UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROCESO DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES MOTIVACIONALES EN LOS EMPLEADOS DE UN HOGAR DE ACOGIDA EN GUAYAQUIL

ALVARADO PALADINES LORENA XIMENA

PERALTA CARRILLO LIZBETH STEFANIA

PSIC. NARCISA VERDESOTO

GUAYAQUIL, AGOSTO DE 2018

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo a mi ángel Jacinto, a mis padres, mis hermanos y mi novio, quienes estuvieron en todo momento a lo largo de la carrera, motivándome a seguir adelante e inspirándome a cumplir mis metas propuestas.
Mis incondicionales, esto va por ustedes!

Lorena Alvarado Paladines.

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres.

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, apoyándome y llenando de fortaleza para seguir siempre adelante, logrando llegar a este momento de suma importancia en mi carrera profesional.

A mis padres porque son quienes me han llenado de amor, y con su arduo trabajo y sacrifico han logrado sacarnos adelante, gracias a su esfuerzo he logrado culminar ésta etapa de vida, siempre contando con su apoyo y comprensión a pesar de todo, continuamente han estado presentes velando por mi bienestar y educación.

Lizbeth Peralta Carrillo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso que doy, a mis padres Richard y Mónica, por todo el amor que me brindan, por sus consejos, su total apoyo y por el esfuerzo que han hecho para juntos llegar a cumplir esta meta. A mis hermanos que siempre están motivándome a dar lo mejor de mí y ser su ejemplo a seguir. A mi cómplice, mi novio, por su apoyo incondicional, por su cariño, sus palabras de aliento y por estar siempre para mí. A mis abuelas Emma y Norma, que a pesar de la distancia, siempre están atentas y dándome fortaleza para seguir.

También agradezco a dos personas especiales, con los cuales formamos un gran equipo de trabajo y por sobre todo creamos un fuerte lazo de amistad, Sergio y David, mis amigos, a quienes quiero mucho. A mi fiel compañera de tesis por los momentos vividos, por las risas y por haber dado todo de nosotras para este trabajo. Y a mis docentes, en especial a Narcisa Verdesoto, Cecilia Bastidas y Lucía Mora, a quienes admiro por su bagaje de conocimientos, por sus métodos de enseñanza y por fortalecer mi inclinación por la intención organizacional.

Lorena Alvarado Paladines.

Le agradezco a Dios por siempre acompañare y guiar mi camino, por ser mi luz, mi fuente de inspiración y mi fortaleza en situaciones de debilidad.

Le doy mis sinceros agradecimientos a mis padres, Jorge y Blanca, por ser quienes me han aguantado durante mis años de estudio y siempre me han sabido apoyar, llenándome de su amor y valores que me han forjado como persona de bien. Todo lo que he obtenido es gracias a ustedes, no tengo palabras para expresar mis sentimientos hacia ustedes porque a pesar de siempre llevarnos la contraria, sé que ha sido por mi bien y les agradezco infinitamente todo su cariño y educación. Los amo.

A mis hermanas, Elizabeth y Yuleyse, por siempre estar conmigo, confiar, creer en mí y ayudarme a superar los obstáculos que se han presentado. En especial a ti ñaña Eli, por haberme dado a Jorgito, un ser maravilloso que desde su nacimiento ha iluminado mi vida, llenándola de alegría y risas.

Mil gracias, mami Rosa, más que una abuela siempre para mí y mis hermanas ha sido una madre. Eres muy especial para mí, por eso, no puedo dejar de agradecerle por tus cuidados y amor que desde pequeña me han formado. Tía Alba, Ud es mi tercera mamá, le agradezco por su paciencia y dedicación durante todos estos años.

Finalmente, agradezco a mis amigas Ruth, Andrea y Leonela, las amo por aguantar mi mal genio, locuras y mi estrés durante este proceso de titulación.

Lizbeth Peralta Carrillo.

ANEXO 13

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

"SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROCESO DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES MOTIVACIONALES EN LOS EMPLEADOS DE UN HOGAR DE ACOGIDA EN GUAYAQUIL"

Autores:
Alvarado Paladines Lorena Ximena
Peralta Carrillo Lizbeth Stefanía
Tutora:
Ps. Narcisa Verdesoto Bernal Msc.

RESUMEN

La motivación laboral es un aspecto importante dentro de cualquier organización, ya que, influye que los trabajadores lleven a cabo sus actividades con éxito, logrando mantener un ambiente agradable y proactivo. Por ende, la finalidad de la presente sistematización es describir los factores que favorecieron y obstaculizaron el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales del personal de un hogar de acogida en Guayaquil. A partir esto, se realiza una reconstrucción y ordenamiento del proceso de prácticas con la finalidad de producir nuevos conocimientos a partir de la experiencia vivida, mejorando el desarrollo de prácticas futuras que favorezcan a los estudiantes y organizaciones receptoras, fundamentada en una metodología de corte cualitativo, descriptivo e histórico. Además, se expone la reflexión crítica de la experiencia, haciendo hincapié en aspectos más relevantes vividos durante el proceso diagnóstico, permitiendo la adquisición de nuevos conocimientos a través de las lecciones aprendidas, en donde se indagará el por qué se ha desarrollado así el proceso diagnóstico, teniendo como eje fundamental los aciertos y errores cometidos en el desarrollo de las prácticas. Además, se concluye que la importancia del diagnóstico motivacional radica en ser una herramienta de cambio en pro de la organización y sus trabajadores, así mismo, la experiencia vivida en la institución receptora permitió articular nuestros conocimientos adquiridos durante la formación académica. Finalmente, se recomienda que la eficacia de un proceso diagnóstico dependa de la participación e involucramiento de todos los colaboradores porque se realiza un codiagnóstico para así poder generar cambios positivos.

Palabras claves: sistematización, organización, proceso diagnóstico, necesidades motivacionales.

ANEXO 14

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

"SYSTEMATISATION OF EXPERIENCE OF THE PROCESS DIAGNOSTIC OF THE MOTIVATIONAL NEEDS IN THE EMPLOYEES OF A HOME OF RECEIVED IN GUAYAQUIL"

Authors:
Alvarado Paladines Lorena Ximena
Peralta Carrillo Lizbeth Stefanía
Advisor:
Msc. Narcisa Verdesoto

ABSTRACT

The job motivation is an important aspect of any organization, since it influences workers to carry out their activities successfully, maintaining a pleasant and proactive environment. Therefore, the purpose of the present systematization is to describe the factors that favored and hindered the diagnostic process of the motivational needs of the staff of a foster home in Guayaquil. From this, a reconstruction and ordering of the internship process is carried out with the purpose of producing new knowledge from the lived experience, improving the development of future practices that favor the students and receiving organizations, based on a qualitative methodology. , descriptive and historical. In addition, the critical reflection of the experience is exposed, emphasizing the most relevant aspects experienced during the diagnostic process, allowing the acquisition of new knowledge through the lessons learned, which will investigate why the diagnostic process has been developed , having as a fundamental axis the successes and mistakes made in the development of the practices. In addition, it is concluded that the importance of the motivational diagnosis lies in being a tool for change in favor of the organization and its workers, likewise, the experience lived in the receiving institution allowed us to articulate our knowledge acquired during the academic training. Finally, it is recommended that the effectiveness of a diagnostic process depends on the participation and involvement of all collaborators because a co-diagnosis is carried out in order to generate positive changes.

Key words: systematizing, organization, diagnostic process, needs motivacionales.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIAS ii
AGRADECIMIENTOS iii
RESUMEN v
ABSTRACT vi
1. INTRODUCCIÓN 9
2. REVISIÓN DE LITERATURA 11
2.1. Diagnóstico organizacional 11
2.2. Motivación 13
2.3. Perspectivas teóricas de la motivación laboral 15
2.3.1. Teoría de la Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow 16
2.3.2. Teoría de ERG de Clayton Alderfer 17
2.3.3. Teoría de los dos factores de Herzberg 19
2.3.4. Teoría de McClelland 22
3. METODOLOGÍA 23
3.1. Generación de conocimiento mediante la sistematización de experiencias 23
3.2. Aspectos contextuales que influyeron en el proceso de sistematización 24
3.3. Plan de Sistematización 27
3.4. Consideraciones éticas 29
3.5. Fortalezas y limitaciones 29
4. Recuperación del proceso vivido 30
5. Reflexión crítica 39
6. Conclusiones y recomendaciones 42
6.1. Conclusiones 42
Conclusiones teóricas 42
Conclusiones prácticas 42
6.2. Recomendaciones 43
7. BIBLIOGRAFÍA 44
8. ANEXOS 46

ÌNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Teorías motivacionales.....16
Tabla 2. Teoría de ERG 18
Tabla 3. Factores higiénicos.....20
Tabla 4. Teorías motivacionales.....21
Tabla 5. Elementos básicos de la sistematización 27
Tabla 6. Procedimiento seguido para la sistematización 28

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1. Características del diagnóstico organizacional 12
Ilustración 2. Jerarquía de las necesidades humanas y medios de satisfacción.....17

1. INTRODUCCIÓN

El diagnóstico organizacional, es un “proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional” (Rodríguez, 2005), permite indagar en la situación actual de la empresa, a partir de factores que intervienen en la misma, permitiendo conocer el comportamiento organizacional. A partir, de la experiencia vivida en la organización receptora se articuló las bases teóricas con la práctica, evidenciando que, uno de los principales indicadores del funcionamiento psicológico en las organizaciones es la motivación, siendo esta una compleja integración de procesos psíquicos, que regula y determina el comportamiento.

La sistematización es la interpretación de experiencia a partir del proceso vivido y tiene como finalidad producir nuevos conocimientos significativos para el aprendizaje. En la realización del presente trabajo de titulación se emplea como metodología la sistematización de experiencias, teniendo su inicio en la práctica vivida en la organización asignada, para luego dar paso a ordenar, describir, y analizar todo lo vivido en el proceso, permitiendo realizar una interpretación crítica sobre los factores que han intervenido en las prácticas. Esta metodología se dividió en cuatro fases: familiarización, aplicación de instrumento, aplicación de entrevista y análisis de resultados; los cuales se detallarán en el presente trabajo.

El objeto que guía la realización de nuestra sistematización es el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales, en donde, se van a describir cuáles fueron los factores que favorecieron y obstaculizaron el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales del personal de un hogar de acogida en Guayaquil durante mayo-agosto del 2018, siendo este nuestro eje. De aquí parte la importancia de la presente sistematización, para ser generadora de conocimientos, mismos que, sean tomados en cuenta para futuros procesos.

El instrumento utilizado fue el cuestionario de McClelland, el cual determina los niveles de las necesidades motivacionales, que son: logro, poder y afiliación. La necesidad de logro se refiere al comportamiento hacia el alcance de objetivos; mientras la necesidad de poder está basada en la influencia en

personas y hechos; la necesidad de afiliación es un tipo de necesidad social, viéndose reflejado en el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; y entrevista semi-estructurada.

Se describirá de qué manera la participación de los trabajadores del hogar de acogida se vio comprometida durante este proceso por aspectos que, favorecieron u obstaculizaron el desarrollo de la misma, como: organización del tiempo, disponibilidad de tiempo, limitaciones por parte de la organización (nulo contacto con los niños, restricción a ingresar a las áreas de la institución, etc), disponibilidad de espacios adecuados para aplicación de entrevistas, etc. Además, de la participación activa y colaboradora de los empleados durante el proceso diagnóstico a pesar de las situaciones presentadas.

A partir de las prácticas realizadas en un hogar de acogida en Guayaquil se concluyó que, la realización de las prácticas pre-profesionales en nuevas entidades permitió desenvolverse en los distintos campos de acción que se puede manejar en el área organizacional, poniendo en práctica los conocimientos obtenidos en nuestra formación académica, alcanzando un mayor desenvolvimiento en los lugares asignados.

Finalizando con recomendaciones que ayuden a realizar de manera adecuada futuras prácticas teniendo en cuenta aspectos que se expondrán en el trabajo y potenciar la continuidad de este proceso.

.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Diagnóstico organizacional

El diagnóstico organizacional permite conocer la situación actual de la organización, “se trata de un proceso en que un determinado observador explicará las experiencias que tiene de una organización y de su operar” (Rodríguez, 2005, p. 7), es decir, el observador en este caso el investigador, es quien va recolectar toda la información posible de la organización, haciendo uso de sus esquemas de distinción, permitiendo tener una visión parcial de la situación en la que se encuentra la institución, distinguiendo no solo los diferentes niveles, sino subgrupos internos (formales e informales), así mismo, como las interacciones entre sus colaboradores, departamentos, las relaciones de poder y las líneas de comunicación existentes en la misma, etc.

