UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA ENTIDAD FINANCIERA PÚBLICA.

AUTOR:
POZO ESPINOZA JONATHAN LEONEL

TUTORA:
PSIC. PRISCILA G. BANEGAS VACA, MSC.

GUAYAQUIL, AGOSTO 2018.

DEDICATORIA

Dedicado a N por la confianza en mis capacidades y enseñarme que para todo en esta vida hay remedio excepto para la muerte, por ver desde un ángulo no tradicional la vida y por aceptarme tal y como soy, aún antes de irse.

Dedicado a toda mi familia, sobre todo a mi madre, padre y hermanas.

AGRADECIMIENTO

A mi madre, mi motor, por motivarme en momentos difíciles y enseñarme desde pequeño a ser perseverante.

A mi padre por demostrarme con hechos el valor de la responsabilidad.

A Mary y Kathy por ser parte fundamental en mi vida, mi inspiración de lucha y ejemplo de fortaleza.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ESCUELA/CARRERA DE PSICOLOGÍA

UNIDAD DE TITULACIÓN

"SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA ENTIDAD FINANCIERA PÚBLICA"

Autor:
Jonathan Leonel Pozo Espinoza

Tutora:
MSc. Priscila G. Banegas Vaca

Resumen

Este trabajo se sistematización se basó en la etapa de levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales de una entidad financiera pública de Guayaquil, ejecutado durante los meses de Mayo y Julio de 2018, cuyo objetivo fue describir la influencia del proceso de comunicación en la misma, para fortalecer la experiencia de los futuros estudiantes de psicología cuyo interés de titulación se relacione al contexto organizacional. Para llevar a cabo esta sistematización se contó con el análisis de literatura referente al tema de la comunicación, además, se realizó la revisión de guías de observación y entrevistas. Se tuvo como conclusión que el proceso de comunicación influye a medida que la comunicación en dirección descendente sea eficiente y eficaz, de manera que, quien transmite la información cuente con la capacidad de instruir y seguir procedimientos, también considerando las habilidades del grupo de prácticas para que se adapten a las estructuras jerárquicas.

Palabras clave: Levantamiento de información, riesgos psicosociales, proceso de comunicación.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ESCUELA/CARRERA DE PSICOLOGÍA

UNIDAD DE TITULACIÓN

"SYSTEMATIZATION OF THE EXPERIENCE OF THE DIAGNOSTIC OF PSYCHOSOCIAL RISKS'S SURVEY OF INFORMATION IN A PUBLIC FINANCIAL ENTITY"

Author:
Jonathan Leonel Pozo Espinoza

Advisor:
MSc. Priscila G. Banegas Vaca

Abstract

This systematization work was based on the stage of information gathering of the diagnosis of psychosocial risks of a public financial entity of Guayaquil, executed during the months of May and July of 2018, whose objective was to describe the influence of the communication process in the same, to strengthen the experience of future psychology students whose degree interest is related to the organizational context. In order to carry out this systematization, we counted on the literature analysis referring to the subject of the communication, in addition, the observation guides and interviews were revised. It was concluded that the communication process influences as communication in downward direction is efficient and effective, so that, who transmits the information has the ability to instruct and follow procedures, also considering the skills of the group of practices for that adapt to hierarchical structures.

Key words: Information gathering, psychosocial risks, communication process.

INDICE

1. Introducción 8
2. Contexto teórico 10
2.1 Organización 10
2.2 Diagnóstico organizacional 10
2.3 Riesgos Psicosociales 11
2.4 Comunicación 12
2.4.1 Definiciones 12
2.4.2 Elementos de la comunicación 13
2.4.3 Axiomas de la comunicación 14
2.4.4 Paradigmas de la comunicación 15
2.4.5 Formas de la comunicación interpersonal 16
2.5 Redes de comunicación 18
2.6 Comunicación organizacional 20
2.7 Dirección de la comunicación 22
2.7.1 Comunicación descendente 22
2.7.2 Comunicación ascendente 23
2.7.3 Comunicación lateral 24
3. Metodología 26
3.1 Generación de conocimiento mediante la sistematización de experiencias 26
3.2 Aspectos contextuales que influyeron en el proceso de sistematización 28
3.3 Plan de sistematización 31
3.4 Consideraciones éticas 34
3.5 Fortalezas y limitaciones 35
4. Recuperación del proceso vivido 37
4.1 Primera fase – Observación participativa 37
4.2 Segunda fase – Aplicación de cuestionario 39
4.3 Tercera fase – Entrevistas 40
5. Reflexión crítica 42
6. Conclusiones y Recomendaciones 46

6.1 Recomendaciones 46
Bibliografía 47
Anexos 49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Elementos básicos de la sistematización 31
Tabla 2: Procedimiento seguido para la sistematización 32

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Elementos de la comunicación 14
Ilustración 2: Redes de la comunicación grupal 19
Ilustración 3: Dirección de la comunicación 25

1. Introducción

Las organizaciones se encuentran en constante cambio e innovación que las podemos traducir como adaptación. Dentro de estas modificaciones se incluyen las transformaciones en su contexto como variables políticas, económicas, demográficas, sociales, culturales, tecnológicas y legales, que repercuten el entorno de la organización en todos sus sentidos.

La naturaleza de las situaciones que se presentan, inherentemente genera ciertas reacciones a nivel individual, grupal y organizacional. Estos fenómenos se desenvuelven como efecto dominó, donde el mayor movimiento en la centralidad de la organización o en su contexto, traerá consigo interpretaciones significativas a cada uno de los colaboradores.

Por las razones expuestas es necesario en toda organización realizar un diagnóstico, con la finalidad de encontrar y analizar variantes que puedan perjudicar la estabilidad y productividad de la misma.

Entre las variables que se pueden encontrar y estudiar una vez finalizado el diagnóstico son, la desmotivación, satisfacción, factores psicosociales como el estrés e incluso el conflicto en las relaciones interpersonales.

Durante este proceso de intervención en una organización es necesario llevar a cabo una cantidad considerable de técnicas que nos ayuden a levantar la información y lograr responder a los objetivos de la misma, para esto se toman en cuenta instrumentos como fichas de observación, cuestionarios, encuestas y guía de entrevistas.

Sin embargo ese levantamiento de información va a depender no solo de los datos recolectados por medio de las técnicas, también es imprescindible considerar las diferencias individuales, la dinámica grupal, el contexto organizacional. En otras palabras cómo se desenvuelven los integrantes de la organización durante esa fase del diagnóstico.

Así mismo, durante el levantamiento de información, el proceso de comunicación cumple un papel importante, de manera que se logra identificar de qué formas se transmite a los colaboradores, que existirá un proceso de diagnóstico y las reacciones de los participantes frente a ello.

Este trabajo se realizó bajo la modalidad de sistematización de experiencias, debido a que se realizó un ordenamiento de experiencias del proceso vivido en

el proyecto de vinculación, lo cual traerá consigo el análisis de cada fase de la práctica y la respectiva reflexión crítica en relación a las experiencias.

Es por esto, que el presente proyecto tiene como objeto, el levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales realizado en una entidad financiera pública en la ciudad de Guayaquil, entre los meses de mayo y julio del 2018.

El proyecto se realizará con el objetivo de, describir el proceso e comunicación durante la fase de levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales de una entidad financiera pública de Guayaquil en los meses mencionados anteriormente, para fortalecer la experiencia hacia los futuros estudiantes de psicología en contextos organizacionales.

Para que se lleve a cabo el proyecto de vinculación, fue necesario contar con la revisión literaria sobre temas en relación a la comunicación, esto de la mano con, el análisis de la información encontrada gracias a las fichas de observación, lo cual permitió percibir de cerca la dinámica laboral.

En el contexto teórico se halló que el proceso de comunicación se desenvuelve de distintas maneras dentro de una organización, sin embrago, una característica primordial de la comunicación entre colaboradores de distintos rangos jerárquicos. Esto se puede contrastar con la experiencia vivida, gracias a que se evidenció la relación adecuada y asertiva entre los subordinados y los jefes.

Por lo tanto, se encontró como conclusión que, la dirección descendente de la comunicación permitirá el desarrollo de la fase de manera eficaz, gracias a la intervención de los jefes de área como parte del equipo de prácticas.

2. Contexto teórico

2.1 Organización

Las organizaciones dependen mucho del comportamiento de cada uno de sus colaboradores para su adecuada dinámica productiva, esto quiere decir que, si un individuo durante el ejercicio de sus funciones presenta y desarrolla actitudes favorables traerían consigo consecuencias a corto o largo plazo en la organización de la misma naturaleza.

La conservación y estabilidad de una organización obedece a la coexistencia de la dinámica entre los recursos humanos y materiales. Es por ello que, toda organización se encuentra en la necesidad de requerir ayuda profesional, siendo un elemento esencial el diagnóstico organizacional y todos sus variables asociados, como es el caso de la influencia de la comunicación.

2.2 Diagnóstico organizacional

Según (Rodriguez M, 2005), el diagnóstico organizacional cuenta con varios orígenes, entre esos, la necesidad de crecimiento que tiene la organización, la búsqueda de ideas innovadoras, aumentar la productividad, adaptación al contexto político económico donde está situado y enfrentamiento de conflictos.

