la posterior reorganización de los discernimientos previos. Esto es, desde esta concepción, la preparación no se procura imitando la realidad, como lo supone los conductistas, sino que significa la reconstrucción de saberes previos, es decir. debes estar en dicha estructura cognitiva, haciendo espacio para nuevos conocimientos.

ANALISIS TRANSACCIONAL. Eric Berne

El análisis transaccional (AT) se define como teoría y modelo de psicoterapia propuesto por Eric Berne (1958). El postulado está centrado en la observación de las transacciones, es decir, el intercambio que tienen las personas entre sí.

El AT afirma que los seres tienen varios estados del yo: padre, adulto y niño. Estos estados del yo son patrones de pensamiento, sentimiento y comportamiento que surgen en la infancia y dura a lo largo de la vida. El Padre se refiere al pensar, sentir y comportarse que el ser asimila de sus padres o figuras de autoridad. El Adulto menciona al pensamiento, sentimiento y conducta de manera objetiva y racional, mientras que el Niño se relaciona al pensamiento, sentimiento y comportamiento emocional e impulsivo.

Las personas se conectan a través de transacciones, que son la unidad básica de comunicación. Estas transacciones se complementan cuando la respuesta es esperada, o interseccionarse cuando la respuesta no es la esperada.

La finalidad del AT es asistir a los seres humanos a comprender y cambiar sus patrones de pensamiento, sentimiento y comportamiento disfuncional, del mismo modo mejora su habilidad de comunicación y relaciones interpersonales. se utiliza en la psicoterapia, asesoría, educación y el desarrollo profesional.

TERAPIA COGNITIVA,

Aaron Beck y Albert Ellis (1960) fundaron la corriente del enfoque cognitivo. Ambos se centran en cómo los juicios, convicciones y apreciaciones de las personas inciden en sus sensaciones y comportamiento.

Beck utilizó esta teoría, para identificar y convertir patrones de pensamiento negativos o disfuncionales que pueden guiar a las ansias y depresión, al igual que otros trastornos psicológicos. Su teoría sustenta de que los pensamientos negativos o distorsionados se pueden cambiar identificando y desafiando creencias irracionales.

PSICOLOGIA POSITIVA

Seligman (1999) la define como el examen riguroso de experiencias reales positivas (sentimiento de felicidad), las cualidades positivas de personalidad, las asociaciones que promocionan su crecimiento y los planes que contribuyen a perfeccionar la naturaleza de vida de los seres, en tanto previenen o reducen el efecto de la psicopatología. También se define como la indagación de manera científica de la fortaleza y virtud humana, la cual sirve para obtener una visibilidad más abierta con relación a la aptitud humana, la motivación y las capacidades humanas. También incluye virtudes cívicas e institucionales que llevan a los seres humanos de hacerse responsables de sus comunidades y contribuir a convertirse en mejores ciudadanos (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

PSICOLOGIA EVOLUCIONISTA

Es el nuevo paradigma y está basado en la investigación enfocada en la evolución de los procesos psicológicos y el comportamiento humano, Darwin (1859), se planteó hace más de 150 años, y este arquetipo se puede emplear para exponer y entender de forma directa o de manera indirecta el origen y función de la organización y los artilugios psicológicos humanos

se adjudica en todos los sectores de la psicología social, o clínica y algunas más. (Tooby y Cosmides, 1992; Buss, 1995a; Crawford, 1989; Simmons, 1979).

John Tooby anunció el surgimiento de una nueva disciplina a mediados de los años 1980 (Tooby, 1985). Y comentaba que la psicología evolutiva implica el estudio de los mecanismos mediante los cuales los rasgos seleccionados naturalmente controlan la conducta.

2.1.2. ÁREAS DE INTERVENCION EN GENERAL

CLINICA

En el centro Educa T los psicólogos otorgan tratamiento a quienes acuden al centro con algún problema psicológico. estos van desde el peligro de complicaciones relacionadas con el crecimiento (como la rebelión juvenil) hasta condiciones patológicas menos comunes (depresión o la psicosis). Esto se trabaja en consultorios, hospitales o en nosocomios de salud mental, Por eso tiene muchas ramas de aplicación y mucha demanda.

Se actúa en temas en general, o centrado en grupos específicos como niños, jóvenes, adultos o personas mayores. nos especializamos en el tratamiento de fobias, trastornos alimentarios y depresión. También atendemos a empresas y ejecutivos, tercera edad y jóvenes. se adjudican modos y recursos de evaluación (psicométricos y de proyección). El objetivo es apreciar el intelecto, el temperamento y la capacidad. Las consecuencias se permiten aplicar en diferentes entornos y praxis, como la clínica, la formación y el personal.

La metodología aplicada es cualitativa como cuantitativa y soportan el quehacer profesional, de los psicólogos de Educa T. y se intenta identificar cuantificar y ser específico sobre las capacidades, conductas, problemas y limitaciones o trastornos que las personas atraviesan para que con nuestro análisis y observación podamos realizar la intervención psicológica adecuada, predecir la evolución de un problema en base al acompañamiento realizado con una debida orientación , así como para realizar selección de personal para realizar funciones detalladas según el puesto requerido, en base a la observación, entrevista, pruebas, cuestionarios y test psicológicos.

EDUCATIVA

Los psicólogos educativos examinan las distintas maneras en que los humanos conocen y cómo se puede aumentar la enseñanza, capacitando a los educadores y desarrollando métodos y

componentes que posibiliten el proceso. También ayudan en la resolución de patologías del aprendizaje y de la actitud escolar.

De manera tradicional su trabajo se centra en instituciones educativas y el magisterio, y enseguida, con el beneficio del desarrollo del internet, se han entreabierto recientes oportunidades en universidades, institutos y organizaciones que exigen un alto rendimiento de sus estudiantes y empleados. brindando capacitación.

Otra actividad importante de estos expertos es orientar la elección de estudios universitarios, ayudando a definir la vocación profesional del estudiante.

ORGANIZACIONAL

Los especialistas organizacionales trabajan la relación entre los individuos y su labor, con especial atención a su participación en las sociedades y firmas. Interesado en las conformaciones y diagramas organizacionales, los procesos de variación, mejora en el rendimiento y la calidad; cómo se determinan los roles, y la evolución de la dinámica interpersonal. Trabajan juntos para desarrollar la capacidad de liderazgo, incluidas habilidades de don de mando y motivación, convenios y resolución de conflictos. Gestionan el clima de la empresa, desde cómo atrae, ubica, contrata, forma, desarrolla y evalúa al recurso humano, desplegando administración de pensiones y también, destituciones. incluso cubre las condiciones del entorno laboral sobre la observación de la interacción persona-entorno-máquina, las condiciones sobre seguridad ocupacional, complicaciones en salud mental y el adiestramiento de los empleados. El capital humano es la clave de la victoria empresarial, y el actuar del psicólogo organizacional es esencial para el prestigio empresarial, por lo que existe enormes oportunidades laborales en este campo.

COMUNITARIA

Referido al proceder humano en contextos naturales sociales (hogar, vecindario, lugar de trabajo), e identifica los factores que contribuyen que el comportamiento sea normal o deficiente, enfatiza la importancia de la prevención de problemas. Sus principios fundamentales son:

Facilita la adaptación entre las personas y el entorno, creando nuevos medios o medios sociales (en el seno familiar, el colegio, el ambiente urbano) y desarrolla las habilidades individuales.

Como efecto, se pone mayor énfasis en desarrollar nuevos recursos y experiencia que simplemente en eliminar dificultades.

Se destaca la previsión secundaria y primaria, especialmente esta última. La previsión secundaria es la temprana localización de un problema en su etapa inicial, para poder tratarlo de manera rápida y evitar que empeore o cause consecuencias no deseadas. El objeto de la previsión primaria es evadir que ocurran problemas futuros; Se apoya en variaciones del entorno social y en la innovación de medios interindividuales (conformación de padres, cónyuges, educadores, agentes policíacos, especialistas en salud); En el último caso, el objetivo es influir en quienes influyen en los demás y permitir que el cambio se propague.

2.1.3. ÁREA DE INTERVENCIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL

COMPONENTES DE FUNCIONES DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

El objetivo del Centro Educa T es aumentar las capacidades y competencias laborales de los trabajadores de nuestros clientes corporativos para desempeñar su trabajo de manera eficiente y perfeccionar su calidad de vida, nos enfocamos en medir el bienestar y felicidad de los colaboradores utilizando algunos componentes de la psicología organizacional para que funcionen como indicador de gestión en esta área que a continuación describimos así:

EVALUACIÓN PSICOLABORAL

Lotito (2016) declara que la estimación psicolaboral del aspirante potencial es realizada con la finalidad de indagar capacidades, atributos, actuaciones o particularidades psicológicas en los sujetos. Es una agrupación de técnicas que se emplean para reconocer facciones de personalidad y desempeño en el colaborador, que no son establecidas en una entrevista o en su hoja de vida, para establecer si el colaborador es apto psicológicamente al puesto que postula, pasando los filtros necesarios en conocimientos académicos y técnicos. se evalúa mediante los test psicolaborales observando el comportamiento, capacidades intelectuales, valores y competencias del perfil del puesto, y mi labor era ejecutar estas evaluaciones en el centro.

TEST UTILIZADOS

Las herramientas utilizadas son: entrevistas, pruebas psicométricas y pruebas proyectivas. Las primeras se basan en el dibujo. Existen muchos indicadores para evaluar el carácter por medio de la delineación del dibujo, el asunto dibujado, y la posición del dibujo. Todos estos métodos se utilizan para valorar la identidad, la idoneidad y el intelecto. Partiendo de estos exámenes el

especialista efectúa un dictamen final que esta orientado a ayudar al empleador a realizar una resolución final para elegir a uno de los candidatos potenciales.