Este es un “proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional” (Rodríguez, 2005), toma a la organización como un todo, desde una perspectiva sistémica, teniendo en cuenta variables del comportamiento organizacional. Se encarga de conocer las diferentes situaciones y procesos a los que está sometida la organización, además de resaltar las potencialidades de la misma con el fin de proponer soluciones en beneficio de desarrollo y productividad de la institución, por consiguiente, debe “cumplir con los criterios de validación de las explicaciones científicas” (p. 43).

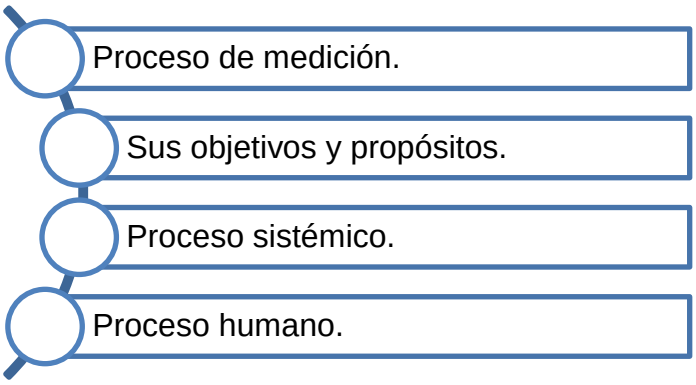
Según Hernández (2017), el diagnóstico organizacional debe tener cinco requisitos indispensables que son:

1. La intención de cambio por parte de la organización, puesto que, iniciar este proceso ya implica generarlos.
2. El consultor debe tener total facilidad para el levantamiento de información, caso contrario se llegaría a un entorpecimiento del proceso.
3. Se debe resguardar plenamente la confidencialidad de los informantes y el consultor para garantizar la entrega de resultados en forma general.
4. Se garantiza la devolución y retroalimentación a todos los participantes del proceso.

5. La organización al hacer uso de los servicios prestados por el consultor debe de cumplir todos los acuerdos previamente estipulados y pactados que garantizaran el éxito del diagnóstico (pp. 51, 52).

El diagnóstico organizacional se caracteriza por:

Ilustración 1. Características del diagnóstico organizacional



Fuente: (Raineri y Martínez, s.f)

La primera característica consiste en el proceso de medición, ya que, evalúa diferentes variables de la organización, como las personas que trabajan, su estructura, su situación actual; este proceso depende del diagnóstico a realizar, que puede variar entre estudios con alta rigurosidad, así como también estudios descriptivos.

En cuanto a sus objetivos, el diagnóstico organizacional busca definir, describir y relacionar las variables de la organización y su medio ambiente, para así lograr su propósito que es el de generar conocimientos que permitan entender las organizaciones para luego cambiarlas y/o mejorarlas en eficiencia, calidad, productividad, calidad de vida laboral de los trabajadores, entre otras (Raineri y Martínez, s.f, p.3). Algunos autores señalan al diagnóstico organizacional como parte de un proceso de cambio, en donde todas las partes de la organización deben actuar de manera conjunta y participativa para promover el desarrollo y mejora de la organización.

Su proceso es sistémico, dado que los participantes de interés son los jefes, los empleados, la administración, los clientes, etc., esta perspectiva nos permite tener presente lo que está ocurriendo en la organización, situaciones, eventos, acciones, pensamientos, que se encuentran interactuando entre sí y

su dinámica, es decir, no solo es el investigador quien participa en el diagnóstico, sino también los miembros de la organización por ejemplo, los empleados entregan información, administración podría ayudar en la elaboración de objetivos, y demás actores que colaboren en el proceso.

Cabe destacar que el diagnóstico se elabora de forma conjunta entre el investigador y los miembros de la organización; por una parte, el investigador conoce técnicas para llevar acabo el diagnóstico, pero, sin conocer aspectos de la organización, para ello, es fundamental hacer partícipes a sus colaboradores para fomentar el involucramiento en este proceso de cambio, por ende, se puede realizar un codiagnóstico.

Finalmente, el proceso humano consiste en la participación de las personas en el diagnóstico, dado que, intervienen variables como opiniones, percepciones, sentimientos, perjuicios y valores, que dinamizan en la misma. Esta subjetividad de los actores influye y afecta al diagnóstico de la organización según las necesidades que presenten; puede suceder que los jefes no deseen que los trabajadores brinden mucha información, entonces prefieren que se aplique cuestionarios; mientras que, otros prefieren se aplique entrevistas a sus trabajadores para conocer su punto de vista e ideas. (Raineri y Martínez, s.f, p. 4)

2.2. Motivación

La motivación es un indicador sobre el funcionamiento psicológico del personal de las organizaciones:

> Es el conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que al contener el papel activo y relativamente autónomo y creador de la personalidad, y en su constante transformación y determinación recíprocas con la actividad externa, sus objetos y estímulos, van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano y, como consecuencia regulan la dirección (el objeto - meta) y la intensidad o activación del comportamiento, que se manifiesta como actividad motivada. (González, 2008, p. 52)

Es decir, es una compleja integración de procesos psíquicos, que regula y determina el comportamiento. Estos procesos psíquicos como la percepción, atención, memoria, entre otros, constituyen la unidad de lo cognoscitivo y afectivo. Lo reflejado cognoscitivamente de los fenómenos psíquicos afecta a las necesidades propias del individuo y produce una actitud emocional, es decir, "vivencias afectivas predominantemente pasivas o activas; estas últimas constituyen disposiciones a actuar en dependencia de cómo son afectadas las necesidades" (González, 2008, p. 55).

Los factores motivacionales en el mundo laboral son la participación activa de los trabajadores en la dirección del centro y su expresión en la organización formal, tanto en el estilo de dirección, en el rol de la administración, y el sindicato, la comunicación y demás, que serán los determinantes principales del rendimiento y productividad del trabajador (González, 2008, p. 44).

La motivación según Flores (citado por Araya y Pedreros, 2013), consiste en "una serie de impulsos o deseos, los cuales fomentan cierto comportamiento" (p.4). Por ende, la motivación hace total hincapié en las actividades que realizan los trabajadores; además, se debe considerar como ente motivador al sujeto forjador de la misma (Robbins y Coulter, 2005, pp. 392- 396).

Por lo cual, todos los gerentes o personas que toman las decisiones, deben tener la capacidad de motivar a sus empleados, para ello, es necesario saber cuáles son sus motivaciones y que los impulsa a cumplir con los objetivos organizacionales. Por consiguiente, la motivación hace referencia al deseo del individuo ante la realización de actividades que orienten a la consecución de objetivos organizacionales, a través, del condicionamiento de su conducta guiada a satisfacer sus necesidades individuales.

Según Herrera (citado por Naranjo Pereira, 2009, p.154), manifiesta que el comportamiento de un individuo se puede explicar a partir de su motivación, por ende, se debe indagar en qué lo motiva o el deseo que incita a realizar dicha conducta. En otras palabras, "la motivación es el proceso que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta" (Robbins y Coulter, 2017, p. 209). Esto hace referencia a que la motivación es la encargada de modular la conducta del ser

humano, sus percepciones y visión de sí mismo para lograr alcanzar su objetivo dentro del contexto organizacional.

Robbins y Coulter (2017) afirman que “la intensidad se refiere a la cantidad de esfuerzo que hace alguien” (p. 209), siendo el componente principal al referirse a la motivación. Sin embargo, una mayor intensidad no garantiza un eficiente desempeño laboral. Para que este esfuerzo sea favorable debe ser guiado en una dirección que contribuya a la organización. Finalmente, persistencia hace referencia al tiempo que el sujeto mantenga su esfuerzo.

2.3. Perspectivas teóricas de la motivación laboral

Las perspectivas teóricas que abordan la motivación dentro del contexto laboral se pueden clasificar en: de contenido y las de proceso. Las teorías de contenido se “centran en la naturaleza de la motivación y analizan fundamentalmente qué es lo que motiva al empleado a trabajar, detallando los factores internos del individuo que provocan su motivación como sus intereses, actitudes y necesidades” (Pereira 2009). En otras palabras, en esta categoría se intenta indagar cuáles son “los intereses que motiva a la persona” (Salazar y Northía, 2016), para poder aumentar su desempeño y productividad dentro de la organización.

En cuanto a las teorías que se encargan de analizar el proceso cognoscitivo que direcciona el comportamiento a alcanzar propósitos preestablecidos, se las considera, teorías de proceso, las cuales pretenden determinar la forma de generar y mantener un comportamiento predeterminado, haciendo énfasis en las expectativas, valores, intenciones o particularidades que atribuyen las personas sobre sus colegas o sobre sí mismas (Astor, 2008, p. 28).

Existe una diferencia en las dos clasificaciones de las teorías motivacionales; las de contenido son relativamente estáticas, establecidas para satisfacer las necesidades del sujeto y a su vez hace visible el nivel de motivación que presenta el trabajador. Por otro lado, las teorías de proceso engloba todo el desarrollo de tipo cognitivo que orienta el comportamiento del individuo y se convierte en una conducta motivada, logrando expresar una

relación causal que se mantiene durante un largo periodo de tiempo, presentandose en el ambito laboral.

Tabla 1. Teorías motivacionales

Teorías de contenido	Teorías de proceso
• Teoría de Jerarquía de Abraham Maslow • Teoría X y Y de Frederick McGregor • Teoría de bifactorialo de Frederick Herzberg • Teoría E.R.C de Clayton Alderfer • Teoría da las necesidades de Mc Clelland	• Teoría de expectativas de Victor Vroom • Teoría de equidad de Stacey Adams • Teoría de fijación de metas de Edwin Locke • Teoría de reforzamiento de B. F. Skinner

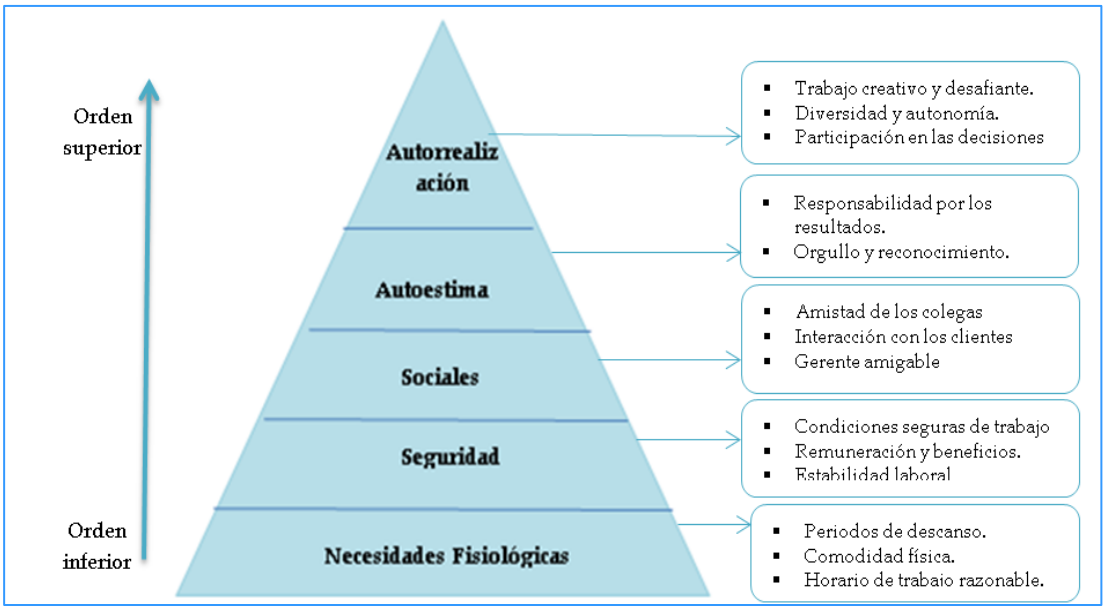
Fuente: (García Sanz, 2012)

2.3.1. Teoría de la Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Maslow (citado por Rodríguez, 2005, p. 248) manifiesta que el comportamiento de cada ser humano depende de una jerarquía de cinco necesidades, las cuales son: “fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, status y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción)” (Araya y Pedreros, 2013).

Además, dichas necesidades deben cumplir un orden para ser satisfechas. Primero, las básicas o nivel inferior que engloba a las fisiológicas y seguridad; las secundarias o superiores abarcando las sociales, autoestima y autorrealización. El contraste que existe entre ambos niveles radica, en que, para poder satisfacer las de nivel inferior se necesita un estímulo externo, mientras que, las de nivel superior son satisfechas por el propio individuo, es decir, de forma interna (Robbins y Coulter, 2010, p.342).