Por lo tanto, el diagnóstico bajo estas necesidades mencionadas, cumple con la función de analizar la situación de la organización en búsqueda de alternativas que modifiquen ciertas perturbaciones que alteran la armonía en la organización.

Es necesario en todo tipo de contexto realizar una evaluación tanto de los grupos de trabajo y las diferencias individuales, como de los espacios físico-ambientales para tomar medidas que favorezcan la dinámica en las relaciones interpersonales, aumentando su compromiso, motivación y satisfacción por el bien de la organización.

En las organizaciones, los individuos están siempre expuestos a enfrentar situaciones de conflicto y condiciones que desequilibran la armonía en el desarrollo de sus funciones. Estas se pueden presentar por la naturaleza del trabajo de dos formas, ya sea por las demandas de los altos mandos como por las expectativas de cada individuo, traducidos en factores de riesgos psicosociales.

2.3 Riesgos Psicosociales

Según la (OMS, 1988) los factores psicosociales son “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”.

La dirección general de relaciones laborales en España (2006) destaca que, los factores psicosociales son aquellas características de las normas de trabajo, y sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos o fisiológicos.

En el artículo 33 de la constitución de la República del Ecuador (2016), el estado garantiza el derecho y respeto a la dignidad, una vida decorosa y un trabajo libremente escogido y aceptado. Esto con el fin de que el ciudadano goce de un trabajo digno y adecuado a sus necesidades.

Considerando la complejidad del ser humano, las respuestas ante situaciones psicosociales son diferentes en cada individuo miembro de la organización, las particularidades individuales como, personalidad, necesidades, y adaptabilidad, son únicas en cada ser, por lo tanto generarán consecuencias diferenciables y distinguidas.

Según el (CIE10, 2018) Los riesgos Psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, se manifiestan alterando la globalidad del individuo que forma parte de la organización como los estados emocionales y el deterioro de cómo se lleva a cabo las actividades rutinarias.

Además es importante recalcar que tanto el individuo como la organización cuentan con objetivos y expectativas, y si estas no se dan, pueden crearse alteraciones como insatisfacción, desmotivación, conflictos de liderazgo y fallas en el proceso de comunicación.

En este trabajo se toma en cuenta la comunicación, no como centro de estudio y diagnóstico, sino en cómo el proceso de comunicación tuvo protagonismo para poder llevar a cabo la fase de levantamiento de información para diagnosticar los riesgos psicosociales.

2.4 Comunicación

2.4.1 Definiciones

Reuniendo definiciones breves tomadas de la real academia española, comunicación es la acción y efecto de comunicar, es la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor estableciendo una unión de mensajes a través de canales, vías y/o diferentes recursos materiales.

Cuando el ser humano ingresa a un grupo u organización, necesitan estar en comunicación constantemente, lo cual hace que sea imposible dejar de comunicarse, es por esto que, los seres humanos no se limitan a la utilización del lenguaje hablado, también se comunican expresando movimientos corporales, faciales, señales, símbolos y música, que se caracterizan principalmente por darle un significado a alguna situación particular y posteriormente generar una actitud frente al mensaje enviado, lo que conlleva una respuesta, esto deja en evidencia el papel inherente que cumple la comunicación en todo el entorno.

Este tema ha sido muy importante como función psicológica y en diferentes ámbitos de la vida, ya sea, a nivel educativo, familiar o laboral, tanto así que han trascendido en la actualidad las formas o maneras de comunicar, pasando de la comunicación a través de codificaciones lingüísticas hasta la utilización de redes diseñadas específicamente para la interacción social.

Se habla de comunicación cuando se da el intercambio de información entre personas, este intercambio se considera uno de los procesos fundamentales de la organización social que requiere de un código para transmitir el mensaje mediante un determinado canal, hasta llegar a quien descodifica el significado, sin embargo durante el proceso de comunicación surgen inconvenientes que tergiversan la verdadera intención del mensaje modificando su interpretación.

Varios autores se han manifestado con respecto a este tema. Desde filósofos de la antigua Grecia hasta teóricos contemporáneos. Todos coinciden en la interrelación que debe existir entre dos o más personas para que pueda existir comunicación, y en la intención de expresar ideas y pensamientos al interlocutor.

Aristóteles citado por (Berlo, 1969, pág. 4) consideró la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance, pero este concepto en un principio fue direccionado a la retórica, por el propósito del orador para hacer que los demás tengan el mismo punto de

vista, o sea, convencer a las personas través de la palabra, en este modelo aristotélico se establece un modelo lineal de comunicación considerando tres elementos: Emisor, discurso y audiencia.

Para 1949, el ingeniero Claude E. Shannon en colaboración con el sociólogo Warren Weaver, desarrollan el modelo comunicativo enfocado en técnicas de la transmisión de mensajes. Este modelo resulta más complejo que el aristotélico, además se muestra más amplio (Baecker, 2017).

2.4.2 Elementos de la comunicación

Los elementos de la comunicación según la obra de Shannon y Weaver "Teoría de la información", son:

- **Emisor.-** Es quien inicia el proceso.

- **Codificación.-** Símbolos y códigos que envía el emisor.

- **Mensaje.-** Conocido como el producto físico real de la codificación del emisor (lo que se habla, escribe, expresiones corporales y faciales).

- **Canal.-** El medio por el cual viaja el mensaje.

- **Receptor.-** Es la persona a quien va dirigido el mensaje.

- **Decodificación.-** Es la traducción de símbolos por una forma comprensible.

- **Ruido.-** Son las barreras que se presentan durante la comunicación, distorsionan la claridad del mensaje como los problemas de percepción, las diferencias culturales y la sobrecarga de información.

- **Retroalimentación.-** Es la comprobación de que el mensaje se ha transferido con éxito.

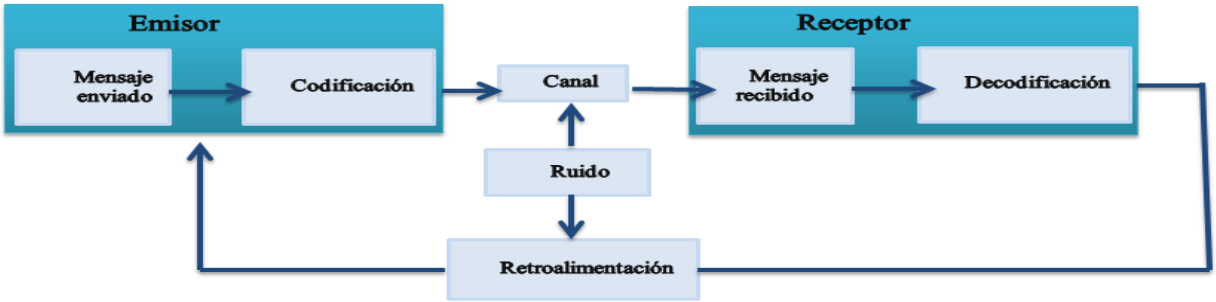

Ilustración 1: Elementos de la comunicación

Fuente: Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional décimo quinta edición. México. Pearson.

Este proceso se desarrollada para el estudio del proceso de la información en la ingeniería, sin embargo trascendió al estudio sociológico y psicológico hasta la actualidad.

En su estructura lineal y horizontal se consideran aspectos relevantes en toda comunicación humana como el ruido que no es mas que las interferencias que se dan y distorsionan el mensaje modificando su objetivo, o la retroalimentación que permite verificar si el mensaje llegó y fue interpretado de la forma adecuada.

Estos componentes nos traen como evidencia, que la comunicación no es estática únicamente entre dos seres. Es crucial tomar en cuenta otras características como la interpretación y la intención que se le va a dar. Sin embargo, la comunicación tiene características innatas e inherentes que se dan por sentadas sin cuestionamientos.

2.4.3 Axiomas de la comunicación

Para (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991), existen particularidades de la comunicación que definen la naturaleza de la interacción humana, destacando que toda comunicación tiene 5 axiomas:

1) La imposibilidad de no comunicar.- Hace referencia a que toda expresión o acción tiene algo que decir.
2) Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación.- El contexto y la relación que tengan los interlocutores influye en la interpretación del mensaje.
3) Puntuación de la secuencia de hechos.- Se enfatiza la retroalimentación entre los participantes, el emisor pregunta y esto como consecuencia traerá una respuesta y viceversa.

4) Comunicación digital y analógica.- Lo que transmitimos es un conjunto de elementos donde interviene nuestras expresiones y nuestro código lingüístico.
5) Interacción simétrica y complementaria.- La forma de comunicar va a depender del rango jerárquico en el que se encuentre cada uno.

Tanto los elementos de la comunicación como los axiomas son importantes dado que demuestran lo explícito en sus conceptos. Sin embargo, para puntualizar temas y características de un estudio, también es necesario revisar sus antecedentes históricos y paradigmas, esto nos ayudará a analizar con precisión un fenómeno. El paradigma cumple el papel perceptivo y cognitivo para representar la realidad.