En el centro Educa t se utilizan los siguientes test psico proyectivos

- Test de la Figura Humana de Karen Machover.
- Test de la Persona Bajo la Lluvia de Hammer

los test psicométricos usados en el Centro Educa T son los siguientes:

- El Inventario clínico multiaxial de Millon III
- El Test de Matrices Progresivas avanzadas de Raven.
- El Inventario de la Personalidad de Eysenck forma B para adultos (EPI)
- Test de personal DISC
- Test de Inteligencia Emocional de BARON
- Test de Clima Laboral CL-SPC

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

Alles (2011) sostiene que las entrevistas de competencias son más efectivas por que se realizan con preguntas que relacionan directamente con la conducta pasada de los seres humanos. Se examina la conducta de un candidato para garantizar un buen desempeño laboral.

La (OIT) Organización Internacional del Trabajo (1993) explica la aptitud profesional como la calidad en competencias que tiene el colaborador para llevar a cabo una labor de modo hábil ya que es idóneo por tener calificación previa, y asimismo el talento conseguido para realizar una faena especificada o ejercer en un puesto.

ASSESSMENT CENTER

Senlle (2016) nos indica que es una forma de valuación que se da para cuantificar el uso del talento humano enfocado en la gestión, y está formado por diversas técnicas de valoración. La utilidad de esta fórmula está basada en la pesquisa de impulsar a los individuos utilizando los procedimientos de selección, ascenso interno, revisión, reconocimiento de necesidades, plan de carrera para su retención y desarrollo.

Esta evaluación se usa para establecer las habilidades y conocimientos de los potenciales candidatos y compararlas con las condiciones solicitadas en un puesto de trabajo. esta prueba se realiza para hacer un filtro y observar al candidato ideal a través de actividades individuales

o grupales a través de ejercicios simulados, discusiones, roll playing o estudio de casos hipotéticos para ver que solución proponen, y lo que yo realizo es observar la personalidad, actitud, inteligencia emocional o motivación del candidato ante esta situación.

EVALUACION DE CLIMA LABORAL

Sandoval (2004) y García, Moro y Medina (2010) mencionaron que es determinada como una agrupación de rasgos distintivos objetivos, aproximadamente durables en una firma, y es posible intervenir en rasgos laborales, como el proceder individual, los métodos de administración, las formas, las acciones gubernativas y, de manera general, en la práctica como organización.

Vega et al. (2006) afirma que es un acontecimiento que combina las características del marco físico que definen la identidad de la institución y la distingue de otra

El clima laboral es sobre la relación de los empleados dentro de la sociedad a través de las magnitudes psicológica, humana y organizacional donde ocurren las relaciones de trabajo y crean un ambiente específico que ocasiona afectaciones a los trabajadores en su desempeño aquí estamos hablando de motivación y actitud del individuo que pueden ser positivas o negativas según sea el caso.

EVALUACION DE DESEMPEÑO

Franklin Fincowsky & Krieger (2011), comentaron que esta técnica es llevada a cabo para establecer si la integridad de los miembros de la sociedad está realizando su faena de manera inmejorable, y si es capaz para lograr los objetivos propuestos. Promover el crecimiento personal de los miembros de la sociedad, en mejora de los logros, y resolver de manera más conforme de utilizar los resultados de la empresa.

Chiavenato (2011), sostiene que es una valoración metódica de los hechos, finalidades y efectos a conseguir en cada empleado, sobre sus capacidades y potencialidad de desarrollo. Es el protocolo de fallar y valorar el valor, cognición y habilidades del individuo y, lo más significativo en su aportación a la empresa. Todos precisamos comentarios acerca de nuestra ejecución para concebir cómo les está yendo y hacer los ajustes correspondientes.

DESARROLLO DE LOS PERFILES DE PUESTOS

Chiavenato (2011) comenta que este accionar es el prelude de la gestión por competencias y es el cimiento para realizar una selección de gente por causa a que abarca data de las tareas y capacidades que debe tener el empleado en la firma que se hace cargo de la posición.

Para Torres & Jaramillo (2014) establecen sobre la indagación y concepción de posiciones es el tratamiento por la cual los gerentes deben decidir las ocupaciones laborales, sus obligaciones y el poder y facultad en cada posición

La estrategia de trabajo para diseñar perfiles de puestos gubernamentales en SERVIR (2017) indica que el perfil de la posición es el informe con estructura acerca del sitio de un espacio adentro del diagrama de organización, cometido, finalidad, y funciones, y del mismo modo los requerimientos y reclamaciones que se solicita para que el colaborador consiga regirse y realice de manera adecuada en la posición.

TALLERES DE CAPACITACION

Chiavenato (2011), observa a el adiestramiento como un conjunto de empleados que otorgan atributos necesarios para el desarrollo de habilidades y aprendizaje; sus objetivos es mejorar la productividad que favorezca el logro de metas, y el fin para la organización anota el proceder de los colaboradores para mejorar su eficiencia y rendimiento.

Mondy (2010), afirma que este es una formula informal y de crecimiento que es útil a los colaboradores transmitir conocimientos de las tareas laborales en la forma de realizarlas. La esencia de una buena formación es la transferencia de saberes de los empleados calificados y experimentados a los nuevos integrantes conservando la productividad en el tiempo. Los individuos están motivados para ganar nuevas erudiciones necesarias para efectuar una labor extraordinaria. A veces, los colaboradores sufren de estrés que afecta el instante de admitir el aprendizaje. Las sociedades tienen que hacer elección en quien imparte el adiestramiento para integrar los nuevos conocimientos

2.1.4. FUNCION GENERAL

La función del psicólogo organizacional del Centro Educa T es observar, realizar valuaciones, realizar diagnóstico y mediar en el crecimiento de los colaboradores institucionales de manera organizacional, diseñando talleres y programas de participación educativa para aumentar el clima laboral y beneficiar a los trabajadores de la institución a intervenir, asimismo explora el comportamiento y desarrollo humano en las organizaciones en función a diversos factores del lugar de trabajo, tales como las competencias blandas ejm, la comunicación, trabajo en equipo, el liderazgo transformacional, la elección de juicios y el bienestar laboral.

2.1.5. FUNCIONES ESPECIFICAS

Realizar investigación diagnosticando de manera previa a la institución

Diseñar implementar y monitorear programas de formación de capacitación técnica y habilidades blandas de los empleados de acuerdo con los requisitos de la organización, con estrategias educativas para mejorar el clima laboral

Implementar programas de prevención dirigido a áreas claves como, ansiedad, estrés, agotamiento, baja motivación, sobrecarga de trabajo, la dificultad para ajustarse a variaciones dentro de la empresa, o el miedo a ser despedido, a través de conferencias cursos o capacitaciones

Desarrollar las capacidades de los colaboradores para mejora de conducta de acuerdo con los objetivos organizacionales.

Determinar las necesidades educativas y el perfil de cada puesto de trabajo.

Elaboración de materiales didácticos (presentaciones en ppt, hojas de cálculo, etc.)

Desarrollar la agenda de clases y supervisar el registro de participantes para la capacitación evaluando el aprendizaje de los colaboradores. desde el inicio hasta el final del curso.

Revisión de investigación bibliográfica para fundamentar nuestras actividades de capacitación.

Confeccionar informes técnicos sobre actividades sobre transmisión de información desarrolladas durante el periodo de trabajo

2.2. MARCO TEORICO DE LAS VARIABLES

2.2.1. CLIMA LABORAL

Concepto

Méndez (2006) sugirió que el clima procede de la sociología. El concepto de estructura en el enunciado de las conexiones humanas da énfasis en el interés de los seres en sus responsabilidades laborales y su colaboración en las normas colectivas. es definida como la consecuencia de cómo las personas crean protocolos de interrelación social que tienen efectos sobre sus sistemas de valoraciones, creencias y posturas, así como por su entorno familiar.

Para Méndez (2006) tiene un espacio privilegiado en la gestión de las personas y en esta época actual ha aceptado un rol destacado siendo objeto de indagación en sociedades de diversa índole que procuran identificar el clima y utilizar estos métodos, el análisis e interpretación de los métodos concretos por parte de consultores del espacio en la gestión del talento humano o del desarrollo organizacional en la firma.

Dessler (1976) opina que es importante la idea de clima por el papel que juega como unión entre los aspectos de intención de la firma y el proceder de los empleados. Por tanto, su explicación está justificada en el punto de vista de Forehand y Gilmer (1964), que propone que es una reunión de caracteres que persisten y que califican a una sociedad la distinguen de otras organizaciones y está influenciada en el proceder de los miembros. se consideraron asimismo cinco variables de manera estructural: por su tamaño, distribución organizacional, diversidad del sistema, método de su gestión y patrón de objetivos.

El enfoque es considerado mucho más objetivo basado en factores persistentes dentro de la organización y está determinado por su dirección, mientras que el clima organizacional en el desde el punto de vista de Halpin y Croft (1962) se considera como la impresión y apreciación que observan los trabajadores de la sociedad. Mencionaron que la espiritualidad es un elemento importante del ambiente y su importancia es la representación que tienen los trabajadores sobre sus exigencias sociales, sobre estar satisfechos o les gusta la emoción de hacer el trabajo. Otro factor importante a considerar es hasta qué punto los empleados califican la conducta de su jefe como comprensivo, sensible y distante. Otros puntos de vista discutidos por diversos autores son las causas del clima relacionada con la producción.