Ilustración 2. Jerarquía de las necesidades humanas y medios de satisfacción



Fuente. (Chiavenato I. , 1999, p. 570)

Maslow propone que “cada nivel de la jerarquía de necesidades debe de satisfacerse antes que la siguiente necesidad se vuelva dominante” (citado por Robbins y Coulter, 2010, p. 342). A medida que se va satisfaciendo las necesidades básicas, la siguiente, es decir, las superiores se hacen primordial para el individuo. Por ende, la propuesta de Maslow afirma que si una necesidad es plenamente satisfecha ya no motivará al sujeto, por lo que, las personas encargadas de dirigir a los trabajadores de una organización deben conocer a profundidad cada nivel jerárquico de las necesidades motivacionales para lograr guiar el comportamiento del trabajador y tratar de satisfacerlo, para que, así el sujeto logre alcanzar su máximo potencial.

2.3.2. Teoría de ERG de Clayton Alderfer

Alderfer (citado por Astor, 2008) redefinió las necesidades propuestas por Maslow, agrupándolas en tres categorías -existencia, relación y crecimiento- con sus siglas “ERG” (*existence, relatedness y growth*). A continuación, se presenta una tabla en donde se expone el objeto de cada necesidad y su modo de satisfacerla.

Tabla 2. Teoría de ERG

EXISTENCIA	Considerado el nivel más bajo, consiste en satisfacer las necesidades de supervivencia. Están relacionadas a las necesidades básicas las fisiológicas y sociales.	Para que el empleado pueda satisfacer esta necesidad debe de contar con un buen salario, un ambiente laboral adecuado y contar con seguridad de su puesto.
RELACIÓN	Consiste en las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia que establece el sujeto con sus compañeros de trabajo. Se asemeja a la necesidad de estima de Maslow.	En el contexto laboral, el sujeto satisface esta necesidad por medio del proceso de socialización a través de las interacciones con sus colegas. Fuera del trabajo, posee apego emocional con su familia y amigos.
CRECIMIENTO	Es el nivel más alto, se refiere a la necesidad de autodesarrollo del sujeto a través de su progreso personal. Engloba la necesidad de autoestima y autorrealización.	Para que el sujeto satisfaga esta necesidad debe percibirse como un ser capaz, lleno de virtudes que le permitan desarrollar al máximo sus potencialidades para alcanzar la consecución de sus metas.

Fuente: Retribución de personal. (2007). *Motivación del personal*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=WBcSyLeFqykC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+maslow+motivacion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjn8JqF8o3ZAhXvp1kKHQvUAnwQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false

Alderfer (citado por García, 2012) manifiesta claramente la diferencia que existe entre su propuesta y la de Maslow, puesto que, su teoría "no se caracteriza por una jerarquía rígida o estática en la que, una necesidad inferior deba quedar suficientemente satisfecha, para poder intentar cubrir una necesidad del nivel superior". Es decir, que puede coexistir más de una necesidad en el sujeto y si una se restringue en especial de nivel superior, incita que el individuo satisfaga una necesidad de nivel inferior ocasionando un efecto de frustración.

En la teoría ERG se puede denotar la importancia de las características individuales de los trabajadores, como por ejemplo sus antecedentes, relaciones familiares, nivel de educación y en contexto en el que se desenvuelve. Puesto que, estos componentes pueden llegar a influir en la manera que el sujeto perciba la importancia de cada necesidad motivacional (García, 2012).

2.3.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg en su teoría afirma que "la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las que producen satisfacción laboral" (Más, 2005, p. 29). Es decir, consideraba que el desempeño que mantenga el trabajador depende del nivel de satisfacción que posea; de acuerdo a esto, los factores que producen satisfacción son opuestos a los que generan insatisfacción. Para ello, si un gerente desea incrementar la satisfacción en su equipo de trabajo, no basta con eliminar las condiciones que crean insatisfacción, puesto que no está generando motivación, sino solo elimina la insatisfacción (Robbins y Coulter, 2017, p. 211).

Frederick Herzberg (citado por Olaya, 2017) plantea que, la conducta del individuo dentro del contexto laboral está guiada por dos factores: el higiénico o de mantenimiento, que "están asociados con el contexto del puesto o escenario de trabajo, es decir, se relacionan con el entorno de trabajo más que con la naturaleza del trabajo en sí mismo" (p. 62), considerados como factores externos al sujeto; y por, los motivacionales o intrínsecos que están bajo el control de los individuos, relacionado con su crecimiento individual, cuando no se encuentran presentes ocasionan una baja satisfacción laboral afectando directamente a la motivación del trabajador, es por esta situación que se presentó la técnica de enriquecimiento del puesto para fortalecer los aspectos que generan satisfacción dentro del contenido de tareas.

En relación a lo planteado, Guillén (2004) define algunos de los factores higiénicos de Herzberg, los cuales son:

Tabla 3. Factores higiénicos

FACTORES HIGIÉNICOS	
Salario y beneficios	Representa los incentivos económicos. Para (Chiavenato I., 2000), el salario representa una de las más complejas transacciones, porque cuando una persona acepta un cargo, se compromete a realizar diversas actividades y a mantener relaciones interpersonales dentro de una organización. Por tanto, el salario es un factor motivacional extrínseco porque es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada persona, en función de su valor; mientras que para las organizaciones, es a la vez un costo y una inversión.
Condiciones laborales	Representa el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales.
Seguridad laboral	Es la confianza que mantiene el trabajador ante su continuidad dentro de la organización.
Políticas organizacionales	Son lineamientos que definen el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva, y permite la interacción entre sus miembros, lo cual suele ser un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.
Relación con el supervisor	Representa el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea, que lleva a cabo un trabajador.
Relaciones interpersonales	Constituyen la base del éxito de las organizaciones. Dichas relaciones se refieren a la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua. Para que las relaciones entre los miembros de la organización sean efectivas, se necesita tener habilidades de comunicación, saber expresarse con claridad y precisión, a fin de poderse entender fácilmente para enfrentar los conflictos e intercambiar información. Las relaciones interpersonales “incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades” (Barner, 2002),

Fuente: Guillén (2004)

Los factores motivaciones se encuentran entrelazadas a las tareas que realiza el trabajador. En este factor, el sujete intenta alcanzar su crecimiento individual, aumentar su grado de responsabilidad y alcanzar reconocimiento a nivel profesional. Cuando los factores motivacionales logran un nivel óptimo, se vincula con la satisfacción que el individuo posee con su ambiente de trabajo.

Tabla 4. Teorías motivacionales

FACTORES MOTIVACIONALES	
Reconocimiento	Consiste en la información que recibe el colaborador ante la consecución de los objetivos organizaciones. Hace referencia a la promoción.
Logro	Se refiere a la satisfacción de completar un trabajo y ver los resultados de un esfuerzo.
Progreso	Permite lograr todas aquellas metas y expectativas establecidas, en términos de mejorar su calidad de vida. Cuando existe progreso, las personas tienden a mostrar mayores deseos de cooperar y participar proactivamente en la vida organizacional.
Responsabilidad	Capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza conscientemente.
El trabajo mismo	Los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso.

Fuente: Guillén (2004)

Ambos factores higiénicos (extrínsecos) y motivacionales (intrínsecos) son importantes, para que el trabajador mantenga altos estándares con la finalidad de aumentar su productividad, que favorezca positivamente a la organización,

por lo tanto, es recomendable que se den las dos, permitiéndole a la persona diariamente permanecer la mayor cantidad de tiempo dentro de su puesto de trabajo, por lo tanto, es sustancial que el ambiente sea apropiado y que fomente en el trabajador aspectos motivantes que le proporcione seguridad y bienestar, generando un interés interno por realizar efectivamente su trabajo, sin la necesidad de intervención o coerción por parte de los mandos superiores.

2.3.4. Teoría de McClelland

McClelland (citado por Chiang, 2010) propuso el modelo de las necesidades aprendidas para la motivación donde cada individuo manifiesta tres necesidades particulares de importancia, tales como: logros, afiliación y poder.

- **La necesidad de logro o realización**, los sujetos con esta necesidad "buscan situaciones en las cuales se proponen y alcanzan metas, situaciones que ameriten un grado de responsabilidad y que les permitan imponerse retos personales, en los que se retroalimente su desempeño y se les permita mejorar" (Espitia, 2016, pp. 15, 16).

  Es decir, persiguen insistentemente realizar un trabajo eficaz, impidiendo ser capaces de delegar autoridad, excepto a personas que compartan sus mismos intereses y cualidades. Además, se sienten motivados cuando asumen riesgos que les permitan demostrar sus capacidades, se le atribuya a su comportamiento una retroalimentación de forma inmediata para lograr mejorar la realización de sus actividades.

  Las personas con alta necesidad de logro reflejan éxitos al ejecutar actividades que les permitan sobresalir, que mantengan su autonomía al realizar su trabajo para buscar vías que contribuya a alcanzar su máxima realización personal; además, tienen muy poca afiliación con otras personas.

  De acuerdo a la teoría de McClelland, los trabajadores con alta necesidad de logro encontraran su motivación en puestos donde asumir riesgos y una mayor responsabilidad, acompañadas de constantes retroalimentaciones sobre su desempeño, siendo lo más factible encontrarlas en actividades relacionadas al ámbito empresarial.

- **La necesidad de poder**, consiste en la influencia que ejerce una persona sobre otra, otorgando el control del trabajo personal; los sujetos con una alta necesidad de poder les motiva ser reconocidos como autoridad, les agrada ser percibidos personas importantes y se encuentran en la constante búsqueda de prestigio y status acorde a sus estándares de excelencia. Usualmente, imponen sus ideales a otras personas manteniendo una mentalidad política.

  Para McClelland, es la necesidad más desacreditada y la asocia a personas autoritarias. Sin embargo, en su infancia manifestaron ser personas débiles, indefensas e inseguras; ocultando un sentimiento de inferioridad, ya que, mantienen cargos que consideran insignificante y de bajo nivel con respecto a sus superiores. Los logros o metas son menos importantes de lo que realmente significan, su satisfacción se deriva a partir de lograr ocupar una posición de influencia o control.

- **La necesidad de afiliación**, es un tipo de necesidad social y es la más importante; refleja la necesidad que poseer un vínculo de afecto con los demás colaboradores, entablando relaciones interpersonales cercanas, con el fin de ser considerados populares. La persona desea tener éxito y necesita recibir retroalimentación positiva a menudo; mantiene una gran preocupación por la opinión del grupo al que pertenece, llevándolos a conformarse con las normas para evitar ir contra ellos. El trabajo en equipo es un eje fundamental para las personas que poseen una alta necesidad de afiliación, ya que, su principal enfoque es la cooperación entre colaboradores.

3. METODOLOGÍA

3.1. Generación de conocimiento mediante la sistematización de experiencias

Si hablamos de sistematizar, hacemos referencia a clasificar, encasillar, catalogar alguna información. En nuestro caso, la información a sistematizar se obtuvo de la organización receptora a partir del proyecto de vinculación de la comunidad y se realizó una interpretación crítica de la experiencia para generar nuevos aprendizajes.

Entendiendo como experiencia a los “procesos históricos y sociales dinámicos, que están en permanente cambio y movimiento” (Jara , s.f, p. 3); por lo que, a partir de esta sistematización de experiencia, se realiza una “reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia” (Jara, 2010, p.1), permitiéndonos, presentar aprendizajes y compartirlos. La sistematización de experiencias, es una metodología de corte cualitativo, descriptivo e histórico; utilizada fundamentalmente en la sociología para enriquecer los procesos que se desarrollan.

Jara (2010) menciona que el punto de partida de la sistematización de experiencias es la práctica dejando para segundo momento la sistematización como “un factor que busca contribuir a fortalecer las capacidades transformadoras de los sujetos sociales” (Jara, 2010), es decir, su intención no es solo clasificar, encasillar, reconstruir, sino también tiene una intencionalidad transformadora, creadora y reproductora de la realidad social. Entonces, según Jara (s.f) afirma que:

> La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (p. 4)

3.2. Aspectos contextuales que influyeron en el proceso de sistematización

La Facultad de Psicología de la Universidad de Guayaquil, durante el periodo lectivo 2018 fue la encargada de asignar a las tutoras de prácticas de los estudiantes con intención organizacional, las mismas que, bajo el debido protocolo dieron paso a la búsqueda de nuevas plazas en donde se realizarían las prácticas de servicio comunitario, logrando una gran acogida en las entidades receptoras. Además, se encargaron de hacer la debida distribución

de estudiantes y la asignación de lugares de práctica para que haya mayor organización durante este proceso de titulación.

Dentro del proceso académico se realizan prácticas laborales con el fin de ir puliendo nuestro perfil profesional, además de ser requisito para nuestra titulación, por lo que, a partir de esta necesidad académica, una institución de protección de la infancia brindó lugar para realizar nuestra prácticas de vinculación, siendo ésta una institución privada sin fines de lucro fundada el 5 de Octubre de 1905 con el objetivo fundamental de procurar que disminuya la mortalidad infantil y mejorar la calidad de vida de niños vulnerables y en alto riesgo.