2.4.4 Paradigmas de la comunicación

Para (Mucchielli, 1998) en el estudio de la comunicación encontramos cuatro sistemas que ayudan a darle sentido a este estudio. El paradigma estructural-expresivo, el paradigma formal-transaccional, el paradigma de relación-sistémico y el paradigma fenomenológico-praxeológico

El paradigma estructural-expresivo advierte que su objetivo es la expresión de la personalidad, partiendo desde estructuras subyacentes como los fenómenos psíquicos y estos se verán obligados a manifestarse.

El esquema de este paradigma estaría formado por cuatro niveles, desde el más profundo al más superficial, Valores, actitudes, comportamientos y opiniones. Este proceso actuaría como parrilla deformadora debido a la modificación generada durante la emisión y recepción, por ejemplo, los deseos, motivaciones o creencias para poder expresarse deberían trabajar en conjunto con los valores, de esta forma se está creando un filtro que permitirá tener una actitud frente a alguna situación, posteriormente generaría un comportamiento, para finalizar con una opinión.

El paradigma formal-transaccional deja a un lado el contenido de lo que se quiere expresar, y pone énfasis en la forma en que se comunica. Para este paradigma se toma en cuenta tres niveles implicados en lo que el individuo emite.

El primer nivel es de actitudes y paralenguajes cristalizados que se perciben como consejos o juicios morales instituidos desde la niñez de padres a hijos. El segundo nivel es el originario del control y regulación de sentimientos, que

llegan junto a comunicaciones lógicas y racionales. En el tercer nivel se deja expresar espontáneamente los estados psicológicos como la rabia, placer, amor, miedo y alegría.

El paradigma de relación-sistémico centra su atención en las relaciones entre individuos, en este punto se considera que la esencia del ser y todos los seres se construye siempre y cuando mantenga relación con otros actores externos. Esas interacciones se definirán de acuerdo al contexto y a la forma de comunicar, entre esas interacciones se encuentra la interacción digital y analógica, que no es más que el axioma cuatro de la comunicación.

También existe la interacción simétrica y complementaria, cuya finalidad es diferenciar el comportamiento entre individuos bajo un mismo contexto pero separados por distintas pautas, uno dirige y ordena, y el otro acepta y responde.

El paradigma fenomenológico-praxeológico se encarga de explicar lo que el sujeto expresa y su significado, además de las diferentes perceptivas que tiene el sujeto que expresa sobre el mundo.

Los cuatro paradigmas mencionados tienen como finalidad la reconstrucción de las intenciones y representaciones, los dos primeros se refieren a los procesos psíquicos utilizados en la comunicación, es representacionista; por otro lado, las dos últimas coinciden en una concepción comunicativa y de participación continua, es decir, una psicología de las relaciones.

2.4.5 Formas de la comunicación interpersonal

Siguiendo la línea del mismo autor de los paradigmas, se establecen conceptos de la comunicación direccionados en las relaciones interpersonales, por ejemplo, la comunicación global, implícita, paradójica, de sugestión, defensiva y proyectiva.

La comunicación global se refiere al campo de la comunicación de empresa, es decir, al conjunto de sus comunicaciones externas y de sus comunicaciones internas, que forman parte de la esencia de las comunicaciones verbales y paralingüísticas. En ese contexto se manifiestan estrategias fundamentales que determinan el sentido de la comunicación.

En primer lugar se encuentra la estrategia informativa, que no es más que la primera modalidad conocida de la comunicación, también tenemos la estrategia

de colocación, esta se refiere al objetivo de la comunicación, que es expresar una identidad. Otra de las estrategias es la de movilización, con la función de influenciar al otro, la estrategia de relación destaca la dinámica simpatía-empatía de los dos actores sociales de la comunicación. Y por último la estrategia normativa, que se destaca por situarse en un conjunto de reglas y normas compartidas dentro de un mismo contexto.

La comunicación implícita hace referencia sobre los efectos que puede producir tanto el comportamiento del emisor, como de quien recibe la información, es decir, la interpretación como globalidad de la comunicación junto al comportamiento del receptor, por ejemplo, según los estilos de liderazgo, autocrático, democrático y liberal, cada líder cuenta con una característica que los diferencia del resto y esto a su vez generará una reacción en su equipo de trabajo.

Así mismo, la interacción nos lleva a formar una identidad en nuestro contexto, estas interacciones se pueden dar también como tangencialización, descalificación y mistificación, que en seleccionados casos constituyen el inicio de alguna alteración de identidad. La comunicación implícita nos lleva a formar normas de convivencia y a la vez suelen malograr la armonía del grupo.

La comunicación paradójica, en nuestras relaciones interpersonales siempre se ven involucrados ya sea el paralenguaje o las palabras, es decir, el estado analógico y digital se hacen presente durante la interacción entre individuos, es por esto que, durante esta función llamada comunicación, en ciertos casos surgen contradicciones que tergiversan la intención del mensaje conocidas como paradojas.

La característica principal de esta forma de comunicación es la obtención de dos mensajes que se describen de modo conflictivo, por lo tanto, una vez abordada por el receptor este va a tener interpretaciones diferentes debido a los dos mensajes enviados, uno digital que expresa mediante el lenguaje hablado una orden u opinión, y otra analógica que va acompañado de expresiones faciales o corporales.

La comunicación de sugestión (Bernheim, 1981, pág. 24) define sugestión como “el acto mediante el cual una idea se introduce en el cerebro y éste la acepta”, este efecto de sugestión es propio de la inserción institucional o el respeto a las normas de convivencia, lo cual hace que se desarrolle un estado de adaptabilidad.

La sugestión se da en situaciones en las que las condiciones y el contexto influencian directamente sobre el individuo y hasta cierto punto inhibe su comportamiento justificándolo, la sugestión puede venir desde el hogar hasta contextos organizacionales.

La comunicación defensiva, se las considera estrategias de relación porque permiten que un individuo manipule a otro para obligar a realizar acciones que desea, en situaciones de amenaza se tiende a provocar una estructura defensiva del oyente sin prestarle atención a la verdadera intención del mensaje, por lo tanto el proceso de comunicación queda distorsionado.

La comunicación proyectiva, en el psicoanálisis proyección es un mecanismo de defensa que se presenta en momentos claves para negar un sentimiento y atribuirlo a un elemento externo para que se defienda de las influencias desagradables. Por otro lado, comunicación proyectiva es lo que dice una persona o grupo sobre su modo de ver las cosas. A través de la comunicación proyectiva se revelan elementos que constituyen nuestro ser, como por ejemplo, nuestras actitudes, preocupaciones, orientaciones, valores y deseos.

Según lo expuesto, la comunicación no solo se encaja en emisión y recepción de mensajes, los diferentes elementos que intervienen en este proceso tienen gran relevancia para ambos actores parte de la comunicación, pues el contexto en cierta medida determina el motivo del mensaje, las características personológicas de cada individuo juegan un rol preponderante sobre la interpretación y retroalimentación del mensaje.

Las formas de comunicación interpersonal se dan en grupos, y como es común, uno de sus integrantes predomina el lugar, destacándose como líder sobre los demás, y a su vez, se crean estructuras en forma de redes para informar sobre acontecimientos del grupo.

2.5 Redes de comunicación

La comunicación interpersonal es propia de las necesidades del ser humano, pero durante este proceso hay que considerar también las redes que tiene la comunicación.

Para esto Leavit citado por (Chiavenato, 2004, pág. 111), realizó tres modelos de redes de comunicación que determinarían la eficiencia de la comunicación en los grupos y a su vez, hizo un experimento para analizar la estructura de redes o cadenas de comunicación en un grupo de cinco

personas. Don determinó que en tareas sencillas una de las redes es mucho más eficiente que otra; y a su vez, ésta es más eficiente que una tercera.

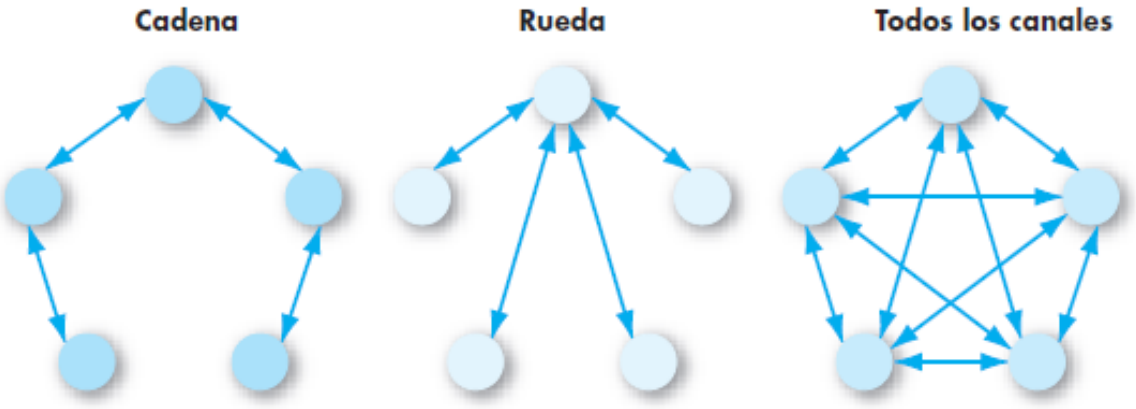

Ilustración 2: Redes de la comunicación grupal

Fuente: Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional décimo quinta edición. México. Pearson.