Hay un tercer enfoque, el resumen, que es una forma nueva de describir un concepto desde una perspectiva organizacional y subjetiva; los comisionados de esta idea son Litwin y Stringer (1968). Postulan que el clima incluye la influencia subjetiva y percibida de las instituciones formales, el estilo subjetivo de los líderes y otras causas ambientales fundamentales sobre las creencias, valuaciones, gestos y motivación de los individuos que trabajan en la empresa.

Según lo descrito, Dessler (1976) sugirió que los empleados no operan de manera libre, sino que arriban al lugar de trabajo con nociones meditadas de uno mismo, quiénes son, qué ameritan y de su capacidad. Estos pensamientos responden a varias circunstancias asociados con las labores, como el estilo del jefe, la estructura de la organización y la actitud hacia el equipo de trabajo, así el individuo determina cómo percibe su trabajo y el entorno, porque no es solo su influencia la que afecta el desempeño de un empleado. con un análisis objetivo de la situación, así como con su impresión (percepción) subjetiva del entorno laboral.

De esta óptica se apartan diversas descripciones de clima que próximamente se detalla:

Watters et al. (citado en Dessler, 1976) definió el vocablo como la impresión de como las sensaciones que el ser tiene sobre la sociedad para la cual se desempeña y con la opinión que se ha erigido de ella en términos de dominio, distribución, retribuciones, atención, amabilidad,

soporte y apertura que tiene un trabajador de la sociedad en la cual trabaja y su punto de vista de la estructura organizacional en términos de autonomía, estructura, recompensas, atención, sinceridad y apoyo. Waters y sus colegas precisaron cinco causas climáticas de manera global: configuraciones de organización seguras, libertad laboral, fiscalización estricta, hábitat abierto estimulante y normas inspiradas en los empleados.

Conforme a Sudarsky (1977), el clima es una noción global que identifica la manera en que las formas de gobernar y praxis administrativas, las técnicas, la toma de decisiones, etc. se transforman por medio del clima y la promoción en el proceder de los grupos de tarea y del personal aquejados con ellos.

Por otro lado, Likert y Gibson (1986) afirmaron que es una locución usada para detallar la contextura psicológica de una sociedad. El clima es el afecto, el carácter o las peculiaridades del ambiente de una compañía. Es una facultad de manera relativa duradera del entorno interno de una empresa que advierten sus elementos y que influye en su conducta. se describe por medio de un delimitado grupo de valores acerca de una secuencia de cualidades de una empresa.

Álvarez (1995) puntualiza al clima como el espacio de trabajo que es el resultado de la demostración o revelación de diversos agentes de esencia interpersonal, material y laboral. El marco en el que laboran las personas tiene significancia en su propia complacencia y actuación, lo que a su vez afecta su innovación y rendimiento

Gonçalves (1997) cree que está vinculado con el estado y manifestaciones del entorno de trabajo que crean apreciaciones que inciden en la conducta de los empleados.

Chiavenato (2000) (citado por García 2009 pag.47) cree que el clima se podría definir como un carácter o rasgos distintivo del entorno de trabajo que advierten o aprecian los miembros de la empresa y que de la misma manera tiene una resonancia directa en el proceder de los empleados.

Según García (2003), este concepto evidencia la impresión que un ser humano mantiene sobre la empresa en la que labora y el parecer formado en palabras de elementos o componentes como conformación, premios, independencia, atención, pasión, soporte, etc. (citado por Garcia,2009 p, 47)

Según todas las definiciones anteriores nos permiten afirmar en un concepto global que es la precisión de las cualidades que detentan los individuos que moldean la empresa y repercute en su proceder, siendo indispensable su estudio para tomar en cuenta los componentes físicos y humanos en los que las organizaciones son percibidas por los individuos. por ende, para

entender el concepto hay que comprender la conducta de las personas, como se estructura la empresa y sus procesos como organización.

Esto tiene que ver con la autopercepción y comprensión de los dependientes en correspondencia a las formas y métodos, a su entorno físico que impactan las relaciones interpersonales que influyen en las respuestas de conducta de los empleados en positivas o negativas

TIPOS DE CLIMA LABORAL

Siguiendo a Likert (1967, citado en Bris, 2000) encuentra cuatro climas organizacionales que están relacionados con nuestros estilos de liderazgo y tipo de trabajo. Para ello tenemos cuatro tipos de climas autoritarios y explotador, paternalistas, climas participativos y deliberativos y finalmente clima de participación grupal. Esta atmósfera autoritaria incluye dos tipos: autocracia explotadora y autocracia paternalista. La primera es que la administración deja de infundir seguridad en los asalariados y hay un ambiente de miedo, pero no existe una relación directa entre empleados y directivos, y sólo los directivos o directivos toman decisiones.

El segundo ambiente hace referencia a la confianza que existe entre directivos y subordinados, y para ello se utilizan diversos métodos de motivación para que los empleados se desempeñen bien. Las negociaciones se basan en la confianza que existe entre subordinados y superiores, los empleados a su vez pueden participar en algunas decisiones importantes y decisivas, siempre intentan satisfacer las necesidades del grupo objetivo y el entorno siempre está definido por buenas personas con relaciones mutuas. interés, es decir lograr objetivos comerciales. En las intervenciones grupales, los gerentes confían en los empleados y una buena toma de decisiones requiere buenas relaciones entre los empleados, lo que también requiere comunicación en todos los niveles (vertical, horizontal, ascendente, descendente). Dado el compromiso compartido y, sobre todo, la buena actitud y el respeto personal de los empleados que desarrollan sus actividades.

Para Rousseau (1988, citado en Robbins, 2009) Aquí se pueden considerar cuatro tipos de clima, El Clima Psíquico, El Clima agregado, El Clima global y El clima ocupacional.

El clima psíquico, que se basa en la percepción personal y está relacionado en gran medida con el impulso de los subordinados para realizar sus tareas en el trabajo, siendo sinónimo de empleados motivados. Un empleado feliz se hace cargo de su trabajo y de la forma en que cada empleado organiza su tiempo y experiencia en el entorno para realizar sus tareas. La forma de atmósfera psicológica, como la forma de pensar, la personalidad individual, el proceso

cognitivo de las personas, la estructura institucional, la cultura y las relaciones sociales, etc. Las organizaciones formales o informales deben crear un clima basado en la experiencia de liderazgo. Además, el clima global es un fenómeno y los empleados necesitan tener buenas y malas experiencias y discutir sus interacciones con otros empleados o colegas. Todo esto debería ayudar a desarrollar la práctica.

TIPOS DE CLIMA LABORAL

Según Likert (1967) están fraccionados por 4:

- A) Clima arbitrario explotador
- B) arbitrario paternalista
- C) El clima incluyente o dictaminador
- D) Clima colaborativo en grupo

Características del Clima Laboral

Según Hall (1996) El ambiente o clima laboral es definida como:

- El ambiente organizacional, referido a cómo los empleados se comunican entre sí mientras trabajan en una empresa.
- El clima organizacional tiene permanencia laboral.
- El ámbito de trabajo está establecido por los requisitos sociales y psicológicas por los socios de la entidad.
- El mal ambiente en la organización se ve claramente cuando los empleados faltan demasiado y rotan demasiado.

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL SEGUN INSTRUMENTO A UTILIZAR.

Variables del Clima organizacional

Las variantes del clima son:

Variables ambientales físicas como espacios físicos, situaciones de ruido, fuego, polución, habitaciones, maquinaria, etc.

Variables estructurales tales como dimensión organizacional, orden formal, método de gestión, entre otros.

VARIABLES DEL ENTORNO SOCIAL, como amistades, disputas entre personas o entre sectores, comunicación, entre otros.

VARIABLES PERSONALES tal como capacidad, actitud, motivación, posibilidades, entre otras.

VARIABLES PROPIAS DE LA CONDUCTA INSTITUCIONAL como eficiencia, absentismo, rotación, complacencia laboral, tensión y estrés, etc. completamente estas variantes darán forma al ambiente de la entidad por medio de cómo sus miembros perciben estas variables.

2.2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

En los últimos tiempos, el compromiso organizacional se ha precisado y dimensionado de manera diferente, y pese a que se encuentra un acuerdo general sobre el compromiso que es una noción positiva tanto para los subalternos como para las entidades (Mowday 1998: 388), existe una ausencia de consentimiento sobre el compromiso organizacional. Esta definición no implica la ausencia de una idea central común que la distinga de otras concepciones asociadas como los conceptos de complacencia, repercusión y motivación (Kou-Tsai, I Ronald, 1994: 100).

Desde una perspectiva organizacional, el compromiso organizacional difiere del concepto de satisfacción laboral en que es un concepto más general y global que refleja una respuesta afectiva general a toda la empresa, mientras que la satisfacción laboral es específica de la labor y algunos elementos de la ocupación (Backer y Backer 1999)

Robbins (1998) dice que el deber organizacional es la forma en que los empleados se identifican con el propósito y las metas de la empresa. Por supuesto, el reconocimiento con la propia sociedad es notable porque asegura que los socios estén plenamente comprometidos y así compartan las metas y objetivos de la organización.

Arias (2001). Nos dijo que también se considera compromiso organizacional el escalón de compromiso de los asalariados con la entidad, el cual se requiere en lo que se refiere a varias causas como la actitud y el valor.

Chiavenato (1992). De ello se deduce que para que los socios compartan los objetivos de la empresa, también deben comprender plenamente los precedentes y las posiciones de la entidad.

En ese marco los participantes de la sociedad se dan cuenta de manera exigua sobre las alusiones de la misma; igualmente no es nítida la visión y finalidad de la misma.