Teniendo como misión, contribuir a la sociedad con excelencia e innovación en la prestación de servicios de salud, protección, educación y alojamiento; con responsabilidad social y conciencia ecológica. Su visión es llegar a ser líderes en innovación y servicio en el ámbito de la salud, protección, educación y alojamiento, manteniendo la armonía con la comunidad y el ambiente. Actualmente, la institución está enfocada en cuatro campos de servicio: salud con el hospital en Guayaquil, protección con el hogar de acogida a niños, educación con la unidad educativa, alojamiento estudiantil con la residencia.

El hogar de acogida a niños es el lugar brindado para realizar nuestra vinculación, fue fundado en 1929, es una casa de protección que brinda acogida a niños que vienen de hogares disfuncionales que han sufrido de maltrato, negligencia, abandono, abuso sexual y que son derivados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Los niños reciben acogimiento, alimentación, servicios de salud, educación, formación en valores, atención psicológica, vestimenta y recreación, cuya capacidad de admisión es de 80 niños y niñas.

La organización que nos dio apertura para la realización de nuestras prácticas pre-profesionales, es de tipo lineal, debido a que, las decisiones son tomadas desde la cúpula, es decir, la Directora del Hogar de acogida. Presenta una departamentalización por funciones y servicios, debido que está estructurada de manera lógica de acuerdo a las actividades que desempeña

cada área. Las áreas que tiene la organización son: dirección, coordinación, proveeduría, costura, cocina, lavandería, servicios varios y educadoras. Así mismo, la autoridad es de tipo lineal, puesto que, la única persona capaz de tomar las decisiones en la institución, es la Directora.

El hogar de acogida es centralizado, debido que la autoridad y la responsabilidad se concentra en la cúpula y desciende por cada nivel jerárquico, delegando autoridad a los mandos medios, en este caso a la Coordinadora. El tipo de liderazgo que se evidencia es el autoritario-coercitivo debido a la centralización en la toma de decisiones, manteniendo una comunicación descendente entre sus miembros y la escasa confianza en su equipo de trabajo.

A partir de los postulados de Gouldner (citado por Chiavenato, 2000) acerca de los comportamientos burocráticos, en la organización receptora se evidenció una burocracia punitiva porque consta de reglamentos internos y normas que regulan el comportamiento de sus empleados, como por ejemplo, el uso de uniformes, puntualidad en los horarios, mantener siempre el debido respeto hacia las autoridades y como falta grave el maltrato hacia los niños. En caso de no cumplir con las reglas y normas preestablecidas se procederá a sanciones.

Además, la organización se rige por las normas impuestas desde su exterior o sea las atribuidas por el estado como por ejemplos las reglas de seguridad, el código de la niñez y adolescente, por ende, se presenta una burocracia formalista.

De acuerdo a las dimensiones de la burocracia propuestas por Hall (citado por Chiavenato, 2000) se puede inferir que la organización posee un mediano grado de burocratización, produciendo mayor eficiencia dentro de la organización. Además, se evidenció que, dentro de la organización receptora se maneja un sistema autoritario, que consiste en un sistema cerrado y arbitrario en el proceso decisorio, puesto que, la Directora es la encargada de tomar las decisiones; además, las relaciones interpersonales son escasas debido a la restricción en la comunicación entre áreas, por parte de las autoridades.

3.3. Plan de Sistematización

Tabla 5. Elementos básicos de la sistematización

EXPERIENCIA SISTEMATIZADA	El objeto de nuestra sistematización es el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales del personal de un hogar de acogida durante el periodo mayo – agosto de 2018.
EJE DE SISTEMATIZACIÒN: “PREGUNTA EJE”	¿Cuáles fueron los factores que favorecieron y obstaculizaron el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales del personal del hogar de acogida en Guayaquil?
FUENTES DE INFORMACIÓN	Las fuentes de información empleadas para la sistematización fueron: Primarias: • Entrevista semi-estructurada • Cuestionario de McClelland • Fichas de observación Secundarias: • Consulta en sitios web • Revisión en libros • Revisión bibliográfica • Revisión de otras sistematizaciones.

Fuente. Lorena Alvarado y Lizbeth Peralta

En la tabla 6 se presenta el objeto de nuestra sistematización, que es el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales en los trabajadores de un hogar de acogida en Guayaquil durante el periodo mayo – agosto del presente año, en donde, a partir de revisión en libros, sitios web y demás, junto con la experiencia vivida y de la aplicación de instrumentos utilizados, se recogió información para posterior realizar una interpretación de datos y devolución de los mismos; además, exponer las situaciones y factores que permitieron o no seguir con el desarrollo de este proceso diagnóstico. El objetivo de la presente sistematización, es describir el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales presentes en el personal de un hogar de acogida en Guayaquil para poder describir cuáles fueron los factores que favorecieron y obstaculizaron el proceso diagnóstico, generando nuevos conocimientos.

La elaboración de esta sistematización, es un requisito principal para poder titularnos, además que, a partir de la vivencia poder "comprender más profundamente nuestras experiencias y así poder mejorarlas" (Holliday, 2014, p.113), teniendo como finalidad el presentar aportaciones para futuras prácticas investigativas a partir de nuestros aciertos, errores, obstáculos, y tenerlos en cuenta en el desarrollo de las mismas.

Tabla 6. Procedimiento seguido para la sistematización

	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	FECHA
RECUPERACIÓN DEL PROCESO	Levantamiento de información	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	1 al 15 de junio
	Revisión de fichas de observación	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	1 al 15 de junio
	Elaboración del marco teórico	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	1 al 15 de junio
	Elaboración de la metodología	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	1 al 15 de junio
REFLEXIÓN CRÍTICA	Recuperación del proceso	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	18 al 29 de junio
	Reconstrucción histórica	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	2 al 6 de julio
	Revisión de fuentes que soportan la reconstrucción histórica.	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	9 al 13 de julio
ELABORACIÓN DEL PRODUCTO FINAL	Elaboración del informe de sistematización	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	16 al 31 de julio
	Revisión de urkund	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	3 de agosto
	Revisión final del tutor	Lorena Alvarado Lizbeth Peralta	6 de agosto

Fuente. Lorena Alvarado y Lizbeth Peralta

El proceso de la sistematización se dividió en tres fases presentes en la tabla 6, misma que se detalla de acuerdo a las actividades que se realizaron para el desarrollo de la sistematización.

3.4. Consideraciones éticas

Durante la ejecución de las prácticas de servicio comunitario se planteó como requisito fundamental salvaguardar la confidencialidad de la institución receptora, por ende, como futuras psicólogas, fue nuestro deber respetar su derecho e identidad, puesto que, estamos obligados por nuestro código deontológico y de ética profesional, a mantener el secreto profesional y, por tanto, a brindar una garantía total y absoluta de confidencialidad, así como de seguridad en el manejo de la información.

Durante el proceso de aplicación de instrumentos se procuró cuidar la identidad de los participantes de la organización para que puedan expresar libremente sus opiniones y sentimientos. En base a nuestros principios éticos se realizó una devolución de los resultados ante las autoridades competentes de la institución receptoras en donde se comunicó todos los por menores del proceso diagnóstico.

3.5. Fortalezas y limitaciones

Durante el proceso de elaboración de la sistematización se presentaron varios aspectos que fortalecieron su desarrollo, iniciando con la vinculación entre la Facultad de Ciencias Psicologías con la organización receptora, permitiendo desarrollar con eficacia nuestras prácticas pre profesionales; además, de la constante colaboración y cooperación que existió entre compañeras de trabajo.

A esto, se suma la idónea orientación por parte de la docente tutora, al brindarnos directrices adecuadas para la elaboración de la sistematización, logrando así cumplir satisfactoriamente con el cronograma previamente estipulado.

Entre los factores que han limitado el desarrollo de la sistematización, se puede mencionar la falta de coordinación por parte de las autoridades

correspondientes al momento de aplazar la entrega de perfil de sistematización, haciendo que los estudiantes posterguen su elaboración o caso contrario, estar a las expectativas si va a ser aprobado o no. Además, la escasa comunicación entre autoridades encargadas del área de titulación hacia docentes tutores, generado malestar en los estudiantes, puesto que, de forma imprevista se solicitó la entrega de varios documentos que están vinculados directamente con los avances de la sistematización.

4. Recuperación del proceso vivido

La primera fase consistió en el proceso de familiarización, realizada el 23 de mayo del 2018, en donde se realizó la presentación y reconocimiento de la organización receptora, por medio de la inducción general a todos los estudiantes asignados a la institución protectora de la infancia, la cual tiene cuatro campos de acción: salud con el hospital en Guayaquil, protección con el hogar de acogida a niños, educación con la unidad educativa y la residencia de alojamiento a estudiantes de colegios técnicos.

En esta inducción se hizo la presentación de las autoridades, sus demandas, expectativas hacia los estudiantes como futuros profesionales y las tutoras de vinculación, Psc. Lucía Mora y Psc. Narcisa Verdesoto, encargadas del proyecto aclararon inquietudes al personal presente.

La Directora, representante del hogar de acogida, expresó las normativas a seguir para el ingreso a la institución como por ejemplo: no mantener contacto directo con los niños, prohibido la toma de fotos, llevar copia a color de la cédula de identidad y entre otras normas impuestas en el código de la niñez; de lo cual tuvimos las percepción de que, al ser asignadas al Hogar íbamos a contar con su total disposición y colaboración para realizar nuestro proceso de prácticas, por la predisposición que presentó la directora. Además, cumpliendo con el protocolo, se hizo una exposición sobre prevención de riesgos a cargo del jefe de seguridad del hospital.

El 28 de mayo fue nuestro primer contacto con la institución asignada, al momento de ingresar al lugar el guardia nos pidió que nos identifiquemos y procedió a informar a la Coordinadora de la organización, la cual nos permitió el acceso, preguntando sobre nuestra identidad y la labor que íbamos a realizar dentro del lugar.

Entonces, nos percatamos que ningún trabajador conocía de nuestra llegada a la institución. Cuando ingresó la Directora, se corroboró que no se realizó un aviso previo del inicio de nuestras prácticas a ninguno de los miembros de la organización; sin embargo, nos recibió, pudiendo concretar los horarios de prácticas, acordando de lunes a viernes de 8 am a 12pm (solicitado por la directora misma) y nos derivó donde la coordinadora para que, sea la encargada de dirigirnos.

La Coordinadora nos mencionó las áreas que posee el hogar y el horario de cada trabajador y nos realizó un recorrido por las instalaciones para poder presentarnos y conocer a cada uno de los empleados.

Las dos primeras semanas se realizó la actividad de observación participante en las áreas (coordinación, costura, proveeduría, servicios varios, cocina y lavandería) de la institución, en donde, se pudo levantar información del quehacer profesional de los individuos que conforman dicha organización a través de la realización de fichas de observación.

Se presentó un obstáculo con las trabajadoras del área de costura puesto que, no querían que nuestro compañero de prácticas asista al lugar porque al ser dos mujeres solteras se sentirían incomodas y, además, habían tenido experiencias desagradables con pasantes. Se solucionó el inconveniente, acordando que, nosotras seríamos las únicas que visiten el área. Mostrándose la jefa del área más a gusto, lo que favoreció a establecer una buena relación con las practicantes y manifestando posteriormente que, había llegado a tenerles aprecio por su forma de ser y expresarse.

En cuanto a las Educadoras, no se pudo mantener un acercamiento, pues permanecían en los dormitorios con los/as niños y niñas. Ellas cumplen un papel de cuidadoras, procuran que los niños permanezcan en el hogar, estén aseados tanto los niños como las habitaciones donde permanecen, les ayudan en sus tareas, los peinan, los llevan a la escuela, limpian el espacio físico (las tareas de limpieza como por ejemplo barrer, están asignados a los niños, pero, cuando no las cumplen, entonces, deben realizarlo las Educadoras), etc.

El acceso a ésta área estaba limitada para las pasantes, ya que, implicaba un acercamiento con los niños, siendo la primera normativa, no mantener

contacto con los mismos, ya que, en la inducción general, la Directora manifestó que la información de ellos es muy restringida y solo el equipo técnico tiene ese involucramiento con niños y niñas, así que, para esta fase no se pudo contar con las educadoras.

El resto de trabajadores del hogar se mostraron dispuestos a colaborar a pesar, de tener que realizar sus labores; se logró mantener una relación de respeto, y afabilidad siendo el factor indispensable para tener un contacto más directo con ellos y ser capaces de recabar información valiosa que sirvió para la realización de esta sistematización.