Con este esquema diseñado por Leavit, se diferencian las redes de comunicación por las particularidades de cada uno.

La red en forma de rueda favorece de manera rápida la influencia y eficiencia en las comunicaciones, es decir que la exactitud del mensaje también es buena, sin embargo, la flexibilidad en el ejercicio del cargo es muy lenta debido a las normas establecidas por el líder para desarrollar ciertas tareas, esto nos constata que el énfasis en el líder está muy marcado, lo cual de cierto modo bajaría la moral de los participantes del grupo por no poder expresar con autonomía sus ideas.

La red de cadena se caracteriza por la rapidez y la eficacia gracias a la exactitud con que se transmite el mensaje, la flexibilidad en el ejercicio del cargo es lenta por la falta de autonomía en las tareas al igual que la cadena de rueda, esto refleja que el énfasis en la posición del líder es parcialmente marcada lo que a su vez evidenciaría que la moral del participante del grupo sea baja.

En cuanto a la red de círculo o llamada también de todos los canales, toma un giro de 90 grados en comparación a las anteriores. No existe ningún énfasis

en las particularidades que debe demostrar el líder, lo cual traería como consecuencia una lenta influencia y falta de eficacia, a su vez existe poca exactitud del mensaje. Sin embargo, la flexibilidad en el ejercicio del cargo es muy rápida gracias al exceso de libertad en las tareas, de esta manera la moral del participante también tendría un ascenso.

Es necesario tomar en cuenta a naturaleza, exigencias y objetivos que cada grupo tenga para poder identificar qué red de comunicación es más conveniente, ya que si un grupo puede desenvolverse de manera adecuada, las organizaciones podrán cumplir con las metas preestablecidas.

2.6 Comunicación organizacional

Para (Andrade, 2005) la comunicación organizacional debe cumplir con tres premisas muy importantes, la primera premisa como proceso social, esto se demuestra en todo intercambio de información entre los integrantes de una organización.

La segunda premisa como disciplina, para la generación de conocimiento y su aplicación en las organizaciones y su contexto. La tercera, como conjunto de técnicas y actividades, los conocimientos creados en un primer momento tendrán una aplicación empírica en el contexto organizacional, dentro y fuera de ella.

La podemos distinguir en dos categorías: comunicación interna y comunicación externa.

Comunicación externa.- También la podemos identificar como relaciones públicas o publicidad, esta categoría de la comunicación organizacional reúne mensajes emitidos por la organización hacia sus contactos externos, promoviendo de esta forma productos y servicios.

Comunicación interna.- En esta categoría se destacan la promoción de las buenas relaciones entre miembros de la organización, mediante la utilización de diversos medios de comunicación que integren e informen al trabajador y llegar a la contribución de los objetivos de la empresa.

Un concepto clásico de la comunicación interna nos otorga (Capriotti, 1998) como el intercambio de información entre todos los niveles de una organización, esto nos permite reconocer la participación de todos los colaboradores. El mismo autor describe que para que exista participación, las

personas deben sentirse involucradas en la comunicación, y a su vez deben considerarse miembros activos de la organización y no solo simples receptores.

Para esto se deben dar 3 condiciones básicas:

1. Confianza de los colaboradores hacia los miembros de la cúpula.
2. Respeto por la capacidad de autonomía de los colaboradores, así la moral y satisfacción del mismo se elevará y permitirá que participe en las decisiones de la organización.
3. Tener la certeza de que sus comentarios serán tomados en cuenta.

También describe objetivos globales de la comunicación interna durante el intercambio de información entre los colaboradores de la organización:

a) Nivel racional.- Establecer una relación fluida entre empleados y empleadores.
b) Nivel operativo.- Facilitar la circulación de la información, permitiendo un funcionamiento rápido y dinámico a nivel interdepartamental.
c) Nivel motivacional.- Motivar a los miembros de la organización contribuyendo la competitividad y productividad de la empresa.
d) Nivel actitudinal.- Obtener la aceptación de los empleados a los valores y objetivos de la organización.

Capriotti plantea que estos objetivos serán de gran utilidad, de manera que guíe las particularidades de la organización y el contexto en el que se encuentre.

Siguiendo con el concepto de comunicación organizacional, Arturo Zúñiga Bernal citado por (Edel Navarro, García Santillán, & Casiano Bustamante, 2007, pág. 42) define la comunicación organizacional como el sistema de interrelaciones y entendimiento laboral, por medio de la definición de una misión y visión institucional propia, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo.

Esta definición constata la importancia de la comunicación para el funcionamiento de las empresas, es por esto que surge la necesidad de crear estructuras organizacionales con sistemas que prioricen los procesos de comunicación y dinamice las relaciones entre sus colaboradores.

Basándonos en (Stephen P. & Timothy A., 2013) la comunicación debe cumplir con cuatro importantes funciones mientras se mantenga en una organización o grupo: motivación, expresión emocional, control e información.

- Primera función.- la comunicación beneficia la motivación porque precisa a los participantes los medios que deben tomar en cuenta para mejorar su rendimiento o comportamiento de una forma específica.

- Segunda función.- se refiere a la expresión emocional, detalla la necesidad que tiene cada individuo para expresar sentimientos de satisfacción o frustración, así como situaciones que están perturbando su estadía en el grupo.

- Tercera función.- es la de controlar la jerarquía en las organizaciones, respetando la comunicación ascendente y descendente de sus miembros, así mismo, mediante la comunicación se controlan reglamentos y políticas organizacionales.

- Cuarta función.- es facilitar la toma de decisiones mediante la proporción de información que los grupos y colaboradores necesitan para ejecutar tareas y considerar alternativas.

Estas funciones tienen el mismo grado de importancia, ninguna es más importante que otra, permiten que las organizaciones mantengan una dinámica equilibrada entre su contexto y el contenido de sus objetivos, controlando a sus integrantes, también estimulándolos para que actúen, expresen sus emociones y tomen decisiones siempre y cuando ayuden en la eficacia organizacional.

2.7 Dirección de la comunicación

Según este mismo autor, la comunicación influye de forma vertical y lateral en las organizaciones, a su vez, el carácter vertical cumple con dividirse en dos direcciones. Ascendente y descendente.

2.7.1 Comunicación descendente

Cuando la información fluye hacia nivel inferior de un grupo, normalmente utilizada por los altos mandos de una organización, es decir, gerentes, jefes y/o líderes, con el fin de transmitir metas, objetivos y ordenes que se deben ejecutar, o también para compartir metas y desafíos propuestos, cuando el jefe

no puede dirigirse hacia la totalidad de sus trabajadores le asigna la tarea a sus subalternos y estos se encargarán de hacer la transferencia del mensaje.

La dirección descendente de la comunicación según Katz y Kahn citado por (Rodriguez, 2001) comunicación se identifican cinco tipos de comunicación descendente

1. Instrucciones laborales.- El jefe envía a sus subordinados directrices que tengan que ver con sus actividades.
2. Exposición razonada de los trabajos.- Se refiere a la información que se transmite para el equilibrio de la organización.
3. Procedimientos y prácticas.- Se menciona a los empleados sobre las normas, beneficios y regulaciones, todo lo que tiene que ver con el reglamento interno.
4. Feedback.- Sirve también para resaltar tareas ejercidas de manera adecuada.
5. Adoctrinamiento de objetivos.- Normalmente esto se evidencia en el ingreso del nuevo personal.

Estas funciones que tiene la comunicación descendente, también trae consigo conflictos que pueden afectar la recepción de la comunicación y con ello su interpretación.

Uno de esos problemas está en confiar en los métodos de difusión escritos y mecánicos que van de la mano con la sobrecarga de mensajes cuando se exceden los boletines, cartas o memorándums. Esto genera en el trabajador rechazo, y como consecuencia muchos mensajes importantes no son leídos. Otro de los problemas de la comunicación descendente son los tiempos prudenciales con que se maneja la información, de debe informar sobre lo que acontece en la organización en el momento oportuno.

2.7.2 Comunicación ascendente

Se la conoce como el medio de retroalimentación que hace el subordinado hacia el jefe, es decir, fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Esta se caracteriza por permitir que los altos mandos conozcan los sentimientos de sus empleados sobre las funciones que está realizando, sobre el ambiente laboral y sobre la organización en general. Esta dirección de comunicación también es necesaria para obtener ideas innovadoras y de tal forma favorecer el estado de la organización.

Planty y Mchaver citado por (Rodriguez, 2001), mencionan la importancia que deben prestarle los gerentes a la comunicación ascendente. Destacan que esta dirección de comunicación estimula la participación de los colaboradores, además facilitan la toma de decisiones con la ayuda de los empleados, proporcionan retroalimentación posterior a la comunicación descendente e incentivan con ideas valiosas.