Lo que ambos tienen en común está relacionado motivacionalmente con el esfuerzo del individuo, pero el compromiso implica la voluntad del individuo de esforzarse más, en tanto que el entusiasmo asigna la significación que el individuo utilizará con esfuerzo en completar la tarea. (Sager y Johnston 1989). El estar motivado es una actuación de manera sistemática determinado al objeto específico (Steers y Porter, 1987 6-7). El engagement profesional se define en un estado de la psiquis que refleja la identificación psicológica de un dependiente con su labor. tan idéntico que la satisfacción, ambas nociones están específicamente relacionados con el trabajo.

TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

1. Compromiso afectivo

Esta forma de compromiso organizacional, también conocida como actitud, implica que los empleados mantengan un vínculo afectivo y afectivo con su empresa. Estos profesionales se sienten orgullosos de su lugar en la organización y siempre están dispuestos a contribuir en nombre de la empresa. En este compromiso, las metas del empleado están alineados con los objetivos de la empresa, sin la interferencia de intereses o proyecciones personales. Esta obligación está determinada por la significancia de caracterización y dominio de los subordinados hacia la empresa. Su conexión está relacionada con los elementos de una carrera y el crecimiento en ella.

2. Compromiso instrumental

Estos empleados valoran los salarios y los beneficios o entienden que el costo de despedir será mayor que el costo de quedarse. Para ellos, los problemas financieros son los que los mantienen activos en el entorno empresarial. En general, este tipo de compromiso se asocia a empleados con menor cualificación profesional que tienen que permanecer en la empresa no porque quieran, sino por necesidad. Las obligaciones instrumentales también se denominan obligaciones de cálculo por parte de los expertos.

3. Compromiso normativo

Se trata de empleados que permanecen en la entidad y la razón de sentirse forzados a permanecer allí, ya sea por tener un pasivo con la organización o a cambio de algún beneficio recibido a lo largo del tiempo.

4. Compromiso sociológico

Se trata de una relación de subordinación entre los colaboradores con mínima calificación y del conocimiento de sus facultades, pero consideran normal o natural el dominio de la empresa. Suelen quedarse en una empresa más porque les garantiza un salario estable y no porque les guste estar allí.

5. Compromiso conductual

Es un tipo de compromiso en el que los empleados se viven la verdadera fidelidad a la empresa, que se basa en un enfoque diario para que lleguen siempre a tiempo y cumplan sus deseos en tiempo y calidad durante el mayor tiempo posible. Trabajar en una organización que, entre otras cosas, demuestre eficazmente sus esfuerzos por promocionar la empresa.

Analizando los diferentes tipos de compromiso, es relevante que el compromiso del empleado sea genuino porque traerá más resultados positivos para él y para la empresa que verse obligado a comprometerse con algo que ya ha hecho.

DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Las facetas dimensionales son las bases sobre las cuales es ejecuta el deber y compromiso, por la que podemos enumerar tres facetas importantes: afectiva, de continuidad y normativa. A continuación, revisaremos cada uno de ellos:

Compromiso Afectivo:

Esta obligación está relacionada con el lado emocional del trabajador hacia la empresa. Desde esta perspectiva, hay muchos factores que hacen que los empleados se sientan leales, como los sentimientos hacia la empresa, sentido de pertenencia, orgullo por la empresa y la alineación de expectativas. Se siente un buen empleado para trabajar en la entidad.

En cuanto a Mowday, Porter y Steers (1982, citado en Meyer y Allen, 1991) finalmente concluyen que el compromiso afectivo está dividido por cuatro rangos:

- Las características personales. – aquí se encuentran factores personales de cada empleado, cuanto más tiempo lleva en la empresa por edad, mayor es su inversión emocional; Su formación y preparación son fundamentales para desempeñar plenamente su papel en los objetivos de la empresa.

- Las características estructurales. – referido al vinculo que mantiene el empleado con inmediato superior o en grado de jerarquía si supervisor; por otro lado, también se relaciona con el sentimiento de los empleados de que reciben la atención que merecen en la sociedad.
- Las características enlazadas al trabajo. – Aquí existe la creencia común de que la toma y elección de decisiones de los dirigentes de la firma y también deben participar los empleados.
- Las experiencias profesionales. – Los antecedentes y la experiencia profesional de los trabajadores son significativos e influirán en su buena voluntad hacia la firma.

Compromiso de Continuación

Referente a esta forma de obligación, Meyer y Allen (2001) sostienen que el empleado se siente conectado con la entidad ya que ha realizado inversión en periodo de tiempo, patrimonio y energía, y salir de la institución significa perderlo todo.

La decisión de seguir trabajando en la empresa debe analizarse detalladamente, ya que existen varios factores decisivos que inciden directamente en la decisión final.

Los factores económicos es un punto interesante, ya que cuando la pareja está satisfecha con este factor es porque ha saciado sus carencias, en ese caso la iniciativa de trabajar es pragmática. Otro factor importante son las oportunidades laborales, pues muchas veces el empleado siente que encontrara otras oportunidades debido a sus años de residencia y edad, por lo que su estadía se convierte en un acuerdo de palabra para la empresa.

No podemos pasar por alto el trato a las personas en la firma, ya que, si el empleado es reconocido en su labor, es admitida su opinión personal y es valorada su lealtad; por lo tanto, podemos estar seguros de su estadía del colaborador, porque no corren el riesgo de mudarse a otra empresa que puede no tener la misma actitud.

Compromiso Normativo:

Meyers y Allen (2001) explican que es una creencia en la fidelidad a una empresa en un significado a nivel moral a cambio por percibir algo, quizá para obtener un cierto redito. Este es otro compromiso muy relacionado con la organización y basado en la lealtad y la ética. Normalmente, cuando una empresa realmente quiere desarrollarse, y asume la inversión en sus empleados por intermedio de la formación o carreras especiales; esto permitirá a los colaboradores mejorar su estatus profesional y resolver mejor las actividades atribuidas.

capacitar es meritorio y es el punto más notable en esta faceta, y se ha mencionado de manera previa, es indispensable realizar inversión en nuestros empleados, por ello deben estar continuamente actualizados sobre los últimos temas en relación a su trabajo. Una sugerencia es realizar diferentes sesiones de formación para ellos, con mejor contenido y revisarlo con mayor profundidad

CAPITULO: III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

INTRODUCCION

En mi experiencia profesional y laboral muchas veces he presenciado y también he sido parte de la exigencia de un compromiso hacia la empresa lo he vivido en reuniones en fechas importantes en las empresas, en la mayoría de casos los Gerentes exhortan a su personal a involucrarse más en este concepto pero pienso que más exigirlo debemos promoverlo con acciones que permitan se dé una manera natural en esto interviene poder corroborar estas mediciones y buscar planes de acción que generara en el colaborador por ejemplo :

Motivación, sentido de pertenencia, sentirse valorado y será un representante digno de la marca de la empresa.

Todo esto tiene mucha relación con el Clima Laboral que ya es una percepción macro de la empresa a diferencia del compromiso que es un análisis más individual.

El Clima laboral es también medible a nivel de satisfacción del colaborador es un tema que las empresas deben generar con buenas prácticas laborables, ambientes, políticas es una combinación de todo.

Las empresas se benefician ya que consiguen aumentar su productividad, reducir costos, disminuir la rotación de empleados, contribuye a la salud mental.

Por eso esta relación de Clima Laboral y el compromiso organizacional se puede contribuir orientando y asesorando a las empresas a sus logros y objetivos.

Tenemos estadísticas comprobadas donde indican que el Perú el 76% de los peruanos no es feliz en el trabajo. Según Información de la empresa Capital Humano en el 2016. Tomemos esa estadística como una referencia a lo que se desea buscar.

3.1.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Pérez (2013) comentó que el área psicológica organizacional es un sector dirigido al análisis del proceder humano. Es decir, se intenta analizar la pauta de los asalariados en una sociedad.

Perú es actualmente uno de los talentos calificados más difíciles de encontrar en América Latina, detrás de países como Argentina y Brasil, de acuerdo una investigación de la empresa de consejería y consultoría Michael Page. ahora hemos ingresado en una era donde las entidades requieren que sus jefes comprendan e interpreten lo que más importa y se preocupen por las personas, así como que desarrollen estrategias que agreguen valor a las partes interesadas, porque todos los actos en este aspecto son significativos para ellos dando un renombre a la compañía.

De acuerdo a esta consultora nos comenta que el 90% de los directivos de la zona americana coinciden en que este escenario ha aumentado la necesidad de talento con fuertes capacidades tales como el liderazgo, comunicación multinivel, equilibrio emocional entre otras. asimismo, el 80% de los principales ejecutivos de la región encuestados, declinan en contratar personas con ciertas habilidades técnicas, pero sin habilidades blandas. Y el 60% cree que los puestos disponibles en una empresa actuales son complicados en incorporar ya que los candidatos no coinciden con las habilidades requeridas para el puesto.

En este contexto, el ejercicio profesional de los psicólogos en las organizaciones resulta fundamental para la resolución de problemas personales y de relaciones laborales. La razón de esta indagación es puntualizar las competencias, funciones y áreas de actividad de los psicólogos que trabajan en un entorno organizacional de la empresa que requiere el servicio para observar, acompañar y tratar diversos problemas que existen en el lugar de trabajo.