Lamentablemente, no se pudo hacer observaciones a la Directora de dicha institución ya que, permanecía constantemente ocupada y no pasaría en la oficina, siendo uno de los principales obstáculos a superar; durante el transcurso de la semana se observaba a la Directora en su oficina y de forma persistente se preguntaba sí se podía hacer el acompañamiento, recibiendo siempre una respuesta negativa.

Al ver que ella no tenía disposición alguna, e incluso en algún momento mencionó que realmente no iba a poder participar por el exceso de trabajo acumulado que tenía, se acordó no volver a insistir para no caer en un hostigamiento; por otro lado, en las áreas de cocina, costura, lavandería, servicios varios, siempre se mostraron muy predispuestos desde el día de nuestra llegada, y con el pasar de los días cada vez empatizaban más con nosotros, permitiendo que nos tengan confianza y nos comenten cosas que pasaban dentro de la organización y en su discurso lo que resaltaba era la necesidad de un cambio por parte de “dirección, coordinación y psicólogas”; las Psicólogas laboran en el hogar, pero pertenecen a otra institución que las deriva a dicha casa de acogida.

El área de coordinación y proveeduría pasaban menos en sus oficinas, lo cual fue un obstáculo para los primeros días, en la fase de familiarización, puesto que, lo idóneo era hacer seguimiento de las actividades que realizan en el hogar, pero no queríamos crear un ambiente de hostigamiento, por lo que, se procuró al menos los 2 primeros días mantenernos en sus oficinas hasta que ellos regresen y en tiempos que se podía conversábamos un poco compartiéndoles el objetivo de nuestra labor. Por lo que, en los siguientes

días, ellos solicitaban nuestro acompañamiento, lo cual favoreció el desarrollo de esta fase, llegando así a la culminación el 9 de junio del año en curso.

La segunda fase del proyecto consistió en la aplicación de instrumentos, la misma que duró cuatro semanas, del 11 al 15 de junio el cuestionario de riesgos psicosociales y del 18 al 21 de junio del 2018 la aplicación del cuestionario de motivación.

Se da inicio a ésta fase con el cuestionario de riesgos psicosociales de Bocanument-Berján, el cual consta de 87 ítems y teniendo como objetivo explorar cinco áreas que son: contenido de la tarea en donde se evalúa la diversidad de la tarea en sí; las relaciones humanas en donde examina en grado de interacciones entre trabajadores; la organización del tiempo de trabajo, en el cual se establece si el tiempo estipulado es el idóneo para realizar sus labores; la gestión personal, haciendo referencia a los recursos que brinda la institución para el autodesarrollo; y por último, evalúa las alteraciones físicas y psíquicas ocasionadas dentro del ambiente laboral.

El último día de la primera fase se coordinó realizar los cuestionarios en el área correspondiente a cada trabajador para facilitar su aplicación y no generar molestias al efectuar un traslado a otra área; sin embargo, iniciando la segunda fase, el 11 de junio del 2018, nos dirigimos al hogar con toda normalidad, ingresamos a nuestra sala para organizarnos y se presenta la novedad, de que, la institución habría empezado un proceso de intervención por parte del MIES.

Ante esta intervención, la autoridad máxima del hogar al inició de su jornada laboral se dirigió a la sala donde estábamos reunidos para comunicarnos que nuestro proyecto no había sido autorizado por el Consejo de la Judicatura, ni por el MIES, por ende, el acceso a las áreas nos quedaba completamente restringido porque no podíamos tener contacto con los niños albergados, agregando que sería lo más idóneo que no estuviéramos en la casa de acogida y se lo comunicaría al presidente de la organización.

A toda esta situación expresada por la Directora, supimos responder muy asertivamente que nuestro proyecto no necesitaba aprobación por las instituciones antes mencionadas, puesto que, el proyecto estaba concebido

para el área organizacional y por tanto, sólo se iban a aplicar instrumentos que permitan levantar información que luego tributen a mejorar su calidad de vida laboral; recibiendo la respuesta por parte de la Directora que, sólo teníamos acceso a las áreas de coordinación y costura, porque eran las más alejadas y no íbamos a tener ningún contacto con los niños y sería recomendable que le comuniquemos lo sucedido a nuestras docentes tutoras.

La situación imprevista nos generó un obstáculo para el desarrollo de la segunda y tercera fase, puesto que, ahí no podíamos tener un mayor acercamiento con el personal y solo los veíamos en el pasillo cuando ingresaban al hogar, cabe resaltar que el personal se mostraba tan a gusto con nosotros, que en días anteriores habíamos acordado para esta semana tomaríamos un desayuno con los miembros de la organización del área de cocina.

Sin embargo, nos sentíamos de cierta manera tranquilas porque habíamos culminado la fase de observación en donde hubiera sido más problemático no poder visitar las áreas. Se logró superar el obstáculo al proponer a la Coordinadora, que sean los trabajadores quienes se acerquen a la sala dentro de su oficina para aplicar los instrumentos, a todo esto, la Coordinadora se mostró un poco resistente ante nuestra sugerencia, mencionando que no pueden dejar sus actividades laborales porque se atrasarían y hacia énfasis en la poca disponibilidad que tenía para establecer un cronograma.

Ante esta negativa, logramos mantener la calma y siempre con educación, asertividad y cordialidad que caracteriza a un buen psicólogo alcanzamos coordinar un horario, ya que, mencionó se podría trabajar una o dos personas por día, dependiendo de la disponibilidad que tengan los mismos.

El 12 de junio se inició la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales, la Coordinadora nos indicó que empecemos con el área de costura para no interferir en la labor del resto de áreas. Al dirigirnos a dicha área, las señoras se mostraban estresadas y reacias ante nuestra presencia y en su discurso nos manifestaban que no podían “hablar o dar información del hogar”, que dicha orden había sido indicada por su superiora, por lo que, nos evitaban la conversación expresando que tenían mucho trabajo pendiente.

Ante dicha situación con el área de costura se procedió de forma asertiva a encuadrar nuevamente nuestro objetivo de las prácticas, lo cual iba a perjudicar directamente a ellas, ya que, no se indagaba sobre la información restringida de la institución receptora, además se explicó el objetivo del instrumento logrando que accedan de forma positiva a su realización.

Durante el transcurso de la semana, la Coordinadora iba a buscar a los trabajadores a sus áreas y los enviaba a su oficina para la aplicación de test. A medida que llegaba el personal para la aplicación de test se mostraban predispuestos y amables, además, mencionaban que les hubiese gustado que sigamos visitándolos. A la Directora del hogar también se intentó aplicar el instrumento, pero, se encontraba ocupada “tenía cosas atrasadas por hacer”, así que, le comentamos que lo dejábamos para la siguiente semana.

Para el 14 de junio del presente año, se coordinó aplicar el cuestionario de riesgos psicosociales en el área de lavandería, una vez en las instalaciones del Hogar, la Coordinadora nos da la oportunidad que aplicar el reactivo al área de cocina, puesto que, no había agua en el hogar y teníamos que aprovechar la situación.

Uno de los errores cometidos ese día, fue no llevar la cantidad de reactivos suficientes para todos, ya que, conjeturábamos solo aplicar a tres personas y llevamos tres test más impresos por si las dudas. Sin embargo, nos faltó un test pero, a pesar de todo logramos aplicarlo porque teníamos un test en borrador sin los logotipos de la institución.

El 15 de junio se logró tener el primer acercamiento con las Educadoras al momento de aplicar el test, en donde se pudo conversar sobre sus labores, el cual, consiste en ser la figura materna para los niños y son las encargadas de velar por su bienestar de los mismos. No se lo logró levantar más información, por motivo que, no podían ausentarse mucho tiempo de su lugar de trabajo porque los niños no pueden quedarse solos en los dormitorios.

El 18 de junio se dialogó con la Coordinadora para la aplicación del cuestionario de McClelland, el cual tiene como objetivo indagar las necesidades motivacionales que son: necesidad de logro (nL), necesidad de poder (nP) y necesidad de afiliación (nA) en los trabajadores para establecer su perfil

motivacional, éste instrumento consta de 53 ítems con tres alternativas de respuestas.

El proceder de la toma del cuestionario fue de forma similar al anterior, de a poco los trabajadores eran llamados por la Coordinadora a la sala dentro de coordinación para que nos ayuden resolviendo el instrumento.

El 21 de junio se culminó la aplicación del cuestionario de motivación sin presentar ningún imprevisto y se hizo la solicitud a la Coordinadora de un sitio privado para realizar las entrevistas, la misma que, comprendía la magnitud del motivo por cual lo solicitábamos y nos comprendió, estando muy predispuesta a permitirnos el acceso a las aulas que permanecen vacías cerca de dirección para utilizarlas al momento de desarrollar las entrevistas pero, mencionaba que era necesario pedir permiso a la directora antes de hacer uso de ellas.

El 25 de junio inició la tercera fase que consistió en la aplicación de las entrevistas, para este día se logró establecer con la Coordinadora el lugar a utilizar para el desarrollo de las entrevistas, comunicándonos que no podemos hacer uso de las aulas porque la Directora no había dado su aprobación y ni acceder a las áreas, por esta razón el único lugar desocupado es la sala dentro de su oficina, la mismas que, la divide una pared de *plywood*, por lo que, ella podría escuchar todo, impidiendo entonces que el trabajador pueda sentirse cómodo, confiado y no exprese libremente sus sentimientos e impidiendo un eficaz levantamiento de la información.

Para el 26 de junio se comenzó con la aplicación de la entrevista individual a cada colaborar de la casa hogar, la cual constó de 34 preguntas que indagan cinco dimensiones: motivación en el trabajo, estrés, involucración en el trabajo, apoyo social y alienación; para así, lograr determinar los aspectos que estén incurriendo en los trabajadores sea de manera positiva o negativa que intervienen en la ejecución correcta y eficaz de sus labores.

Ciertos días se aplicó la entrevista a uno o dos trabajadores, dependiendo de su tiempo libre, sin embargo, no duraban mucho tiempo puesto que, debían volver rápidamente a su área de trabajo.

Además del obstáculo de realizar las entrevistas en la sala dentro de coordinación, se mantenía la presión de la Coordinadora, de no demorar mucho tiempo, ya que, en repetidas ocasiones se acercaba a preguntar si terminamos ya la entrevista e incluso durante la realización de una, la Directora solicitó la sala de coordinación para tener una reunión con las Psicólogas, haciendo que nos traslademos afuera en el escritorio de la Coordinadora.

Cabe resaltar que en los momentos durante la entrevista cuando los trabajadores escuchaban que la Coordinadora salía de la oficina (solo fueron un par de veces) ellos se desinhibían logrando expresar lo que realmente sentían y querían decir, en una ocasión hasta se evidenció lágrimas en una de las trabajadoras, pero, cuando la Coordinadora ingresó a su oficina cambio drásticamente su discurso.

No hubo manera de hacer uso de la capilla de la institución, siendo esta, nuestra alternativa presentada a la Coordinadora, la cual supo manifestar que no la podíamos utilizar; sin embargo, cuando la sala estaba ocupada por el desarrollo de una entrevista con otro trabajador y, aprovechando que la Coordinadora no se encontraba alrededor, la colaboradora sugirió ir a la capilla, porque es más agradable y nadie los escucharía, logrando así no tener la presión ni inhibición por parte de la Coordinadora, facilitando que se exprese libremente.

Las veces que se pudo obtener una gran variedad de riquezas, referente a la información obtenida en las entrevistas fueron cuando la Coordinadora no estaba presente o, al contrario, los trabajadores al percatarse de su presencia automáticamente bajaban el tono de voz. Para el 5 de julio del presente año ya teníamos realizadas la mayoría de las entrevistas solo faltaban la Coordinadora y la Directora que, hasta el momento, manifestaba tener trabajo pendiente y no podían ayudarnos.

El 9, 10 y 11 de julio del 2018 asistimos al hogar para realizar un avance de tabulaciones de motivación y estrés; para el 12 de julio se logró aplicar la entrevista a la coordinadora y culminó la tercera fase. Durante la última entrevista, se presentaron varias interrupciones puesto que, se acercaban otros trabajadores a solicitar la ayuda o información a la Coordinadora. A pesar de

todo, cuando se iban, la Coordinadora recapitulaba rápidamente por donde se había quedado y al tener la oficina a solas pudo expresar ciertos malestares presentados en la institución.

Finiquitando la entrevista se procedió a preguntar, qué tan disponible se encontraba la Directora y mencionó que muy ocupada, e igual se trató de hablar directamente con ella, pero expresó que seguía ocupada. Además, se comentó a la Coordinadora que pretendíamos realizar un pequeño agradecimiento al personal y preguntamos qué tan posible seria reunirlos al menos cinco minutos para poderes agradecer y se obtuvo una respuesta positiva.