Similar a esta idea (Cuenca, 2014) afirma que esta comunicación se da fundamentalmente en los procesos de emitir información acerca de la empresa, entre esa información sobre la situación económica y política de la organización, y de las medidas que se están realizando o de las necesidades que poseen los empleados. Además menciona puntos importantes de la comunicación ascendente:

- Se caracteriza por poseer feedback hacia los niveles altos de la organización.
- Cumple un rol mediador entre la empresa y las controversias que se dan.
- Permite participar al empleado en decisiones importantes.
- Mejora la relación entre altos mandos y el nivel operativo.
- Permite que los gerentes conozcan la opinión de los empleados.

También se toma en cuenta el asesoramiento, el sistema de discusión, recepción de quejas, charlas políticas sobre ambientación del lugar de trabajo, coordinación sobre días de integración y conferencias sobre conflictos.

2.7.3 Comunicación lateral

Cuando la comunicación se da entre miembros de un mismo grupo social, rango jerárquico o un mismo departamento la llamamos comunicación lateral o comunicación horizontal, en este tipo de comunicación se destaca el trabajo en equipo.

Se la considera un tipo de comunicación informal debido a que se da entre las redes personales y sociales bajo un mismo rango jerárquico, por lo tanto, es evidente la camaradería y fraternidad, por ejemplo, entre miembros del mismo grupo, distintos grupos o departamentos, y entre línea-staff.

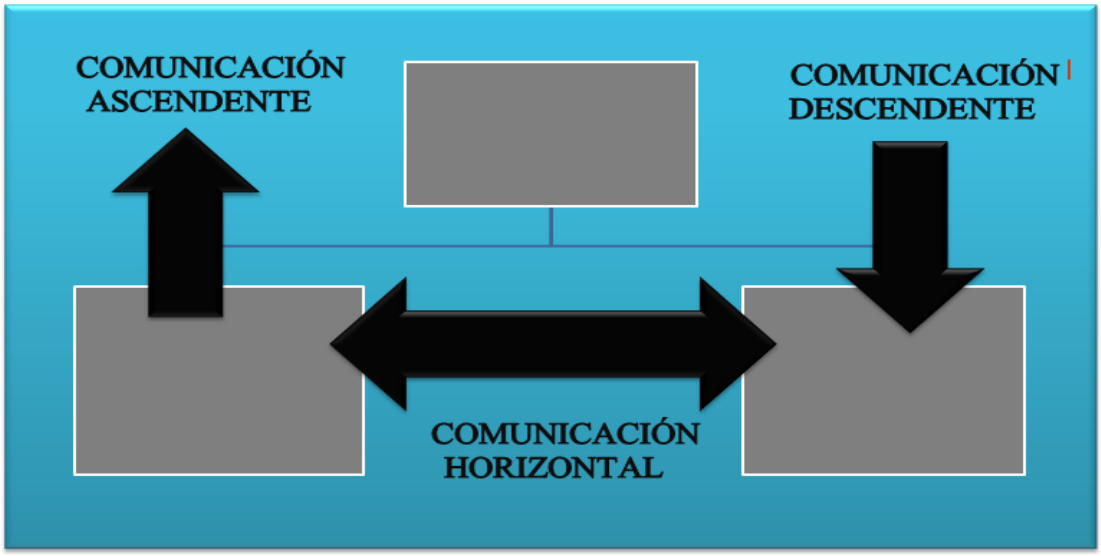

Ilustración 3: Dirección de la comunicación

Fuente: INSHT, (2018). Barcelona. Recuperado de: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf

En Ecuador Paladines, Valarezo y Yaguache citado por (Will Espinosa, Cevallos Icaza, Sadi, & Ancin Adell, 2017), realizaron una cartografía de empresas en el Ecuador en la que concluyen que los servicios que más solicitan las empresas son: servicios de planificación estratégica, publicidad, y comunicación interna.

Según este estudio, la planificación estratégica no ha sido explotada aún en el país, en comparación a los servicios de publicidad, sin embargo encontraron que la comunicación interna al igual que el servicio de auditoria son los servicios más solicitados.

El tema de la comunicación interna está en su mayor auge en las empresas del Ecuador, el sector empresarial tiene la necesidad de gestionar en las relaciones entre sus colaboradores. Gracias a estas investigaciones se ha concluido que los elementos que intervienen en la comunicación aportan tanto a la satisfacción de los empleados como al compromiso que estos tienen por sus funciones y los objetivos de la organización, a su vez, recomiendan que, para una comunicación interna eficaz en la organización es necesario que los supervisores, jefes o gerentes tengan la predisposición de participar.

3. Metodología

La metodología del presente trabajo es: “sistematización de experiencias”. La sistematización de experiencias se caracteriza por ordenar experiencias para descubrir el proceso vivido en algún proyecto o práctica y los factores que han influenciado para su desarrollo. Esta modalidad de trabajo facilita la comprensión y busca trascendencia tomando en cuenta siempre la objetividad.

El elemento principal es la participación, de esta forma lograr narrar la experiencia vivida, por consiguiente exponer críticas y reflexiones sobre el fenómeno estudiado.

3.1 Generación de conocimiento mediante la sistematización de experiencias

La sistematización de la experiencia tiene influencias filosóficas (Botero, 2001), como el histórico dialéctico, que explica la compleja y contradictoria que puede ser una intervención en relación a su contexto, también tiene un enfoque dialógico e interactivo por su acción en contextos externos e internos de una práctica social.

Otro enfoque tomado en cuenta en la sistematización de la experiencia es el deconstructivo, cuya finalidad es construir el conocimiento en base a lo realizado durante el proceso.

También se considera el enfoque de la reflexividad y construcción de la experiencia humana, esta se la toma en cuenta por su esencia analítica y ordenada de los conceptos teóricos aprendidos y aplicados para la sistematización, y por último tiene enfoque hermenéutico por su forma de interpretar las relaciones entre sujetos en la experiencia.

Según (Expósito Unday & González Valero, 2017) La S.E es una interpretación crítica de experiencias siguiendo un esquema de ordenamiento y reconstrucción, descubre la lógica del proceso, los elementos influenciaron en él, cómo se han relacionado entre sí y el por qué se procedió de esa manera.

Sin alejarse de la definición anterior (Villavicencio Seminario , 2009) afirma que, sistematizar es entender y otorgar sentido a procesos complejos, con el fin de obtener aprendizajes significativos de la experiencia vivida y producir un nuevo conocimiento. Y esto es cierto, pues lo primordial en una sistematización es experimentar y en base a lo vivido crear una reflexión crítica y

posteriormente conclusiones y recomendaciones que sirvan de soporte para un futuro estudios.

Entre las características de la sistematización de experiencias (Jara H, 2018) destaca las siguientes:

1. Produce conocimiento desde la experiencia, pero que apunta a trascenderla, es decir, se menciona la práctica social mediante una expresión concreta, este conocimiento se produce desde lo que se vive, siente, piensa y hace.
2. Se pone en evidencia la reconstrucción histórica del proceso vivido, a través del ordenamiento y recuperación del fenómeno.
3. Se toma en cuenta a quienes fueron parte del proceso porque serán los principales sujetos a sistematizar generando un conocimiento explícito.
4. Contribuye a identificar las tensiones entre el proyecto y el proceso.- Se consideran los conflictos que suelen surgir durante el proceso que alteran el cronograma de actividades.
5. Identifica y formula lecciones aprendidas.- En este punto se remarca de manera explícita los acontecimientos hallados y que nos puede responder a nuestro objetivo.
6. Se hace énfasis en documentar todos los instrumentos y técnicas utilizadas durante el proceso con el fin de valorarlos como productos comunicativos que sirvan en un futuro.
7. Fortalece las capacidades individuales y de grupo.- Sirve para demostrar las habilidades y competencias que se pueden desarrollar en el proceso.
8. Las personas que son protagonistas de la experiencia deben ser las principales protagonistas de su sistematización, sin embargo, no es necesario que haya sido el protagonista, pudo haber sido un participante externo o en medida parcial.

Debido a que durante el diagnóstico de riesgos psicosociales, una etapa fundamental fue el levantamiento de información, se tuvo como estrategia direccionarse hacia las personas e interactuar. De esta forma ya adquirimos la característica principal, que es vivir la experiencia.

Esta metodología favorece el presente trabajo gracias a que en una sistematización se destacan los procesos y factores que fueron parte del estudio, o los conflictos que se generaron dentro de este.

3.2 Aspectos contextuales que influyeron en el proceso de sistematización

- Contexto histórico, nacionalidad y localización.

Se considera a la entidad financiera como gran empresa porque cuenta con aproximadamente 400 colaboradores en su matriz y localidades, además de sucursales en las diferentes provincias del país. En la década del 60 se convirtió en una entidad financiera pública concebida en un primer momento como banca de desarrollo, esto con el fin de financiar a mediano y largo plazo aquellos proyectos definidos prioritarios, empezando su gestión administrativa en crédito, con un crédito de 5 millones de dólares confiado a la agencia para el desarrollo internacional de los Estados Unidos de América AID.

También hizo notar su presencia cuando el Ecuador iniciaba su actividad petrolera en 1972, el estado le delegó la administración del fondo de promoción de exportaciones, que atendería la financiación de la exportación de los bienes no tradicionales, esto resultó favorable, pues generó la obtención de mayores divisas para el Ecuador.