3.1.2. Antecedentes Internacionales

Jiménez (2023) ejecuto un estudio en Ecuador cuyo propósito incluía estudiar la relación existente entre el clima laboral y compromiso del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. la metodología utilizada fue descriptivo y correlacional con una muestra no probabilística de 200 colaboradores se realizó una encuesta con 31 preguntas a los investigados, para indagar las diferentes áreas de clima laboral y compromiso laboral, el estudio consta de tres partes, primero buscando reconocer características sociales y demográficas, la segunda parte se realizaron preguntas relacionadas al parámetro del clima organizacional, en sus distintos aspectos llamadas habilidades blandas, y después se establecieron interrogantes en relación al desempeño laboral. Fueron usadas la escala de Likert y el programa IBM SPSS 25 consiguiendo una exploración sobre variantes unidimensionales incluidas las tablas de frecuencia y tablas bidimensional de contingencia. Como conclusión, llegamos a reconocer que hay relación entre el clima organizacional y compromiso personal,

siendo esta un nexo positivo, detallando que cuando se incrementa el clima organizacional, también se incrementa el compromiso del colaborador. Como recomendación se sugirió una estrategia de progreso para apoyar a los trabajadores a conservar un buen clima organizacional logrado, consolidando por este motivo un buen desempeño que favorezca tanto a la instalación de una relación entre los colaboradores como a sus clientes objetivos.

Gonzales (2017) realizó un estudio en México sobre la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en 2 grupos de empleados de una empresa de telecomunicaciones con administración centralizada en la ciudad de México y con presencia de personal en el estado de Nuevo León. La metodología fue de tipo cuantitativa siendo su diseño de investigación de tipo correlacional, no experimental, descriptivo y con corte de manera transversal. La muestra fue de 50 participantes 49 hombres y 01 mujer, los dispositivos que asistieron son la escala de clima organizacional de Chiang con 10 aspectos, y añadida la dimensión de retribución del instrumento de Acero (1988) y el de compromiso de Meyer (1993) siendo adaptado por Arias (1998) en sus tres dimensiones, la confiabilidad del instrumento de clima tuvo el valor de 0.949 de Alfa de Cronbach y el de compromiso organizacional alcanzó un valor de 0.831 los resultados indican que hay una correlación entre clima organizacional y las dimensiones de compromiso organizacional. Se obtuvo que las dimensiones del clima están conectadas con la obligación afectiva siendo estas la calidad en el trabajo, la comunicación interna, la toma de decisiones, la retribución y la adaptación al cambio. El aspecto de compromiso normativo estuvo ligada a los aspectos de toma de decisiones, comunicación interior, entorno físico, retribución y adaptación al cambio. El aspecto de continuidad estuvo ligado a los aspectos de toma de elección de decisiones, comunicación interna, y objetivos de la organización. el aspecto de organización únicamente estuvo relacionado de manera negativa con la edad sobre retribución y reconocimiento. El aspecto antigüedad no presentó ninguna relación. La antigüedad y edad se conectaron con la continuidad. comparando los grupos se observó disimilitud en el aspecto retribución y entorno Físico, pero en cuanto a obligación no se observó significativas diferencias. Para finalizar, respecto a niveles de clima se obtuvo que el clima en los estados es mayor que en la urbe y el afectivo tuvo alto nivel, seguidamente del normativo y el de continuidad.

Wilches (2018) hizo una investigación sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador en la minera Texas Colombia S.A, este estudio tuvo un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo y el diseño fue descriptivo correlacional la muestra tuvo la participación de 40 empleados con tipo de muestra no probabilístico los instrumentos

utilizados fue la entrevista previa individual al trabajador con 12 preguntas, el test de clima organizacional con tres dimensiones Liderazgo Participación y motivación e incentivos, y el de satisfacción laboral que contiene 02 dimensiones que son motivación e incentivos, y la convivencia y relaciones interpersonales. Los resultados de la encuesta indican que existe una percepción aceptable del clima organizacional asociados a factores como buen hábitat de trabajo, respeto, compañerismo y solidaridad que afectan de manera directa con la satisfacción laboral y se orientan a la seguridad y salud en el trabajo, asimismo sobre la cultura se determina en cada sociedad y el principal motivo a los empleados es el trabajo mismo por que aportan a la sociedad y que podrían desplegar sus capacidades, cabe recordar que mientras exista un núcleo de desazón correspondiente a que un dependiente no sienta atención, el clima organizacional puede tornarse afectado de manera negativa.

Tello (2018) investigo la relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado Mil Boots de la provincia de Tungurahua en Ecuador. El método usado fue de tipo descripción correlacional, de corte transversal, con enfoque cuali-cuantitativo. La muestra obtenida fue de 63 empleados entre trabajadores y administrativos los instrumentos utilizados para medir el compromiso organizacional, utilizando el cuestionario de Allen y Meyer (1991) de 18 ítems, con el alfa de Cronbach en 0,886 aplicado a los empleados de la firma. también se usó el cuestionario de satisfacción laboral de Coexphal – Euroempleo de 26 ítems y un alfa de Cronbach de 0,885 con tres aspectos, área y ambiente de trabajo, motivación y reconocimiento, y formación e información. Los resultados arrojaron para el estudio que no hay relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, de manera contraria a lo que se suponía previamente con algunos estudios como antecedentes. Se reconoce que los empleados podrían estar descontentos con algunas cuestiones en su ocupación, sin sentirse obligadas, ya que el sentirse obligado es una actitud con la empresa. con el SPSS versión 24.0 se procesaron los datos, obteniendo que el compromiso alcanza el 54,57% y la satisfacción el 69,04%. De aquí partimos que el compromiso afectivo se sitúa en 65,31%. En este elemento del compromiso es el rasgo de pertenecer a una familia alcanza el 85,7% y el hablar de ella a otros individuos 79,4%. El de continuidad obtiene el 47,6%. Se valoran en esta faceta la dimensión personal de continuidad con 61,9% y 57,1%. Para el normativo se alcanza el 51,05%. Se vislumbra el valor lealtad y la reciprocidad a la entidad con 57,1% en cada rasgo.

Vilema y Toro (2018) llevo a cabo una exploración para reconocer la relación de los agentes de clima laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa Codiempaques en Quito Ecuador, su diseño fue transversal, correlacional y descriptivo, su muestra alcanzo a 31 dependientes,

los dispositivos utilizados fueron el clima laboral de la autoría de Ana Quevedo de 15 ítems fraccionado en 3 áreas, autonomía para toma de decisiones, comunicación interpersonal y de motivación laboral, y el Test de desempeño laboral está adaptada en 3 dimensiones eficacia, productividad laboral, y eficiencia laboral con 15 ítems. En el proceso de data se usó software SPSS 24. Las conclusiones en el aspecto relaciones interpersonales, la planilla estima que son pertinentes y los medios de comunicación son autosuficientes en el aspecto de toma de decisiones el nivel es idóneo para hacer la labor con cometido y el horario le consiente desplegar su faena y la distribución de la sociedad otorga al personal a realizar toma de decisiones, en el aspecto de motivación la planilla considera adecuada los beneficios médicos ofrecidos y que el lapso de vacaciones es adecuado, en el aspecto de desempeño laboral se logro cumplir de manera eficaz las labores atribuidas y el volumen de producción esta de acuerdo con la política de la empresa, en el aspecto eficacia los empleados se arguye que se obedecen a las metas en los tiempos solicitados, y en el aspecto eficiencia laboral el nivel de responsabilidad es coherente con el nivel profesional.

3.1.3. Antecedentes Nacionales

Gálvez y Julca (2022) hicieron un estudio para aclarar la conexión entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la municipalidad de la Victoria, departamento de Chiclayo 2020 ya que consideraban que el clima es la reunión de sensaciones que tiene el asalariado acerca de las circunstancias psíquicas y comunitarias que lo circunda y el compromiso es estabilidad entre el dependiente y la firma revelando sus actitudes este último. El método usado fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, los artefactos usados fueron la Escala SPC clima laboral de Sonia Palma, y el cuestionario de Meyer y Allen, ambos sondeos estuvieron validados, se observó una muestra de 53 servidores; los resultados arrojaron que estaba en grado medio el clima laboral y compromiso organizacional, observándose una relación alta de 0,713 y una correlación positiva y de significancia con un grado de significación de 0,001; por lo tanto, se concluye es que se efectúan participaciones a favor de mejorar el clima laboral, entonces aumentara el compromiso en los dependientes en la municipalidad.

Bermúdez (2021) hizo un estudio cuya intención era establecer el clima organizacional y su correspondencia con el compromiso organizacional en la planilla administrativa de una empresa del rubro farmacia en Lima. esta investigación estuvo basada en enfoque cuantitativo, de diseño a nivel descripción correlacional, experimental y de corte transversal. la muestra fue de 100 colaboradores para realizar la medida de las variantes fue empleado los dispositivos del clima laboral de Litwin y Stringer y el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer

los resultados obtenidos indicaron que el clima y el compromiso organizacional se correlacionan significativamente sin embargo difiere cuando se realiza la relación del clima con cada aspecto del compromiso y , se enumeraron términos medios con propensión negativa en el aspecto estructura del ambiente y pervivencia del compromiso. el logro realizado ofrece que la mediación de estas variantes es necesario de que se ejecuten ene forma autónoma.

Espinal (2021) realizo un estudio y observación para establecer si había relación entre las variables de clima y compromiso organizacional en la inversionista Compartamos en la ciudad de Lambayeque 2019 siendo la indagación con enfoque cuantitativo, correlacional de diseño no experimental, la muestra fue agrupada por 36 colaboradores que laboran en la empresa financiera se utilizaron los instrumento el cuestionario de clima laboral con 5 dimensiones, sentido de pertenencia, trato interpersonal, retribución, trabajo en equipo y estabilidad, contando con un alfa de Cronbach de 0.742 y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptación y validación en por Arciniega y Gonzáles y con un coeficiente de Cronbach de 0.774, y con 03 aspectos. compromiso afectivo, de continuidad o necesidad, y normativo. los resultados indican que existe una correlación en grado positiva de manera directa según el cociente de Spearman de 0.420 indicando que existe un enlace directo entre el clima y el compromiso organizacional ya que se examina la correlación entre dependientes y la entidad entre sí, y se cómo se percibe la suficiencia procedente de la asociación del trabajador con la financiera y se atisba el nivel de imparcialidad entendida en la paga, y en los incentivos originados de la labor que llevan a cabo los dependientes dentro de la financiera.