El 17 de julio se acudió al hogar para coordinar la hora y como se llevaría a cabo el agradecimiento, el miércoles 18 de julio del 2018 se finalizó completamente las prácticas, siendo el día del agradecimiento para dicha ocasión se contaba con la presencia de la tutora Narcisa Verdesoto y dos estudiantes que la acompañaban. Además, la Coordinadora fue la encargada de llamar a todo el personal que había colaborado durante este proceso de vinculación, siendo la misma quien dio pauta para iniciar la pequeña reunión.

Al finalizar la reunión todo el personal que colaboró nos expresaron sus agradecimientos y el apreció que nos llegaron a tener durante el tiempo que los acompañamos, mencionando que se sintieron muy bien, además refirieron que consiguieron desahogarse y demandaron que continuemos con este proyecto.

Al momento de la entrega de las tarjetas de agradecimiento se logró percatar que faltaba el área de costura y la Coordinadora mandó al Guardia a llamarlas; culminando la ceremonia, nos acercamos a dicha área para expresar nuestras disculpas por no haberles llamado a tiempo, a lo que manifestaron que siempre son las últimas en avisarles o que en ocasiones no se las toman en cuenta, pero valoraron que nosotras siempre las tengamos presentes, además, mencionaron que sería de mucho agrado continuar en contacto. Es así que se logró culminar nuestras visitas a la institución receptora, llevándonos el grato honor de conocer gente con iniciativa y ganas de sacar a la organización adelante.

El 19 de julio del presente año se inicia formalmente la cuarta fase que consistió en el análisis de los resultados teniendo como finalidad analizar y tabular todos los datos obtenidos de los instrumentos de motivación, riesgos psicosociales, observación y entrevista; para dicha actividad se realizó tabulaciones con la ayuda de la hoja de cálculo de *Excel* consiguiendo facilitar dicho proceso.

Durante la ejecución de esta fase se realizaron varias reuniones en la Facultad de Psicología de la Universidad de Guayaquil, los días 19 y 24 de julio en donde se organizó las actividades a realizar y avances de la misma. Entre los aspectos que permitieron realizar con éxito el análisis de resultados, fue la buena asesoría por parte de la docente tutora, la misma que nos aclaraba ciertas inquietudes que se presentaban y poseer un profundo conocimiento referente a las teorías que sustentan los reactivos.

Finalmente, esta fase culminó el 25 de julio del 2018, dando la pauta idónea para la realización del informe final que fue presentado a la organización receptora.

5. Reflexión crítica

En la primera fase de familiarización se nos presentaron dificultades que, de manera asertiva se logró dar solución. Sin embargo, según Hernández (2017) el consultor debe tener total facilidad para el levantamiento de información, caso contrario se llegaría a un entorpecimiento del proceso, tomando en consideración todos los obstáculos presentados durante el desarrollo del diagnóstico y la disposición de las estudiantes a presentar un trabajo de calidad se logró superar las dificultades (pp. 51, 52).

- Un factor contextual que obstaculizó el desarrollo de la primera fase, fue superado, puesto que, las colaboradoras del área de costura solicitaron, solo lleguen las practicantes mujeres a su área, ya que, sentían más confianza de poder realizar diversas actividades entre ellas y la presencia de nuestro compañero generaría incomodidad, se logró afrontar la situación partiendo de un diálogo asertivo, acordando que las estudiantes serían las únicas que ingresarían y estarían a cargo de la aplicación de todos los instrumentos. A partir de esta situación superada, se sugiere una exploración previa de las

necesidades del personal antes de la división de áreas entre los pasantes.

- Otro factor contextual, que obstaculizo el proceso diagnóstico, fue que las áreas de proveeduría y coordinación, por sus actividades permanecían en constante movimiento alrededor del hogar, impidiendo que se realice las observaciones de su quehacer laboral porque ante nuestra presencia podrían sentirse vigilados. Para superar este obstáculo, de manera pertinente, se conversó sobre la situación y se aclaró los objetivos del proceso de nuestra primera fase, logrando que días posteriores sean ellos quienes nos indiquen que los acompañemos en su labor. Se sugiere, que previo al ingreso de los practicantes, se realice una reunión con el personal de la institución, para informar sobre el trabajo que se va a realizar junto con ellos.

- Un obstáculo identificado en la primera fase, fue no poder ingresar a las habitaciones, lugar en donde permanecían las Educadoras, siendo este un factor contextual, puesto que responde a situaciones de la organización, en este caso, a las restricciones propuestas por la misma, impidiendo hacer observación de sus actividades laborales, puesto que, implicaba un acercamiento con los niños; como recomendación se sugiere estipular desde el inicio el objetivo del proyecto con la autoridad de la institución receptora porque no tendríamos relación con los niños sino netamente la observación del quehacer laboral.

- En la segunda fase del proceso de la práctica, se presentó otro factor contextual, puesto que la organización empezaba un proceso de intervención por parte del MIES, por lo que nos restringieron entradas a las áreas, excepto costura y coordinación, mencionando incluso que, lo idóneo era que no estemos en la institución. Para resolver aquello, se coordinaron horarios y espacio para la aplicación de instrumentos. Se sugiere, establecer desde el inicio, las áreas asequibles para los estudiantes y el desarrollo del proceso.

- Un factor personal que se presentó, en la segunda fase, fue la resistencia por parte de la Coordinadora del hogar, al mencionarle que necesitábamos tiempo del personal para la aplicación de instrumentos en la sala de reunión, a lo que respondimos flexiblemente, que lo haríamos en el menor tiempo posible para que el personal retorne a su labor, a lo que se obtuvo respuesta positiva.

Se sugiere entonces desde el inicio de las prácticas reunirse con Directivos y Coordinadores, para conocer la disponibilidad y predisposición ante la aplicación de instrumentos, así mismo, se recomienda que los pasantes mantengan gran adaptabilidad y flexibilidad con las organizaciones.

- Otro factor contextual, se presentó al aplicar el cuestionario de riesgos psicosociales a el área de costura, cuando las colaboradoras se mostraron reacias a hablar con nosotros; ante esta situación, la estrategia empleada fue mantener una asertiva conversación con ellas, expresando que esto no se refería a los niños del hogar, que se trataba de ellas y su labor, dando como resultado que bajen sus niveles de tensión y accedan a la aplicación de los instrumentos. Se recomienda volver a hacer el encuadre de manera asertiva a los trabajadores para que no se presenten estas situaciones y ni ellos se sientan amenazados ante nuestra presencia.

- Un factor personal, siendo este parte de situaciones a las cuales nos debimos adaptar, se presentó al no contar con un espacio idóneo para aplicar las entrevistas, por la resistencia por parte de la Directora del hogar; ante ésta resistencia, nos supimos adaptar al lugar ofrecido en la oficina de coordinación. Ante esta situación se sugiere, desde el primer momento observar áreas posibles para aplicar entrevistas y consultar cuál de estos estarían dispuestos y/o adaptar alguno.

- En la tercera fase se nos presentó otra dificultad, siendo parte de factores de contextos por los horarios de sus labores. Al momento de establecer el tiempo de las entrevistas porque la Coordinadora se mostró poco flexible al comentarle que necesitaríamos a los trabajadores aproximadamente una hora para realizar la actividad, mencionando que no se pueden ausentar tanto tiempo del área de trabajo, por ende, como estrategia se planteó recordarle la importancia que tendría para el proceso y además, se acordó acortar lo más posible las entrevistas y solo tratar los puntos esenciales. Se recomienda en prácticas futuras, estipular desde el inició de las prácticas que todo proceso diagnóstico conlleva la colaboración de todos los miembros de la organización.

- Adicional, otro factor de contexto se presentó a partir de la aplicación de entrevistas en la sala de reuniones, puesto que, era en la oficina de la Coordinadora, misma que, permanecía preguntando “ya

terminaron”, presionando por el tiempo y fraccionando ese momento íntimo de la entrevista y su presencia daba paso a que el personal no pueda hablar con total confianza, porque ella podía escuchar todo lo que decían. Se sugiere encuadrar desde primer momento el tiempo que se necesitará del personal y saber así si tendremos oportunidad o no, ya que este momento intimo es muy importante.

- En la tercera fase se presentó otro factor personal, por no comunicar a tiempo a nuestras tutoras que no obtuvimos una respuesta positiva a la solicitud de un espacio idóneo para la aplicación de entrevistas en la institución. Se sugiere comunicar todos los pormenores a los tutores de vinculación para dar respectivas soluciones a situaciones similares.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Conclusiones teóricas

- Para la ejecución del diagnóstico según Hernández (2017) es transcendental que el consultor posea toda la facilidad durante el periodo de levantamiento de la información, caso contrario se llegaría a entorpecer el proceso; esto se evidenció en las prácticas realizadas en un hogar de acogida en Guayaquil durante el periodo mayo – agosto de 2018, siendo los factores de contexto propio de la organización como la poca disponibilidad, formas de trabajo y restricciones que rigen en la institución obstaculizaron el proceso de levantamiento de la información, ocasionando que las estudiantes por diversos medios puedan lograr recolectar la información necesaria.

Conclusiones prácticas

- La experiencia vivida en la institución receptora permitió articular nuestros conocimientos adquiridos durante la formación académica, alcanzando un mayor desenvolvimiento en los lugares asignados.

- La realización de las prácticas pre-profesionales en nuevas entidades permitió desenvolverse en los distintos campos de acción que se puede

manejar en el área organizacional, no solo atribuyendo a entidades de nivel macro, sino que, cualquier institución, por pequeña que sea, puede ser un objeto de estudio, en donde, se debe poner en práctica las actitudes y conocimientos aprendidos durante la formación académica.

6.2. Recomendaciones

- Es muy importante que, el consultor obtenga toda la facilidad en el levantamiento de la información, se recomienda para prácticas futuras, estipular que, para la realización del diagnóstico se deberá contar con la colaboración de todos los miembros de la organización porque esta participación compartida permitirá generar cambios positivos.

- Se recomienda realizar dentro de la formación académica, prácticas direccionadas a la intención organizacional para que los estudiantes aprendan a desenvolverse con mayor eficacia en ésta área y así puedan articular sus conocimientos con la praxis facilitando a la obtención de profesionales de calidad.

- Continuar con la buena gestión por parte de las docentes a cargo del proyecto de vinculación intención organizacional, para lograr mantener y fortalecer el vínculo con las instituciones receptoras y en lo posible implementar nuevos convenios, abriendo nuevas plazas para realizar las prácticas pre profesionales que permiten desarrollar actitudes y conocimientos que serán de utilidad durante el desenvolvimiento como profesionales.

7. BIBLIOGRAFÍA

Araya-Castillo. L. y Pedreros-Gajardo. M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(142).

Astor, E. N. (Marzo de 2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de Doctoral dissertation: https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf

Barner. (2002). Factores de satisfacción laboral. *Scielo*, 47- 48.

Casana Rubio, M. V. (2015). Teoría de los Dos Factores – Herzberg. En *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL* (págs. 47-50). Perú.

Chiang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland.* Lima, Perú.

Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* México: Mc Graw Hill.

Espitia, L. F. (2016). Guía para el fortalecimiento de las estrategias de motivación al talento humano en las organizaciones. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.* Recuperado el 4 de Enero de 2018, de https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf

Gonzàlez, D. (2008). *Psicologìa de la Motivaciòn.* La Habana: Ciencias Mèdicas.

Guillén, C. (2004). *Psicología del trabajo para relaciones: Factores organizacionales.* Madrid: España: Mc-Graw-Hill.

Hernández, J. P. (2017). Desarrollo organizacional. Teoría, prácticas y casos. México: Pearson.

Holliday, O. J. (2014). *La sistematización de experiencias, práctica y teoría para otros mundos posibles.* Lima, Perù: Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Jara, O. (2010). LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS: ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÒGICOS. (e. I. Perù, Ed.) *Revista de Investigación y Pedagogía*, 1.

Jara, O. (s.f). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.* Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias.

Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.

Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buena pràctica.* Madrid: Universidad Autònoma de Madrid.

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2).

Olaya, J. D. (2017). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 4(1).

Raineri, A. y Martínez, A. (19 de 05 de s.f). Diagnostico organizacional. *Revista Academia, Universidad de Chile*, pp. 1 – 32.

Retribución de personal. (2007). *Motivación del personal*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=WBcSyLeFqykC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+maslow+motivacion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjn8JqF8o3ZAhXvp1kKHQvUAnwQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false

Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2017). *Administración.* México: Pearson Educación.

Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional.* México: Editoriales Alfaomega.

Salazar, M. y Northía, A. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Empresarial*, 10(4), 7-12.

Vilela, L. D. (1998). *Psicología del trabajo y las organizaciones: concepto, historia y método.* La Laguna: Resma.

ANEXOS

Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias
Psicologicas
16 AGO 2018
UNIDAD DE TITULACIÓN

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 5

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **PSI. NARCISA VERDESOTO,** tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **LORENA ALVARADO PALADINES C.C: 0925012213 y LIZBETH PERALTA CARRILLO C.C: 0921013538,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Psicólogas.