Durante el 2007 el Gobierno Nacional decidió recapitalizar a la entidad financiera mediante una Reactivación Productiva y Social CEREPS, el monto fue de USD $ 150 millones, que fueron destinados a la creación de dos líneas crediticias: la primera estuvo destinada a los grandes empresarios, quienes podían acceder a montos que iban desde $ 50000 hasta $ 500000, mientras que la segunda se direccionó a los pequeños productores y microempresarios, los cuales podían beneficiarse del plan 5-5-5 ($ (5000, 5 años plazo al 5% de interés).

Desde el 2011 la entidad cambió su matriz a la ciudad de Guayaquil con el fin de promover la descentralización y mejorar la atención a sus clientes en todo el Ecuador. Gracias al adecuado manejo de sus procedimientos en el año 2012, alcanzó un monto de USD $ 800 millones en colocaciones crediticias; lo cual representó un record histórico en la banca pública del Ecuador.

Para el año 2015 iniciaron sus operaciones en las nuevas instalaciones de la capital del Ecuador, Quito, lo cual permitió mejorar la atención a la ciudadanía, debido a que esta institución se reubicó al nuevo centro financiero de la capital.

En 2017, se promueve un apoyo a los empresarios y microempresarios y personas comunes que deseen crear su propia empresa, esto motivó a la institución diseñar productos financieros adecuados con tasas y plazos acorde

a la realidad de los proyectos que requiere el Ecuador para dinamizar el sistema financiero del país, mediante la potenciación de la agroindustria, turismo, emprendimiento, construcción, exportaciones, entre otros.

La entidad financiera cuenta con varios departamentos es su oficina matriz, entre esos, la subgerencia de: gerencia de división administrativa, gerencia de división de créditos, gerencia de división de gestión estratégica, gerencia de división de mercadeo y comunicación, gerencia de división de operaciones, gerencia de división de riesgos, gerencia de división de talento humano, gerencia de división de tecnologías, gerencia de división jurídica, y unidad de cumplimiento.

- Objetivos, visión y misión

Es una empresa pública encargada del sector productivo y desarrollo económico del país.

Misión.- Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.

Visión.- Ser el banco de desarrollo referente de Latinoamérica, eficiente y proactivo, con talento humano comprometido, que promueva la transformación de los sectores productivos del Ecuador.

También cuenta con principios y valores que se mencionarán a continuación:

Trabajo en equipo.- Consolidar las relaciones de colaboración y cooperación entre sus integrantes, compartiendo recursos y conocimientos, tratando que las sinergias contribuyan al logro de los objetivos de la institución.

Compromiso.- Involucrarse con las ideas, los valores y la estrategia de la organización, apoderándose de manera vivencial y voluntaria las responsabilidades y deberes institucionales que no son circunstanciales.

Excelencia.- Haciendo uso de sus facultades y potencialidades se busca llevar a cabo las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo con los más altos estándares de calidad, eficiencia, proactividad con actitud de servicio hacia nuestros clientes internos y externos.

Integridad.- Se hacen aproximaciones a la serie de actitudes en la institución, que posibilita una situación responsable y honesta que distingue lo

legal, lo justo y lo apropiado de situaciones desfavorables anteponiendo el interés en la organización.

- Productos

Entre los productos que ofrece la entidad financiera están los productos financieros y no financieros. Los productos financieros son aquellos en los que influye el capital de trabajo, activos fijos, programas especiales como el apoyo a políticas públicas, apoyo productivo y financiero, financiamiento de segundo piso, programa progresar, y comercio exterior. Promoviendo el crecimiento y la competitividad del sector exportador e industrial, con mecanismos de financiamiento al comercio exterior. También facilita la realización de negocios con el resto del mundo.

Los productos no financieros son: asesoría al cliente y asistencia técnica, entre esos la estructuración de planes de negocios que le permita al participante facilitar su acceso a crédito, así como la planeación estratégica, marketing, estudio de mercado, estudio técnico, finanzas y alternativas de inversión. También brinda apoyo profesional a los potenciales clientes para alcanzar el éxito en el desarrollo de su negocio, charlas empresariales, desarrollo de capacidades empresariales y educación financiera.

- Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales en esta entidad financiera pública se diferencian del resto por el alto sistema burocrático que existe, sus relaciones formales y en corta medida informales. Además destacan siempre la cortesía, demostrando su educación, valores y principios como persona.

Su cultura organizacional está orientada a la atención a los usuarios, hace algunos años el usuario realizaba tramites personalmente, sin embargo, con el pasar de los años se creó un sistema de filtro, en el que actualmente el usuario externo debe enviar un comunicado o solicitud para ser atendido por el funcionario, eso los beneficia evitando que se formen conflictos de tránsito en los pasillos

Existen grupos informales de dos tipos: Quienes tienen mayor tiempo trabajando en la institución pero de diferentes áreas, y quienes son parte de la misma área o departamento pero con menos tiempo de trabajar en la empresa.

3.3 Plan de sistematización

La sistematización se basa directamente en la experiencia del levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales realizado en una entidad financiera pública en la ciudad de Guayaquil entre mayo y julio de 2018.

Dentro del proceso de diagnóstico de riesgos psicosociales se encuentra una etapa relevante y tal vez la más importante, el levantamiento de información, en esta fase surgen variables que pueden facilitar u obstaculizar el proceso, cada uno de los participantes tiene respuestas ajustadas siempre a su personalidad y al contexto. Dado que durante la experiencia se encontró diferencias en las respuestas de los participantes, se considera importante enfocarnos directamente en el levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales, se establece como variable sustancial el proceso de comunicación.

Para realizar esta sistematización se procedió con organizar el primer momento del levantamiento de información, tomando como recursos, las fichas de observación para identificar la dinámica grupal y posibles conflictos que se puedan suscitar. Además se procedió analizando la bitácora o apuntes realizados. Posteriormente se tomaron en cuenta lecturas de textos, tanto físicos como digitales, con el fin de encontrar información que responda teóricamente la pregunta eje.

Tabla 1: Elementos básicos de la sistematización

EXPERIENCIA SISTEMATIZADA	Levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales realizado en una entidad financiera pública en la ciudad de Guayaquil, entre mayo y julio de 2018
EJE DE SISTEMATIZACIÓN: “PREGUNTA EJE”	¿Cómo el proceso de comunicación influyó en la fase de levantamiento de información del diagnóstico de los riesgos psicosociales en una entidad financiera pública?
FUENTES DE INFORMACIÓN	- Recursos Humanos - Fichas de observación - Formato de entrevista - Bitácora o apuntes - Textos físicos - Textos digitales

Fuente: Facultad de Ciencias Psicológicas

La presente sistematización tiene como objetivo describir el proceso de comunicación durante la fase de levantamiento de información del diagnóstico de riesgos psicosociales de una entidad financiera pública de Guayaquil, ejecutado entre mayo y julio de 2018, para fortalecer la experiencia hacia los futuros estudiantes de psicología en contextos organizacionales.

Esta experiencia puede ser de gran utilidad para futuros estudiantes que realicen como prácticas diagnósticos de procesos o factores psicosociales debido a que, se exhibe cómo la comunicación influye durante la práctica, a su vez, se demuestra que existen varias formas de comunicación y elementos que se deben tomar en cuenta para los respectivos procedimientos.

Finalmente, entre las motivaciones de este trabajo se encuentra el requisito de poder titularme y finalizar el ciclo universitario de manera satisfactoria y que contribuya con el cumplimiento de mi proyecto de vida.

En la siguiente tabla se hará referencia a las actividades de cada etapa para la realización de la sistematización de experiencias, considerando la recuperación del proceso vivido, reflexión crítica y la elaboración del producto final.

Tabla 2: Procedimiento seguido para la sistematización

	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	FECHA
RECUPERACIÓN DEL PROCESO	Organización de la información	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	4 de Junio
	Revisión de bitácora	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	14 de Junio
	Revisión de la ficha de observación	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	20 de Junio
	Análisis de la información clasificada	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	22 de Junio
	Selección de temas para revisión de literatura	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	27 de Junio
	Investigación sobre autores que hacen mención a la sistematización de	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	27 de Junio

	experiencias		
	Revisión de aspectos contextuales de la empresa	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	05 de Julio
	Análisis de las consideraciones éticas	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	11 de Julio
REFLEXIÓN CRÍTICA	Reflexiones críticas	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	31 de Julio
	Consideración de fortalezas y limitaciones	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	2 de Agosto
	Conclusiones del trabajo	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	4 de Agosto
ELABORACIÓN DEL PRODUCTO FINAL	Diseño y elaboración del cuerpo preliminar	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	7 de Agosto
	Redacción del contenido literario	Jonathan Leonel Pozo Espinoza	9 de Agosto

Fuente: Facultad de Ciencias Psicológicas

Para la elaboración del presente trabajo se tuvo que seguir paulatinamente pero con mucha precaución los pasos establecidos con el fin de que no se ignoren datos importantes que puedan servir para la culminación de la sistematización.