Ortega y Zamudio (2021) observaron en un estudio para acordar la relación entre compromiso organizacional y clima laboral en la empresa Sodimac en el Distrito de Huancayo, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín , el método empleado es de enfoque cuantitativo, descriptiva de diseño no experimental y transeccional, fueron 74 colaboradores integrantes de la muestra y se utilizaron dos dispositivos, el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, y la Escala de Clima Laboral de Palma Carrillo. Los resultados cosechados designaron que el Compromiso se situaba a nivel medio y el Clima laboral era propicio para los dependientes, y en cuanto al vinculo, no existe correlación en algún aspecto de cada variante, por consiguiente, no hay vínculo entre compromiso y Clima laboral en Sodimac.

Rodríguez (2019) preparo una tesis cuyo estudio de investigación era analizar el enlace entre clima y compromiso organizacional de los trabajadores en planilla del departamento de Lima , el método utilizado fue cuantitativo correlacional transversal y de tipo no experimental , en la muestra participaron 182 trabajadores dependientes con tres niveles jerárquicos , jefatural,

mando medio y de apoyo o bajo, se emplearon los instrumentos como el cuestionario clima Organizacional validado (CCOV) de la autoría de Bustamante, Lapo y Grandón. Y para el Compromiso Organizacional se utilizó la escala de Meyer y Allen, de 3 aspectos: Afectiva, Continuidad y Normativa, con 24 ítems. En dicha indagación, alcanzo un alfa de Cronbach de $\alpha=.98$, en los logros se obtuvo una correlación de alta trascendencia entre clima organizacional y compromiso organizacional, asimismo hay conexiones importantes entre las dimensiones. el aspecto de clima organizacional con en el aspecto normativo fue alta y de manera inmediata, también se ubicó la correlación leve entre el compromiso de continuidad y el clima organizacional, los aspectos afectivo y normativo se conectaron de manera sólida y de manera central, en enlace con soporte al emprendimiento y el compromiso organizacional general, el afectivo y el normativo se relacionaron en mucho menor medida con el equilibrio laboral.

3.1.4 Acciones, Metodologías y Procedimientos

Según García y Bedoya (1997) (citado por Garcia 2009, p.48), las organizaciones pueden utilizar tres estrategias para evaluar el clima organizacional: a) prestar atención sobre el comportamiento y desarrollo de los empleados. b) llevar a cabo entrevistas de manera abierta con los empleados. c) Encuesta mediante cuestionarios a todos los empleados .

En el año 2023, el propósito de las actividades desarrolladas e implementadas por el Centro Educa T es brindar a nuestros clientes de calidad buenos servicios de asesoría y consultoría, para que en el caso específico puedan mejorar su ambiente laboral y aumentar la complacencia de los subordinados con cualquier trabajo en la organización.

CLIMA LABORAL

Se entiende por clima laboral las variables que operan entre el ambiente organizacional en el sentido más amplio y el proceder de los subalternos de la colectividad laboral en un intento de racionalizar los sentimientos que experimentan los individuos al realizar sus acciones en el ambiente laboral. trabajo (Patterson et al., 2005)

Dicha evaluación se realizó a solicitud de la empresas que visito el Centro Educa T con el objetivo de construir conexiones humanas entre los colaboradores para promover el apoyo y el trabajo en equipo y reducir la ausencia de puestos clave en la organización.

Objetivo:

El objetivo es identificar y acrecentar el ambiente laboral y la cultura institucional de la organización solicitante de los servicios, razón principal por la cual es necesario definir el

marco operativo del Centro Educa T en las áreas como gestion del talento, seguridad y salud ocupacional, capacitacion y desarrollo de la empresa, para reconocer el desempeño de los empleados y luego realizar investigaciones y evaluaciones

Alcance:

La evaluacion del clima fue dirigida y desarrollada por el area de servicios organizacionales de Educa T a la empresa que solicitaba le servicio el cual participaron todos los trabajadores de la institucion siendo la poblacion de 25 personas.

ACCIONES DESARROLLADAS

1. Diagnostico de clima laboral

La accion se realizo en julio de este año con la finalidad de investigar como se vive el entorno laboral y si este afectaba la actuacion de los subordinados de la compañía para identificar debilidades o areas de mejora y realizae cambios significativos en favor de los colaboradores que impulsen el sentido de lealtad y sentimiento de pertenencia en el trabajador

2. Reunion y analisis del clima laboral con directivos

Los directivos de Educa T y los directivos de la empresa que solicitaba el servicio tuvieron una reunion donde se revisaron los indicadores que arrojaron la evaluacion de clima laboral detectandose 2 problemas:

- a) no habia una actualizacion del manual de orrganizacion y funciones (MOF) por lo tanto agravaba los conflictos entre areas , no se podia deslindar responsabilidades entre el personal lo que afectaba el orden en la elaboracion de las labores y funciones para el logro de resultados.
- b) Se tenia una alta rotacion de personal debido a diferentes causas como insatisfaccion laboral, tambien a un reclutamiento sin una previa evaluacion psicolaboral del personal seleccionado.

Para esto la etapa de preparacion se definieron las areas de investigacion que serian clima laboral y compromiso organizacional con alcance a toda los colaboradores de la empresa y de definieron los items de la encuesta y la selección de test a utilizar.

Asimismo se realizo el proceso de sensibilizacion a los trabajadores indicando la reserva en la entrega de sus cuestionarios

Evaluacion de las variables clima y compromiso organizacional

Se aplicaron los 02 test entre todos los colaboradores de la organización, el Test de Clima Laboral CL-SPC de Palma Carrillo y el test de compromiso organizacional de Meyer y Allen, siendo realizada de manera presente en una sala de la empresa, y en última instancia a través del formulario google forms siendo enviado a los correos personales los que no pudieron realizarlo de manera presencial.

3. Recogido de información, aplicación del test y recogida Julio

Todos los cuestionarios se recopilan y almacenan lo mejor posible, con el posterior paso de ingresar toda la data y referencias en una hoja electrónica de Excel, registrando las respuestas y publicarlas de acuerdo con la segmentación realizada antes, como sexo, edad, posición del puesto, calificación, situación geográfica, etc.

4. Procesamiento de data : Agosto

Los datos posteriormente fueron elaborados por el sistema excel para su transformación en información utilizando gráficas para visualizar los resultados

5. Entrega de información y resultados: Agosto

La presentación de las conclusiones se hizo ante la comisión empresarial y directivos clave para que ellos también comprendan los resultados. Esta presentación evaluó fortalezas y debilidades y distintas apariencias del ambiente laboral del mismo modo, reconocimiento de empleados y evaluaciones de la actuación de los empleados por parte de los gerentes cada 6 meses, aplicación del sistema de desempeño de manera deficiente, retención de talento, y muchas ausencias de los colaboradores. Los directores también observaron que aún es necesario desarrollar las habilidades de trabajo en equipo, así como las habilidades de liderazgo de gerentes y jefes de área.

6. Aplicación de plan para mejora Setiembre

Para completar el proceso de evaluación del clima laboral y según los resultados observados, la gerencia solicitó algunas alternativas para realizar mejoras en la organización, como actualizar el manual de operación y funciones (MOF), desarrollar estrategias para un mejor equilibrio entre el trabajo y la familia, corregir la comunicación interna y externa para mejorar los mensajes a todos los niveles, adoptar una estrategia para reducir la rotación de personal, que alcanzó a 14 de 25 personas durante el año laboral, e implementar planes de formación y desarrollo en todas las áreas, así como crear un programa de reconocimiento a las ideas y lealtad de los empleados.

3.1.5. PROGRAMAS Y/O PLANES DESARROLLADOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL

NOMBRE DEL PLAN/PROGRAMA/ TALLER

El centro Educa T ofreció para los trabajadores de la empresa un taller, denominado “Desarrollo de competencias Blandas” “Programa de fortalecimiento en habilidades blandas”

JUSTIFICACION

Hoy en día, uno de los objetivos del campo de servicios organizacionales es la educación de las organizaciones en las que interviene, porque facilita la realización de actividades, proyectos y tareas, a medida que los socios de cooperación amplían sus conocimientos y experiencias, enfrentando problemas y desarrollando estrategias y generando alternativas de solución en el área del talento humano. El cambio de actitud se logra mejorando y adquiriendo conocimientos y experiencia para cooperar entre sí en el entorno laboral, adaptarse a las nuevas condiciones, realizar las actividades encomendadas por cada perfil laboral en la empresa y aumentar la productividad de la producción y la organización. formación de los empleados

el colaborador es el patrimonio indispensable en una empresa, ya que son los que realizan todas las tareas esenciales para que la organización funcione de manera adecuada y eficiente y son la clave de la productividad.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

La capacitación ayudará a dotar a todos los empleados de la organización de las capacidades universales y específicas indispensables para el cumplimiento eficaz de la organización, utilizando métodos de aprendizaje y estrategias desarrolladas para actividades futuras.

OBJETIVO GENERAL

Desplegar competencias y habilidades de los colaboradores para facilitar sus tareas del día a día, a través de buenas prácticas dentro de la organización.

OBJETIVO ESPECIFICO

Aplicar habilidades de liderazgo para inspirar a los equipos y crear una atmósfera de apoyo y confianza entre los socios comerciales.