Se informa que el trabajo de titulación: **"SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROCESO DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES MOTIVACIONALES EN LOS EMPLEADOS DE UN HOGAR DE ACOGIDA EN GUAYAQUIL",** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa urkund quedando el 1% de coincidencia.

PS. NARCISA VERDESOTO BERNAL. MSC.
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I: 0916775299

ANEXO 10

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

Presidencia de la República del Ecuador

Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes

SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROCESO DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES MOTIVACIONALES EN LOS EMPLEADOS DE UN HOGAR DE ACOGIDA EN GUAYAQUIL		
AUTORES:	ALVARADO PALADINES LORENA XIMENA; PERALTA CARRILLO LIZBETH STEFANÍA		
REVISOR/TUTOR:	Msc. VERDOSOTO BERNAL NARCISA DE JESÚS		
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		
UNIDAD/FACULTAD:	CIENCIAS PSICOLÓGICAS		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	-		
GRADO OBTENIDO:	PSICOLOGIA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	AGOSTO, 2018	**No. DE PÁGINAS:**	37
ÁREAS TEMÁTICAS:	DIAGNÓSTICO Y MOTIVACIÓN		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	PROCESO DIAGNÓSTICO, SISTEMATIZACIÒN, NECESIDADES MOTIVACIONALES, ORGANIZACIÓN		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La motivación laboral es un aspecto importante dentro de cualquier organización, ya que, de esta dependerá que sus trabajadores lleven a cabo sus actividades con éxito, logrando mantener un ambiente agradable y proactivo. Por ende, la finalidad de esta presente sistematización es describir cuáles fueron los factores que favorecieron y obstaculizaron el proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales del personal de un hogar de acogida en Guayaquil. A partir esto, se intenta realizar una reconstrucción y ordenamiento de la experiencia vivida con el fin de generar conocimientos para nosotros y la organización receptora, fundamenta en una metodología de corte cualitativo, descriptivo e histórico. Posteriormente, se va hace un recorrido por la reflexión crítica, haciendo hincapié en aspectos más relevantes vividos durante el proceso diagnóstico, teniendo en consideración los aciertos y errores cometidos en el desarrollo de las prácticas. Además, se concluye que la importancia del diagnóstico motivacional radica en ser una herramienta de cambio en pro de la organización y sus trabajadores, así mismo, la experiencia vivida en la institución receptora permitió articular nuestros conocimientos adquiridos durante la formación académica. Finalmente, se recomienda que la eficacia de un proceso diagnóstico dependa de la participación e involucramiento de todos los colaboradores porque se realiza un codiagnóstico para así poder generar cambios positivos.

ADJUNTO PDF:	SI X	NO

CONTACTO CON AUTOR/ES:	**Teléfono:** **0981308132** **0990098393**	E-mail: lorena.alvaradop@ug.edu.ec lizbeth.peraltac@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	**Nombre: Universidad de Guayaquil – Facultad de Ciencias Psicológicas**	
	Teléfono: 042394315	
	E-mail:	

Universidad de Guayaquil

ANEXO 11

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 03 de septiembre de 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado PRISCILA G. BANEGAS VACA, tutor del trabajo de titulación **"SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROCESO DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES MOTIVACIONALES EN LOS EMPLEADOS DE UN HOGAR DE ACOGIDA EN GUAYAQUIL"** certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por **LORENA XIMENA ALVARADO PALADINES Y LIZBETH STEFANIA PERALTA CARRILLO,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **PSICÓLOGAS** , en la Carrera/Facultad, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Psic. Priscila Banegas Vaca, Msc.
DOCENTE TUTOR REVISOR
C.I. No. 0703660340

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 12

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Nosotras, LORENA ALVARADO PALADINES C.C: 0925012213 y LIZBETH PERALTA CARRILLO C.C: 0921013538, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "Sistematización de experiencia del proceso diagnóstico de las necesidades motivacionales en los empleados de un hogar de acogida en Guayaquil" son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

_____
LORENA ALVARADO PALADINES
C.C: 0925012213

_____
LIZBETH PERALTA CARRILLO
C.C: 0921013538

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

Cuestionario de motivación de McClelland

INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario tiene por objeto conocer aspectos de motivación de los empresarios colombianos, creadores de empresa, estudiantes de los últimos semestres de áreas administrativas, financieras e ingeniería industrial.

Usted encontrará una serie de opiniones, situaciones, actividades, cualidades o características personales, seguidas cada una por tres alternativas. Escoja una sola de esas posibilidades marcando con una equis (X) en la hoja de respuestas, la que más se adecue o se asemeje a lo que usted haría, opine, o mejor se parezca a su auténtica forma de ser o actuar.

En este cuestionario NO existen respuestas correctas o incorrectas. Lo importante es lo que usted piense, NO lo que debería pensar.

Responda todos los numerales aún cuando se trate de situaciones imaginarias por las que no ha pasado; en estos casos escoja la alternativa más aproximada a lo que usted haría.

Verifique que la marca que hace en la "Hoja de respuestas" corresponda con el número y la letra que usted escogió en este cuadernillo.

CUESTIONARIO McCLELLAND

1. En mi actividad principal me gusta rodearme de:
a. Amigos
b. Personas que conozcan el trabajo
c. Personas influyentes

2. Las veces que más me divierto es cuando:
a. Tengo una buenadiscusión
b. Estoy conversando agradablemente
c. Gano un juego en el que se necesita habilidad

3. Las veces que me he sentido más triste ha sido porque:
a. Fracasé en alguna tarea que me había impuesto
b. Tuve disgustos con familiares o amigos
c. Creía haber perdido una discusión

4. Yo creo que el pecado de Adán fue debido a:
a. Falta de voluntad y carácter
b. Sus relaciones de afecto hacia Eva
c. Falta de responsabilidad

5. Cuando intercambio ideas, ante todo:
a. Controlo ladiscusión
b. Escucho para mejorar mi punto de vista
c. Evito llegar a herir a otra persona

6. En la vida yo:
a. Haríaamigos
b. Lucharía
c. Mandaría

7. Si tengo tres reuniones en el mismo día y sólo puedo asistir a una de ellas, iría a:
a. El cumpleaños de un amigo al que no quiero enojar
b. Una reunión política en la cual puedo llegar a ser elegido
c. Una conferencia útil para desempeñar mejor mi trabajo

8. Al ver un retrato donde hay dos personas que desconozco, imagino que son:
a. Dos amigos
b. Un jefe y un empleado
c. Dos empresarios

9. Yo tengo más facilidad para:
a. rdenar o dirigir

b. Hacer amigos
c. Obtener resultados

10. El material que más me gusta por su apariencia es el:
a. Oro
b. Cobre
c. Hierro

11. Cuando yo aprendo lo hago para:
a. Defenderme en unadiscusión
b. Tener recompensas posteriores
c. Colaborar con losdemás

12. Lo que más admiro de la gente es:
a. Su confianza en si misma
b. Su bondad ycooperación
c. Que sepaescuchar

13. Yo tengo la tendencia a:
a. No darme por vencido fácilmente
b. Nunca demostrar que he sido vencido
c. Ayudar al vencido

14. Yo admiro másа:
a. Unaenfermera
b. Un negociante
c. Un político

15. Por lo general soy más capaz de:
a. Ser un buenlíder
b. Tener el trabajoal día
c. Mantener buenas relaciones

16. En el colegio o escuela yo:
a. Organizabalosjuegos
b. Competía para ganar
c. Jugaba únicamente con mis amigos

17. Para mí el sol significa:
a. Amor yvida
b. Dominio ypoder
c. Actividad yenergía

18. Cuando hago algo difícil, generalmente lo hago por:
a. El reto

b. Demostrar capacidad
c. Caer bien

19. Yo creo que la vida sirve para:
a. Vivir en paz y armonía
b. Ser una personaimportante
c. Realizar algo

20. La mayor parte de mi vida la he dedicado a:
a. Aprovechar mejor eltiempo
b. Estar en compañíasagradables
c. Luchar por adquirirposición

21. Las veces que practico algún juego o deporte me preocupo más por:
a. Poder hacerlo como lo hace el mejor
b. Salir peleando conalguien
c. Poder derrotarlos atodos

22. Cuando acabo de cometer un error me siento incómodo porque:
a. Voy a perder influencia ante mis colegas
b. La demás gente se va a disgustar conmigo
c. El trabajo no me quedo como quería

23. Generalmente cuando estoy en grupo
a. Tomo lasdecisiones
b. Me adelanto a los acontecimientos
c. Me voy bien con la gente

24. Con frecuenciasiento:
a. Rebote ynáuseas
b. Malestar general
c. Que gozo de buena salud

25. Eltiempoesparamí:
a. Un pájaro quevuela
b. Una fuerza quedomina
c. Un lago encalma

26. En el colegio me sentía satisfecho cuando:
a. Me comentaban el resultado de mis tareas
b. Pegaba o insultaba a quien me ofendía
c. Jugaba en los recreos con mis colegas

27. Cuando estoy con otras personas:
a. Me es fácil pensar sobre qué hablar

b. Me esfuerzo por hacer amigos
c. Fácilmente influyo sobre lo que hablan

28. Creo que la gente generalmente
a. Se preocupa por la forma como se sienten los demás
b. Pretende que uno haga lo que ella quiere
c. Prefiere saber los resultados de su trabajo

29. Una de las metas de mi vida es:
a. Ganar el respeto de los demás
b. Tener ayuda y cariño de alguien
c. Ser alguien de mérito por su trabajo

30. Tengo grandes cualidadespara:
a. Convencer a la gente
b. Agradar con buenoschistes
c. Aventajar a otraspersonas

31. Lo que más deseo en mi vida es:
a. Ser querido y aceptado por la gente
b. Tener éxito en el mundo
c. Ser una persona de influencia

32. La mujer ante todo debe ser:
a. Cariñosa
b. Respetuosa
c. Independiente

33. En todas las acciones de la vida lo más importante es:
a. Tener mucha dedicación y responsabilidad
b. Tener mucho orden y control
c. Evitar herir sentimientos ajenos

34. Al estudiar lo hago por:
a. Obtener recompensa posterior
b. Estar con otraspersonas
c. Convencer más tarde a otros

35. Creo que la religión es más que todo:
a. Una necesidad interna del hombre
b. Un medio para armonizar la sociedad
c. Una forma de controlar la gente

36. Al entrar a un sitio donde hay varias personas, de las cuales conozco tres, buscaría la compañía del:

a. Negociante famoso
b. Más amigable
c. Que me admira

37. Si pudiera elegir mi compañero para un viaje, preferiría:
a. Alguien a quien le pueda contar mis problemas íntimos
b. Alguien a quien tenga que dar instrucciones
c. Alguien con quien analizar mis opiniones

38. En la vida se consigue más por:
a. Influencia
b. Amabilidad
c. Esfuerzo

39. A mí me gusta jugar:
a. Contra personas hábiles
b. Para estar con gente agradable
c. Siempre y cuando gane

40. Cuando alguien me dice que soy incapaz de hacer algo:
a. Me disgusto porque ven mi debilidad
b. Me esfuerzo por hacer lo mejor
c. M siento herido

41. Yo disfrutaría más:
a. Si tuviera autoridad sobre otros
b. Si mantuviera buenas amistades
c. Si hiciera planes a largo plazo

42. La moral sirve:
a. Para la paz y unión entre la gente
b. Para trabajar más efectivamente
c. Para controlar a la gente

43. A mí me produce una emoción más fuerte la:
a. Oscuridad
b. Altura
c. Velocidad

44. A menudo deseo que:
a. La gente me apruebe
b. Otras personas hagan lo que yo quiero
c. Mis propósitos se logren

45. Si yo viajara lejos lo haría para:
a. Conocer el mundo y salir de la rutina

b. Visitar amigos yparientes
c. Sentirme importante y poderoso

46. Uno debe estar orientado hacia:
a. El futuro
b. La amistad
c. El poder

47. Lo que más le gusta a la gente es:
a. Mandar
b. Ayudar
c. Tener éxito

48. Hago un trabajo en casa y daño lo que estoy haciendo, entonces:
a. Busco un culpable
b. Pido disculpas yexplico
c. Intento mejorarlo

49. En mi actividad lo que más me gusta es:
a. Que me digan si lo hago bien
b. Decir cómo se debe hacer
c. Ayudar a miscompañeros

50. Me gustaría que la gente:
a. Ayudara a quien lo necesite
b. Fueran tan convincentes como yo
c. Planeara sus actividades

51. La radio ha servido más para:
a. Que la gente piense más y progrese
b. Tener ratos de alegría y unión
c. Que la gente aprenda a discutir