Durante la recuperación del proceso vivido se procedió con organizar todas las técnicas usadas para el levantamiento de información, es decir, ordenar cronológicamente las fichas de observación usadas desde el primer día, así mismo se revisó la bitácora con el fin de encontrar puntos clave que contribuyan con la realización de este trabajo.

Posteriormente se buscó información sobre autores que aporten con la modalidad de este trabajo, es decir, se hizo una revisión teórica acerca de la sistematización de experiencias, a continuación se analizó las consideraciones éticas necesarias que estuvieron presentes durante la fase de levantamiento de información y así mismo las normas y convenios existentes entre la facultad de ciencias psicológicas y la entidad financiera pública.

Como siguiente paso para la realización del proyecto de titulación, se escogieron los temas, autores y teorías que más relevancia científica tienen para la elaboración de nuestra revisión literaria. Una vez culminado esta etapa, se establecieron las respectivas reflexiones críticas haciendo un contraste entre el proceso vivido y la teoría en la revisión de literatura.

También se detalló las conclusiones y recomendaciones basadas en las reflexiones críticas que dejó como resultado el trabajo, sin dejar de lado las fortalezas y limitaciones que se presentaron durante la intervención.

Se culminó con la elaboración del producto final, en esta última etapa se consideró el diseño del cuerpo preliminar, entre esas la portada, dedicatoria, agradecimientos y la redacción final del documento.

3.4 Consideraciones éticas

Cuestiones éticas formales

Para desarrollar nuestras actividades se inició con un convenio entre la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil y la institución pública en la que trabajaríamos. Este convenio se caracteriza por poseer un acuerdo de confidencialidad en el cuál detalla mantener en privado la información encontrada, y hacer uso adecuado de la misma.

Cuestiones éticas más amplias

Apoyándonos en la más reciente versión de código de ética (APA, 2010), se establecen principios generales cuya finalidad es inspirar a los psicólogos hacia los más elevados ideales éticos de la profesión.

Principio de beneficencia y no maleficencia, en este punto destacamos el adecuado uso de la información con fines académicos, sin que alguien salga perjudicado por la información obtenida durante el levantamiento de información y el análisis de resultados, además se recalcó que el objetivo de la investigación y diagnóstico era conocer la situación actual de la organización, de manera que en un futuro la misma pueda salir beneficiada.

Principio de integridad, se manejó con total honestidad todas las fases y subfases, de manera que no se tergiverse la información obtenida durante el levantamiento de información.

Principio de justicia, no hubo una orientación hacia alguna persona o grupo que pueda debilitar el proceso de diagnóstico, o que pueda perturbar el desarrollo de la práctica con parcialidad.

Principio de respeto por los derechos y la dignidad de las personas, todos a quienes se les aplicó los instrumentos, requerían anonimato por el temor a ser despedidos. En la fase de entrevista se recalcó que es una entrevista totalmente anónima y que se respeta la confidencialidad. Así los usuarios expresaban con naturalidad sus opiniones, expectativas y temores.

3.5 Fortalezas y limitaciones

Fortalezas

Entre las fortalezas que pude encontrar para realizar esta sistematización, como primer punto fue la formalidad del convenio entre la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil y la entidad financiera pública, donde se hace énfasis en la no divulgación del nombre de la empresa en la documentación y los informes. De esta forma el equipo de prácticas pudo realizar el levantamiento de información de la mejor manera para posteriormente analizar la información que será utilizada para el trabajo.

El trabajo en equipo para el levantamiento de información fue otra de las destacadas acciones que se pudo evidenciar en el lugar de prácticas, la organización y distribución de personal para aplicar cuestionarios y entrevistas fue apropiada ya que el siguiente paso sería buscar a las personas y agendar las entrevistas.

La participación de los trabajadores de la entidad financiera fue de gran ayuda, pues, gracias a que colaboraron con el desarrollo de cada una de las fases del proyecto, de esta manera se pudo culminar con éxito el mismo.

Otra de las fortalezas destacadas fue la orientación por parte de los tutores, esto permitió que la información encontrada para la revisión de literatura sea adecuada y nos sirva tonto para la reflexión crítica como para las conclusiones y recomendaciones.

La selección de documentos para la revisión de la literatura se realizó con éxito debido a que existe literatura abundante y se encontraron temas realmente importantes que aportarían con la construcción de las reflexiones.

Limitaciones

Durante el levantamiento de información los participantes sutilmente pero con mucha educación accedieron a darnos información, sin embargo hubo inconvenientes y pequeños conflictos con uno o dos trabajadores que se resistieron a colaborar y no permitieron ser objeto de cuestionarios, ni realizar la entrevista, esto evidencia que la gran mayoría reaccionó de forma positiva y con apertura. Como limitante también pude percibir que el tiempo para realizar este proyecto no fue el adecuado y no se ajustó a las necesidades de los estudiantes de titulación,

4. Recuperación del proceso vivido

El día 22 de mayo del 2018 se inició la primera actividad de prácticas, esta tenía como objetivo socializar el organigrama, parámetros y normas a seguir dentro de la institución.

Durante esa fecha se socializó las normativas de la organización, y el inicio y culminación de las prácticas, la reunión se llevó a cabo en la sala de conferencias de la organización. Se determinaron los parámetros que se requiere para el trabajo. También se socializó misión, visión y valores de la empresa. Los dos expositores miembros de la institución financiera pública demostraron positivamente estar predispuestos a colaborar para el adecuado desarrollo del estudio.

4.1 Primera fase – Observación participativa

Esta fase empezó desde el 29 de mayo del 2018 hasta el 7 de junio del 2018, se caracteriza por tener como objetivos la presentación del equipo de prácticas hacia las diferentes áreas o departamentos en las que se procedió con la observación participativa.

La presentación del equipo de pasantes a las respectivas áreas se llevó a cabo por medio de los líderes del equipo de prácticas y el encargado del área de talento humano.

El encargado de talento humano presentó al equipo a los diferentes departamentos para dar inicio con la observación participativa posterior a esto, el Gerente de la subgerencia de división de operaciones, área que se me asignó, reunió a todos los colaboradores de ese departamento para explicar el porqué de mi presencia y cuáles son las actividades futuras.

La comunicación del jefe hacia sus colaboradores fue asertiva y goza de aceptación y respeto por parte de sus subordinados. Eso ayudó de manera satisfactoria con el primer momento del diagnóstico. La observación se dio en primer lugar con el asistente general y posteriormente con analistas contables.

En los días posteriores, se procedió con la observación y participación que se tenía establecido dentro del cronograma, en este segundo día de la observación se continuó con el llenado de la ficha de observación detallando las actividades que realiza el personal. Por otro lado, también se procedió con la presentación individual a cada uno de los integrantes del área. Se logró

socializar las fases del proyecto placenteramente, así mismo se realizó apuntes sobre las actividades que realizan cada funcionario y se conversó sobre información que ellos consideren conveniente.

El asistente de la subgerencia de división de operaciones continuó con la presentación de otros miembros del departamento. Esta ayuda por parte del subgerente y de su asistente, de cierta forma favoreció el inicio del levantamiento de información gracias a que cuentan de aceptación y son influyentes en el equipo de trabajo.

En este tercer día se continuó con la aplicación de la ficha de observación y la realización de los respectivos apuntes. Conocimiento de la dinámica laboral y las actividades informales que se desarrollan para festejar a uno de sus miembros.

Los colaboradores tienen establecido un día al mes para celebrar a quienes cumplen años en ese mes, entre las actividades realizadas están la compra de alimentos, este acto es aprobado por el jefe y todos los miembros.

Durante este día se procedió con la observación de factores físico ambientales. Se utilizó la guía de observación de factores físico ambientales. Se percibe un ambiente físico adecuado a las necesidades de los colaboradores, cuentan con un comedor que sirve no solo para la hora de almuerzo, sino también para integrarse y socializar sobre algunos aspectos, ya sea personal o laboral.

Además cuentan con una adecuada climatización y equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones. La dinámica laboral de los departamentos de la entidad financiera está en constante movimiento. Siempre tienen que realizar alguna actividad como por ejemplo, el envío de *quipux*, que no es más que el traslado de un documento de forma digital hacia otra oficina o departamento, posteriormente el envío del documento se lo realiza de forma física.

En el transcurso de las actividades se pudo apreciar situaciones de conflicto entre el jefe de cartera y una analista de operaciones, surgida por la pérdida de un documento. Se procedió cronograma de actividades (específicamente la observación participativa), durante ese tiempo se me pidió realizar la digitación y actualización de datos de deudores y sujetos a crédito.

Después de esto pude evidenciar un comportamiento hostil por parte de una analista de operaciones debido a la falta de un grupo de documentos. El

problema se solucionó mientras discutían el tema y expresaban que volverían a pedir los documentos.

En el último día de la observación participativa se procedió con el llenado de la ficha de observación y durante actividad se me pidió continuar con la misma actividad del día anterior. Como resultado de esta actividad pude percibir los atrasos en la documentación. El personal se encarga de hacer llamadas telefónicas con el fin de acceder a información importante de adjudicados o procesados legalmente y para redactar el oficio y enviarlo en una próxima ocasión al área de coactiva.