Aplicar habilidades de comunicación efectivas para mejorar las relaciones.

Aprender técnicas de gestión y resolución de conflictos.

POBLACIÓN / SECTOR QUE SE ATENDIÓ

diseñado para una comunidad de 25 empleados dependientes que trabajan en la organización.

Porras (2014) afirmó que una muestra es un subgrupo de la comunidad estudiada y se utiliza por razones prácticas, economía de recursos (materiales, finanzas, tiempo). En muchos casos, no es posible estudiar a toda la población, por lo que una muestra bien definida y sincera representativa permite extrapolar los resultados a la población.

TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

La intervención duro 3 meses desde el momento de la solicitud por parte de la firma, elaborando la diagnosis de la incidencia, realizando grupos focales, ejecutando el programa de formación y la presentación del informe de observaciones y estrategias de formación al departamento de recursos humanos y dirección general, que posteriormente se realizaran en el futuro

RESULTADOS

RESULTADOS DE EVALUACION

Los resultados muestran que cada empleado mantiene un ambiente de trabajo aceptable para el desarrollo funcional, pero los diferentes modelos contratación hacen que la dimensión de autorrealización en la etapa de planificación de carrera no brinde a los empleados igualdad de oportunidades.

En el compromiso organizacional, como estado evaluativo con el que los empleados deciden quedarse o salir de la empresa, se convierte en un valor importante en la dimensión afectivo-normativo del compromiso, porque los empleados se sienten obligados a trabajar para la empresa, pero no encuentran bienestar en lo que hacen y en donde están.

RESULTADOS DE LA INTERVENCION

Los resultados de la evaluación se comunican a todo el personal de la empresa.

En ausencia de un plan de desarrollo profesional para los empleados, el departamento de recursos humanos desarrollara planes de capacitación de habilidades sociales para los empleados, implementara cronogramas y actualizara los planes de carrera de los subordinados para identificar las carencias futuras de los empleados. También se incluyen horarios de trabajo flexibles, como el teletrabajo, para armonizar la vida profesional y familiar de los dependientes para que puedan hacerse cargo de sus responsabilidades en el trabajo y en el hogar. Asimismo, se ha actualizado el manual funcional de la sociedad a fin de reducir la rotación de empleados y aumentar significativamente el clima en la empresa.

TEORIA/ESCUELA

Psicología Organizacional

TECNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Test de Clima Laboral

Test de Compromiso organizacional

La Observación

La Entrevista

La capacitación

RECURSOS

Área de Gerencia General

Área de Recursos Humanos

Jefes

Supervisores

Colaboradores

Psicólogo

Auxiliar

Recursos Materiales

Hojas Bond

Cuestionarios de Google Forms

Lápiz y Lapiceros

Test psicológicos

Papelógrafos

Plumones

Colores

Crayolas

Pelotitas



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

1. Taller fortalecimiento de habilidades blandas 8 horas

Actividades	Objetivo	Desarrollo	Recursos	Tiempo
Recepción y control de asistencia	Bienvenida a colaboradores	Presentación de temario a desarrollar	Materiales	5 minutos
Dinámica rompehielos	Generar clima de confianza en el taller	Juego de presentación de los asistentes	Pelota de goma	5 minutos
Tema 1: los componentes de una competencia	Generar conceptos sobre el tema	Análisis y discusión de lo aprendido	Ppt	60 minutos
Tema 2: comunicación efectiva	Explicación cómo funciona la comunicación	Lenguaje Verbal. Practica y roll Playing lenguaje corporal practica presencial	Vídeo	60 minutos
Tema 3: Feedback	Descubriendo oportunidades de retroalimentación del pasado	Análisis y discusión de lo aprendido	Dinámica	90 minutos
Tema 4: Liderazgo y actitud personal del Líder Formador	Conocimiento de inteligencia intrapersonal: autoconocimiento, automotivación y autocontrol	Fortaleza de empatía y manejo de habilidades sociales	Dinámica de entrenamiento	90 minutos
Tema 5: Validación	Conociendo el poder de la validación en la formación	Aprendizaje de herramientas para reforzar conductas positivas	Dinámica	80 minutos
Tema 6: Compromiso Organizacional	Concepto conociendo el compromiso organizacional	Desarrollo del sentido de identificación membresía y lealtad	Dinámica	50 minutos
Tema: asumiendo Compromisos	Desarrollo de la lealtad	Desarrollo de la cooperación y la confianza	Dinámica	20 minutos
Cierre de taller	Retroalimentación	Agradecimiento	Compartir	20 minutos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: DIAGRAMA DE GANTT

ACTIVIDAD - EVALUACION DE CLIMA LABORAL 2023

Actividades Evaluación de Clima Laboral	2023											
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico de Clima Laboral	■	■	■	■								
Reunión y análisis del clima laboral con gerencia				■								
Recojo de información aplicación de test					■	■						
Procesamiento de datos							■	■				
Entrega de información y resultados									■			
Plan de Mejora										■	■	■

CAPITULO IV

4.1. LOGROS OBTENIDOS

En la intervención realizada a la empresa a través de su evaluación de clima laboral solicitada, se implementó un plan de desarrollo de línea de carrera del trabajador para mejorar el clima en la organización

Se diseño un plan de formación y capacitación de habilidades blandas para el empleado, aplicando un cronograma de actividades de perfeccionamiento continuo en todos los sectores de la empresa.

Se actualizo el Manuel de Organización y funciones (MOF) de la empresa mejorando la descripción de funciones de los puestos de trabajo en la organización a la cual se asistió.

Se redujo el indicador de rotación de personal siendo esta la diferencia entre la cantidad de trabajadores que ingresan a trabajar y los colaboradores que renuncian a su puesto de trabajo

Se trabajó el área de comunicación institucional de la firma para el entendimiento entre los trabajadores y la información sea transversal en todas las áreas, así como fomentar las relaciones positivas entre los colaboradores

Antes estos cambios, se logró que el compromiso aumente en el trabajador reforzando los valores y actitudes de los colaboradores con buenas prácticas entre ellos, y tomando decisiones para llegar a sus objetivos.

4.2. CONCLUSIONES

Conforme a mi pericia personal en el área organizacional ofrezco mis conclusiones:

1.- El centro EDUCA-T S.A.C. es una empresa registrada del 2020 especialista en actividades de consultoría de gestión en psicología y recursos humanos que ofrece sus servicios para individuos e instituciones públicas y privadas en una variedad de áreas como lo son el área clínica, educativa, organizacional y académica o formativa conformada por un grupo de profesionales de la salud mental. ubicada en Breña con alcance a nivel nacional, con la misión de mejorar la calidad de vida de los pacientes y satisfacer sus necesidades. Y la visión de ser un centro líder a nivel nacional con una atención de calidad y excelencia en los servicios que se brindan, bajo los principios de caridad y solidaridad, de autonomía y ética y de justicia y no discriminación.

2.- El presente trabajo muestra un resumen como marco teórico de las diversas fuentes psicológicas para comprender la evolución del conocimiento sobre la mente, emoción y conducta bajo diferentes perspectivas de autores a lo largo del tiempo, definiendo el concepto de que es psicología y revisando las escuelas donde se investiga los procesos mentales del hombre, asimismo se indican las áreas de intervención en las que Educa T ofrece sus servicios como Clínica, Educativa Organizacional y Comunitaria, y se detalla los componentes de las funciones del área de psicología organizacional presentando los métodos utilizados como las evaluaciones psicolaborales, las entrevistas por competencias, el assessment center, la evaluación de clima laboral, la evaluación de desempeño y talleres de capacitación, también se describe la función general y las funciones específicas que realiza el psicólogo organizacional dentro del Centro Educa T. también se especifica el marco teórico de variables observadas como

el clima laboral y el compromiso organizacional para reconocer su conexión, estructura y función dentro de la organización y la dinámica entre los empleados

3.- Se fundamenta el problema del mercado laboral peruano con respecto a la calidad y competitividad de las empresas a nivel nacional frente a la selección del personal que no tienen estudios o con cierta experiencia laboral por lo que impacta en la renta e ingresos obtenidos por su parte los trabajadores, así que la rigidez del ingreso en el mercado laboral impacta en la creación de empleos formales reducción de los beneficios sociales según ley así como el tema de la capacitación de los empleados para mejora continua y generar mayor productividad laboral. Se destaca la labor de los psicólogos organizacionales para el tratamiento y resolución de problemas en el lugar de trabajo. Es por eso la importancia del desempeño profesional orientado a la búsqueda y retención del talento humano con fuertes habilidades blandas para eso las áreas de actividad dentro de una empresa son la de observar acompañar y tratar los diversos problemas que hay en la empresa.

también se utilizaron estrategias para evaluar el clima laboral a la empresa que solicito el servicio desde julio a septiembre del 2023 observando el comportamiento del trabajador, entrevistándolo y haciendo llenado de encuestas para obtener información de lo que ocurre.

Se explica las acciones desarrolladas para ejecutar recoger información sobre la relación de las dos variables a través del diagnóstico del clima laboral, recojo de información procesamiento de dato entrega de resultados a la gerencia y aplicación planes de mejora.

Para eso se presentan los planes desarrollados dentro de la empresa que realizo Educa T para el fortalecimiento en habilidades blandas para mejorar competencias y habilidades de los colaboradores para facilitar sus tareas del día a día, con una muestra de 25 colaboradores con una duración de 03 meses siendo el resultado que los trabajadores sienten que están obligados a trabajar ya que no sienten bienestar en lo que hacen

4.- Describo los logros obtenidos en la intervención realizada a la empresa implementándose un plan de desarrollo de línea de carrera, se diseña un plan de formación y capacitación y se actualizo el manual de Organización y funciones (MOF) para describir con mayor detalle las funciones de cada puesto, también se redujo la rotación del personal y se generó un programa de lealtad y reconocimiento para los trabajadores, también se desarrolló una estrategia de comunicación interna para fomentar relaciones positivas y aumentar el compromiso del colaborador .