52. Cuando hago alguna cosa
a. Nunca me arrepiento
b. Me esfuerzo
c. Me gusta hacerlo acompañado

53. Los buenos profesores
a. Ponen metas deaprendizaje
b. Dan trato cordial a sus alumnos
c. Establecen controles estrictos

GUIA DE ENTREVISTA PARA LA EXPLORACIÓN DE

LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y LA SALUD EN EL TRABAJO

Jorge Román Hernández

I. MOTIVACIÓN CON EL TRABAJO

1. *En términos generales, ¿se siente motivado o desmotivado con el trabajo que realiza actualmente?*

2. *¿Qué le proporciona motivación con su trabajo?*

3. *¿Qué le produce desmotivación?*

4. *¿Considera que la motivación o la desmotivación que le produce su trabajo se extiende a otras áreas de su vida, como la vida familiar, su tiempo de descanso u otras?*

5. *¿En el trabajo encuentra compensaciones para desmotivaciones que se le presentan en otras áreas de su vida?*

6. *¿En su vida fuera del trabajo encuentra compensaciones para desmotivaciones que tiene en su trabajo?*

II. ESTRÉS

7. *¿El trabajo le produce tensión?*

8. *¿Esa tensión es desagradable, molesta; o por el contrario, lo estimula y le crea una buena disposición?.*

9. *¿Esa tensión se le produce con frecuencia en el trabajo?*

10. *¿Sigue sintiendo la tensión que le produce el trabajo después de terminada la jornada laboral?*

11. *¿Se le producen tensiones desagradables o molestas por razones ajenas al trabajo pero que lo afectan en él?*

12. *¿Siente que puede controlar la tensión? ¿Cómo hace?*

13. *¿Los estados de tensión han afectado su salud? ¿Cómo?*

III. INVOLUCRACIÓN EN EL TRABAJO

14. *¿Se siente ud. identificado con su trabajo?*

15. *¿Qué aspectos de su trabajo hacen que se sienta más identificado con él?*

16. *¿Conoce ud. los objetivos o metas de su empresa? ¿Los comparte, siente que tienen que ver con ud.?*

17. *¿Qué considera que lo haría aumentar su disposición a hacer suyos los objetivos o metas de su empresa?*

IV. APOYO SOCIAL

18. *¿Considera que sus relaciones con otras personas en su trabajo son más bien amplias o limitadas, pocas?*

19. *¿Son más bien muchas o pocas las personas de su trabajo conocen sus inquietudes, sus criterios o sus problemas como trabajador?*

20. *¿Y en relación con su vida personal o familiar?*

21. *¿Son más bien muchas o pocas las personas de su trabajo en las que puede confiar realmente? ¿Son estas personas sus colegas o compañeros, sus superiores, sus subordinados u otras?*

22. *¿Son más bien muchas o pocas las personas de su trabajo que le confían a ud. los criterios y problemas de ellos? ¿Son estas personas sus colegas o compañeros, sus superiores, sus subordinados u otras?*

23. *¿Se siente ud. querido por sus compañeros, sus superiores o sus subordinados en el trabajo?*

24. *¿Se siente considerado por esas personas?*

25. *¿Siente que esas personas lo apoyan o ayudan en la realización de sus tareas o estarían verdaderamente dispuestos a hacerlo si ud. lo necesitara?*

26. *¿Esas personas le transmiten a ud. sus propias experiencias o informaciones de modo que puedan serle de utilidad?*

V. ALIENACIÓN

27. *¿Puede explicar qué significa su trabajo para el proceso de producción o el servicio que realiza su empresa o su centro de labor?*

28. *¿Considera que por los resultados de su trabajo valen la pena los esfuerzos que realiza?*

29. *¿Se considera capaz de influir con su comportamiento en las decisiones que se toman en su trabajo, tengan o no que ver directamente con ud.?*

30. *¿Considera que siendo un buen trabajador no garantiza el poder obtener el reconocimiento y la gratificación que debiera recibir?*

31. *¿Se siente identificado con la dirección de su empresa, de su centro y de su taller o departamento?*

32. *¿Son estimulantes sus perspectivas futuras en el trabajo?*

33. *¿Se siente ud. ajeno o extraño en el trabajo, como si su trabajo no tuviera nada que ver con ud. ni con su vida?*

FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIALES ENCUESTA
DE IDENTIFICACIÓN
G. Bocanument y N. Berján

Edad:	**Institución a la que pertenece:**	**Turno:**	**Fijo**	**Rotativo**
Sexo:	**Cargos anteriores en la institución:**	**Horario:**		
Estado civil:	**Tiempo de antigüedad en la institución:**	**Número de personas a su cargo:**		
Escolaridad:	**Área:**	**Fecha de aplicación:**		
Número de cargas familiares:	**Cargo:**			

ÁREA 1 CONTENIDO DE TRABAJO			**FRECUENCIAS**			
			A	**B**	**C**	**D**
			Siempre o casi siempre	**Mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Nunca o casi nunca**
Autonomía	1	¿Tiene la posibilidad de organizar y clasificar su trabajo?				
	2	¿Tiene definidas las fuentes de información para organizar su trabajo?				
	3	¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de realizar su trabajo?				
	4	¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones sin la presencia de su jefe?				
	5	¿La responsabilidad de la toma de decisiones es compartida?				
	6	¿Sus tareas se corresponden con las funciones de su cargo?				
Ambigüedad del rol	7	¿Sus funciones o tareas son suficientemente claras?				
	8	¿Son claros los objetivos de su trabajo?				
	9	¿Tiene claros los alcances o límites de las tareas que realiza?				

	10	¿Recibe ud. órdenes u orientaciones contradictorias?				
	11	¿Las funciones que realiza le generan conflictos con sus compañeros?				
Sobrecarga de trabajo	12	¿Tiene ud. que desarrollar varias tareas simultáneamente?				
	13	¿Las tareas que ud. hace son muy difíciles o complejas?				
	14	¿Es adecuado el tiempo asignado para cada tarea?				
	15	¿Las tareas que ud. realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?				
Monotonía y repetitividad	16	¿Su trabajo implica diversidad de tareas?				
	17	¿Debe realizar las mismas funciones de forma repetida?				
	18	¿Puede crear procedimientos para la mayor efectividad de sus labores?				

AREA 2 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
			Siempre o casi siempre	Mayoría de las veces	Algunas veces	Nunca o casi nunca
Ritmo	19	¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus tareas?				
	20	¿Puede variar el ritmo de trabajo en el desarrollo de las tareas?				
	21	¿La jornada de trabajo es prolongada?				
	22	¿Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?				
	23	¿Durante el turno puede tomar períodos de descanso cortos aunque no estén reglamentados?				
	24	¿Considera suficientes los descansos entre turno y turno?				
	25	¿Tiene la posibilidad de programar sus turnos de descanso?				
	26	¿Puede descansar los fines de semana?				
	27	¿Tiene la posibilidad de programar sus vacaciones?				
Turnos	28	¿Interviene ud. en la asignación de los turnos de trabajo?				
	29	¿Debe trabajar en turnos nocturnos?				
	30	¿Tiene que doblar turnos?				
	31	¿Interfiere la asignación de los turnos de trabajo en sus relaciones familiares y sociales?				
	32	¿Los turnos que ud. realiza le afectan su salud?				
	33	¿El relevo de turnos es rápido y efectivo?				
	34	¿Las jornadas de trabajo se prolongan sin previa programación?				
	35	¿Las horas extra están previstas y programadas?				

AREA 3 RELACIONES HUMANAS

			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
			Siempre o casi siempre	Mayoría de las veces	Algunas veces	Nunca o casi nunca
Relaciones jerárquicas	36	¿Puede hablar sin dificultad con sus jefes?				
	37	¿Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?				
	38	¿Cuándo lo supervisan lo hacen de manera positiva?				
	39	¿La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo y consideración?				
	40	¿Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones?				
	41	¿Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?				
	42	¿Hay muchas dificultades para obtener un permiso para ausentarse?				
Participación	43	¿Es tomado en cuenta por su jefe en la toma de decisiones?				
	44	¿Acuerda y negocia con su jefe el manejo de las tareas y las responsabilidades que le corresponden?				
Relaciones cooperativas	45	¿Trabaja usted solo?				
	46	¿En general se entiende usted bien con sus compañeros de trabajo?				
	47	¿Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?				
	48	¿En situaciones difíciles cuenta con el apoyo y colaboración del grupo?				
	49	¿La comunicación se ve afectada por el desarrollo de las labores?				
Relaciones funcionales	50	¿Debe realizar tareas en equipo?				
	51	¿Su trabajo depende de los resultados de sus compañeros?				
	52	¿El trámite para pedir ayuda de otras áreas técnicas es sencillo y ágil?				
	53	¿El trabajo en equipo produce los resultados que usted espera?				

AREA 4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
			Siempre o casi siempre	Mayoría de las veces	Algunas veces	Nunca o casi nunca
	54	¿Se hace labor de familiarización con el centro y las tareas al personal nuevo?				
	55	¿Para el desarrollo de nuevas tareas se hace entrenamiento?				
	56	¿Se imparten instrucciones suficientes para realizar eficazmente el oficio?				
	57	¿Hay oportunidades de capacitación relacionada con el cargo o el oficio?				
	58	¿Hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal?				
	59	¿Su desempeño en el trabajo o sus aportes son reconocidos o valorados?				
	60	¿Existe una efectiva preocupación por los problemas familiares de los trabajadores?				
	61	¿Existen actividades de recreación para los trabajadores?				
	62	¿Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?				
	63	¿Se realizan actividades educativas relacionadas con la salud de los trabajadores?				
	64	¿Participa usted en actividades de Salud Ocupacional?				
	65	¿Se han desarrollado actividades en áreas de medicina, seguridad industrial, higiene o psicología?				
	66	¿Ha participado en talleres sobre uso de alcohol o drogas, tabaquismo, enfermedades de transmisión sexual, etc.?				
	67	¿Existen manuales de funciones de los cargos claros y específicos?				
	68	¿Se permite la rotación de cargos u oficios?				
	69	¿Hay oportunidades de ascender basadas en méritos propios?				
	70	¿Hay programas de recreación para la familia?				

ÄREA 5 ESTRESANTES DERIVADOS DEL TRABAJO

Cuando tiene usted problemas en el trabajo:

			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
			Siempre o casi siempre	Mayoría de las veces	Algunas veces	Nunca o casi nunca
Autorreporte de síntomas	1	¿Le duele la cabeza?				
	2	¿Siente mareos?				
	3	¿Siente náuseas?				
	4	¿Le dan diarreas?				
	5	¿Le da estreñimiento?				
	6	¿Le duele la espalda?				
	7	¿Siente cansancio muscular?				
	8	¿Le tiemblan las manos?				
	9	¿Le sudan las manos?				
	10	¿Siente palpitaciones?				
	11	¿Siente picazón en la piel?				
	12	¿Se le brota la piel?				
	13	¿Duerme mal?				
	14	¿Le da mucho apetito?				
	15	¿Se le quita mucho el apetito?				
	16	¿Se le olvida hacer las cosas?				
	17	¿No puede concentrarse en el trabajo?				
	18	¿Siente inseguridad?				
	19	¿Siente temor pero no sabe a qué?				

	20	¿Se siente incapaz para solucionar sus problemas?				
	21	¿Se vuelve agresivo?				
	22	¿Se irrita o enoja con facilidad?				
	23	¿Se desespera?				
	24	¿Siente tristeza?				
	25	¿Se siente amenazado por algo?				
	26	¿Se siente frustrado?				
	27	¿Siente deseos de llorar?				
	28	¿Se deprime?				
	29	¿Siente que su actividad sexual le disminuye?				
	30	¿Siente que no puede hacer las cosas?				
	31	¿Se ausenta del trabajo?				

	32	¿Le cuesta trabajo estar quieto?				
	33	¿Tiene dificultades para comunicarse con los demás?				
	34	¿Fuma más de lo habitual?				
	35	¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?				
	36	¿Consume medicamentos para tranquilizarse?				
	37	¿Se accidenta fácilmente?				

FASE: OBSERVACIÓN **GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Fecha: _____ **Fecha:**_____

Actividad No.	**¿Qué hizo?** *(actividades que desarrolla)*	**¿Cuándo lo hizo?** *(ubicación en el tiempo)*	**¿Quién lo hizo?** *(actores: se sugiere hacer una caracterización de los mismos)*	**¿Cómo lo hizo?** *(Métodos o estrategias empleadas en las actividades).*	**¿Con qué lo hizo?** *(recursos: humanos, materiales y financieros)*
1					
2					
3					
4					
5					

Actividad No.	**¿Qué factores del contexto favorecieron la acción?**	**¿Qué factores del contexto limitaron la acción?**	**Observación libre**
1			
2			
3			
4			
5			