4.3. RECOMENDACIONES

- Nosotros como Centro Educa T, tenemos un gran nicho dentro del área Organizacional donde podemos aportar en la mejora y fortalecimiento del Clima Laboral, reforzamiento de habilidades blandas y lograr resultados de excelente calidad por lo que se sugerirá se le asigne una mayor inversión y nuevos profesionales.
- El Psicólogo Organizacional ha tenido una evolución en el tiempo que lo ha convertido en un profesional estratégico dentro de las organizaciones. Siendo un profesional que da soporte específicamente en las áreas de Recursos Humanos. Asimismo, podemos analizar que dentro del Marco Teórico lo que corresponde tanto a los antecedentes internacionales como los nacionales en sus respectivos estudios varía mucho la conexión existente entre el clima laboral y compromiso organizacional en algún caso se da en mayores valores en otros no y en otros simplemente no se da ninguna relación, esto debido a los entornos del estudio en las empresas realizadas, tipos, rubros, estructuras, sedes.
- Se sugiere al área de talento humano de la sociedad a diseñar un programa anual de capacitación para los colaboradores de la organización para mejorar el desempeño y preparación para las actividades destinadas según el perfil del puesto dentro de la empresa e incrementar sus conocimientos técnicas y estrategias de afrontamiento ante futuros eventos laborales.
- De acuerdo a los resultados y mejoras logradas se observa que la comunicación organizacional es parte fundamental porque conociendo a la empresa se perderán los prejuicios hacia ciertas directivas que existan y que pueden ser erróneamente mal interpretadas entre los colaboradores por los tanto se recomienda fortalecer la comunicación para evitar rumores y establecer una vía efectiva para admitir y remitir informes y referencias de manera transversal a la totalidad de áreas de la firma también se sugiere que los jefes puedan socializar diferentes temas para el entendimiento grupal, así como recibir iniciativas por parte de los dependientes en la consecución de los objetivos de la empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Agudelo, R; Guerrero, J (1973) El sistema psicológico de B. F. Skinner. Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 5, núm. 2, 1973, pp. 191-216 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia ISSN: 0120-0534

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80550206.pdf>

Alfonso, J (2014) Thomas Hobbes y la psicología ¿Principio del fin o nuevo comienzo? Límite, vol. 9, núm. 30, 2014, pp. 49-52 Universidad de Tarapacá Arica, Chile

<https://www.redalyc.org/pdf/836/83642583005.pdf>

Alles, M (2011) desarrollo del talento humano; Edición, 2, ilustrada, reimpresión; Editorial, Ediciones Granica, SA, 2011; ISBN, 9506415277, 9789506415273; Extensión, 402 páginas.

<https://www.bivica.org/files/talento-humano-a.pdf>

Bermúdez, E. (2021) Clima Organizacional y su relación con el compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa farmacéutica [Tesis para optar título profesional, de Licenciado de administración de negocios globales Universidad Ricardo Palma-Perú].

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5015>

Cortez, C y Palacios, L (2021) Historias y sistemas de la Psicología: Compilación de escritos. Claudia Cortez y Lina Palacios 1era edición Lima Centro de Investigación y producción científica IDEOs 2021, 304 págs. Referencias: p.302. D.L: 202112658 ISBN: 978-612-48739-

0-4 [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-HistoriasYSistemasDeLaPsicologia-8179032%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-HistoriasYSistemasDeLaPsicologia-8179032%20(4).pdf)

Espinal, E (2021) Clima laboral y compromiso organizacional en la Financiera Compartamos Lambayeque 2019 para obtener el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales Autor. Espinal Mendoza, Reynerio 2021 Escuela profesional de administración y negocios internacionales Facultad de ciencia empresariales y educación Universidad Alas Peruanas

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10361/1/Tesis_ClimaLaboral_CompromisoOrganizacional_Financiera%20Compartamos_Lambayeque_Chiclayo.pdf

Gálvez, E. y Julca, C. (2022) Clima laboral y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de la Victoria, Chiclayo 2020 [Tesis para optar título profesional, en Licenciado(a) en administración Universidad Señor de Sipán Pimentel– Perú Línea de Investigación: Gestión Empresarial y emprendimiento]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10569>

García, M. (2009) Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual cuadernos de administración. Autor García Solarte, Mónica, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61 Universidad del Valle Cali, Colombia Cuadernos de Administración ISSN: 0120-4645 cuadernosadm@correounivalle.edu.co ;
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

González D. (2017) Relación entre clima y compromiso organizacional en dos grupos de empleados de una empresa de telecomunicaciones [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León -México]. <https://eprints.uanl.mx/16541/>

Guevara, M (2021) Desde la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal de Grupo Epena S.A.C. [Trabajo para optar el título profesional de Licenciado en Comunicación Social, Facultad de Letras y Ciencias Humanas Universidad Nacional Mayor de San Marcos,] <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16699>

Jiménez, H (2021) Clima Laboral y Compromiso Organizacional en promotores de venta en una empresa privada de Lima metropolitana [Trabajo para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología Línea de investigación Comportamiento humano en la empresas organizacionales ORCID 0000-0001-5278-2471 Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1744/Jimenez%20Garro%2C%20Haydee.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lotito, F (2016) Test psicológicos y entrevistas: usos y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas, Revista Academia & Negocios revisión de literatura, Universidad Concepción Vol. 1 Núm. 2 (2016) ISSN 0719-6245 On line <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/3005>

MARTINEZ, G (2007) Alma et al. Observación y experimentación en psicología: una revisión histórica. *Diversitas* [online]. 2007, vol.3, n.2 [citado 2023-11-23], pp. 213-225. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1794-99982007000200004&lng=pt&tlng=es

Ortega, E. y Zamudio, A. (2021). Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10052?mode=full>

Quiroga Romero, E (1996) La corriente de la conciencia de W. James como corriente de contingencias discriminadas *Psicothema*, vol. 8, núm. 2, 1996, pp. 279-289 Universidad de Oviedo, España <https://www.redalyc.org/pdf/727/72780203.pdf>

Rodríguez, E. (2010) Piaget en la historia de la Psicología. *Perspectivas Psicológicas/Santo Domingo (Rep. Dom.) /Vols. 6-7/pp. 17-22/2010/ISSN 1992-5131 Universidad Autónoma de Santo Domingo* erodriguez27@uasd.edu.do , <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pp/v6e7n10/a05.pdf>

Rodríguez, P (2019) Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15222>

Rubinstein, J. (1963) *Principios de Psicología General* / J.L. Rubinstein. Pag.143 Ed. Grijalbo; México. 1967. Castellano. Rustica. 767 págs. ISBN: mkt0002850840 <https://vdocuments.mx/principios-de-psicologia-general-rubinstein.html?page=74>

Tello Vasco, L. (2018) Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la provincia de Tungurahua [Tesis grado académico de Magister en gestión de talento humano, Universidad técnica de Ambato, Ecuador] <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>

Vilema, M. (2018) Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores caso de estudio Codiempaques del Ecuador [Tesis grado académico de Magister en Tributación, Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, Ecuador] <http://hdl.handle.net/10644/6212>

Wilches, N. (2018) Clima Organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia [Tesis grado académico de Magister en Gestión Social Empresarial, Universidad Externado de Colombia, Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0968c0d-8903-4c6a-89e3-654ce8531416/content/>
<https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.1521>

Titchener, E. B. (1901). Psicología experimental; Un manual Práctico de laboratorio.
Volumen I: Experimentos cualitativos, Part 1. manual del estudiante. New York: The Macmillan Company.



ANEXOS

1. TEST UTILIZADOS EN EL PROCESO

a). ESCALA DE OPINIONES CL – SPC Sonia Palma Carrillo

Test de clima laboral

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC Sonia Palma Carrillo

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Fecha: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	En sí se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador respalda sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En su oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son realistas					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la misma					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es sencillo la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se atienden y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los planes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

b). ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL ALLEN Y MEYER

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Allen y Meyer 1991

Objetivo: Conocer tu opinión acerca de los aspectos relacionados al desempeño laboral, la aceptación del cambio, el espíritu corporativo, la contribución de objetivos, la implicación con la misión y la ayuda al desarrollo de otras personas, las cuales se presencian en el ambiente de trabajo donde usted labora

CUESTIONARIO 1. Por favor, escoja un número para cada una de las siguientes expresiones, indicando así hasta qué punto esté de acuerdo o en desacuerdo en cómo le describen a usted.

1. Totalmente en Desacuerdo (TED) 2. En Desacuerdo (ED) 3. Levemente en Desacuerdo (LED)
4. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA ND) 5. Levemente de Acuerdo (LA) 6. De Acuerdo (DA)
7. Totalmente de Acuerdo (TDA)

		TED	E D	LE D	NA ND	LA	DA	TDA
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	1	2	3	4	5	6	7
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.	1	2	3	4	5	6	7
5	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto <u>necesidad como deseo.</u>	1	2	3	4	5	6	7
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.	1	2	3	4	5	6	7
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	1	2	3	4	5	6	7
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	1	2	3	4	5	6	7
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.	1	2	3	4	5	6	7
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	1	2	3	4	5	6	7
18	Siento que le debo mucho a esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

2. TALLERES DE CAPACITACIONES DE HABILIDADES BLANDAS





b). ORGANIGRAMA MEJORADO Y VIGENTE A LA FECHA