4.2 Segunda fase – Aplicación de cuestionario

La segunda fase se realizó entre las fechas del 12 de junio de 2018 hasta el 20 de junio de 2018, tuvo como objetivo principal la aplicación de cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales.

Procedí a solicitar una lista de todos los colaboradores del área de la subgerencia de división de operaciones. Esta petición fue informal y de manera verbal solicitada al subgerente de división de operaciones, este último delegó a su asistente, para obtener el listado se tuvo que esperar aproximadamente una hora, los asistentes del jefe se encontraban ocupados. Luego de esto se realizó la entrega de la lista de la totalidad de colaboradores del área para la posterior aplicación del cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales.

También se realizó la reunión con el grupo de prácticas acerca de las novedades del día anterior y para organizar la distribución del personal a quien se le aplicará el instrumento.

El día siguiente se realizó la aplicación de cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales. El cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales fue online a través del correo institucional. Se culminó la aplicación de cuestionario por ese día. La mayoría de los participantes reaccionó de forma positiva al llamado para la aplicación del instrumento, hubo predisposición y apertura.

Siguiendo con la respectiva aplicación del cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales, me encontré con la novedad de que, existían varios colaboradores que solicitaban realizar el cuestionario, entre ellos el personal de limpieza y mensajeros contratados por la institución, pero también se

encontraban quienes eran contratados por empresas tercerizadoras, lo que dificulta, pues ellos no contaban con correo institucional.

Se culminó la aplicación de cuestionario por ese día, hubo predisposición para participar en la actividad. Quienes no tenían el mensaje en su bandeja de entrada, eran ayudados inmediatamente por sus compañeros de área, evidenciando que existe compañerismo y camaradería.

Se finalizó la aplicación de cuestionario de manera general. La causa por la que algunos no realizaron el cuestionario fue por los siguientes motivos: vacaciones, despidos o sobrecarga en sus actividades.

Este día fue clave, pues dentro del cronograma sería la finalización de la aplicación de cuestionario, por lo tanto nos movilizamos a una mayor velocidad e incluso contamos con el apoyo de guardias y mensajeros, además se debíamos organizarnos para la siguiente fase.

4.3 Tercera fase – Entrevistas

Esta última fase inició el 21 de junio de 2018 hasta el 19 de julio de 2018, tuvo como finalidad recabar toda la información posible por medio de las entrevistas, utilizando una guía de entrevista para la exploración de los factores psicosociales y la salud en el trabajo, diseñado por Jorge Román Hernández.

Durante este periodo, como primer momento se realizó una reunión del equipo de prácticas con el fin de distribuirnos la lista de colaboradores a quien teníamos que entrevistar, la reunión se realizó con éxito y miembro del equipo de prácticas tuvo aproximadamente entre 17 a 23 personas en su lista para proceder con la entrevista.

Una vez conocida la lista final de los futuros entrevistados, me dirigí hacia sus respectivos departamentos con la finalidad de agendar citas para las entrevistas, esto resultó ser más fácil de lo que creía debido a que, los colaboradores estaban dispuestos a ser entrevistados.

Durante esta fase de levantamiento de información para el diagnóstico de riesgos psicosociales, fue de gran ayuda la colaboración de los integrantes del departamento de talento humano, pues, son ellos quienes manejan la información del personal y cuentan con mayor facilidad para ubicar a los usuarios, así mismo, se accedió a la información del personal que no se presenta por motivos de vacaciones, permisos médicos o despidos.

Otro de los aspectos relevantes en el levantamiento de información para el diagnóstico de riesgos psicosociales fue la asignación de cubículos u oficinas donde se realizaron las entrevistas, esto permitió consolidar el requerimiento de anonimato de parte de los colaboradores, de tal manera que la indagación que se estaba llevando tuvo fluidez de parte de los entrevistados y la expresión de sus ideas, pensamientos y emociones tuvo naturalidad.

La fase de entrevistas se desarrolló con éxito, sin embargo hay que aclarar que no se entrevistó a todas las personas, es decir, de las 22 personas a las cuales tenía que entrevistar, solo se entrevistó a 17, por diferentes motivos.

Dos de las personas en la lista se encontraban con sobrecarga de tareas, por lo tanto agendé por segunda ocasión la entrevista y en esta ocasión tampoco se pudo cumplir el objetivo por la misma razón, debido a que teníamos que cumplir un cronograma no insistí por tercera vez. A una persona tampoco se le pudo entrevistar porque se encontraba en sus vacaciones, y una cuarta persona se encontraba con permiso médico. Y finalmente otro de los no entrevistados había sido despedido días antes de la entrevistas.

Para analizar la recuperación del proceso vivido es importante considerar cada experiencia contrastándolo con bases teóricas que solidifiquen y den peso a lo vivido.

5. Reflexión crítica

El propósito de la práctica de servicio comunitario, sustento de este trabajo de sistematización, fue realizar un diagnóstico de riesgos psicosociales en una entidad financiera pública, uno de los aspectos más importantes para que se dé a cabo fue el levantamiento de información.

Esta etapa es el punto clave para darle sentido a toda investigación, en particular porque es donde se evidencian las características del lugar, comportamientos de las personas, reacciones ante las métodos que se utilicen, es decir, las opiniones que expresen según los técnicas e instrumentos usados en esta etapa del diagnóstico para recopilar información.

Esta etapa también es importante porque se puede observar las actitudes que toman cada individuo frente a la manera de comunicar, quién comunica y todo lo relacionado al proyecto de vinculación.

En una comunicación intervienen aspectos contextuales, de manera que, el lugar donde se esté comunicando, la posición jerárquica de los involucrados y las relaciones afectivas que mantengan los interlocutores, determinará la respuesta o réplica según la percepción de cada uno.

Como consecuencia de la relevancia en esta fase de la práctica, llamó mucho la atención, la manera cómo la comunicación entre compañeros de igual y diferentes rangos jerárquicos se destacan por ser cordiales y apropiadas en las tres direcciones, sea ascendente, lateral o descendente.

Habiendo explicado la abstracción realizada sobre el proceso de comunicación, podemos analizar la pregunta eje de esta sistematización: ¿Cómo el proceso de comunicación influyó en la fase de levantamiento de información del diagnóstico de los riesgos psicosociales en una entidad financiera pública?

El proceso de comunicación abarca un sin número de elementos intangibles y engloba conceptos subyacentes que marcan no solo la intención de lo que se quiere comunicar, sino también la interpretación de eso que se comunicó.

Considero que varias son las formas como la comunicación influenció en el levantamiento de información, una de esas son las características propias del líder, o más bien la manera de comunicarse que éste tenía con los subordinados para informar sobre el proyecto de vinculación que se iba a vivir,

y finalmente las habilidades comunicativas del equipo de prácticas, para poder llevar a cabo el levantamiento de información.

Por lo mencionado anteriormente, se debe recalcar la comunicación del jefe hacia su grupo de trabajo mientras se realizaba el primer paso del levantamiento de información para proceder con la observación participativa.

Dicho esto, fue necesario dirigirse hacia el Subgerente del área de División de Operaciones para socializar el proyecto y sus fases. Esto trajo como consecuencia que, el subgerente convoque una pequeña reunión para presentar a los pasantes que intervendrían en el diagnóstico de riesgos psicosociales, exponiendo así sus particularidades de líder, como la adecuada transmisión de información, siendo positivo y empático con su grupo de trabajo.

La comunicación de los colaboradores de esta área se desarrolla siguiendo el respectivo protocolo en caso de requisición de datos o documentos, de igual manera, respetando la jerarquía y las direcciones de comunicación. Debido a que se encuentran compartiendo el mismo espacio del lugar de trabajo, las peticiones o apoyos que tengan que ver con las funciones, las realizan de forma verbal.

Aquí se cumplen las estrategias de una comunicación global, específicamente dentro de una organización, por lo tanto, se presentan estrategias como la de informar al colaborador que existirá un periodo de levantamiento de información, haciendo uso de la información que obtiene del proyecto y su influencia como líder carismático y seguro de sí mismo cuando tiene que emitir algún comunicado.

Esto indica que se manifestó una comunicación en dirección descendente donde se cumplían a cabalidad los criterios de, instrucciones laborales y procedimientos, propias de esta dirección de comunicación, en el cuál el jefe les informa a los funcionarios cuál es el motivo de nuestra presencia y el tiempo que durará la investigación, además de demandar a los funcionarios la apertura para que los practicantes accedan a información.

Es esencial remarcar que, en la interacción entre jefe y subordinados, existe un nivel de contenido y de relaciones de comunicación, tal como lo menciona el segundo axioma de la comunicación, es decir, las respuestas de los receptores de la información fueron positivas y aprobadas gracias a que el jefe goza de aceptación en la Subgerencia de División de Operaciones, esto también va de la mano con el quinto axioma, el cual explica que, la jerarquía importa dentro de la relación y el proceso de comunicación.

La gran mayoría de los participantes aportaron con la información que se requería, sin embargo, existieron inconvenientes con una mínima cantidad de colaboradores, es decir, cuando se aplicó los cuestionarios de satisfacción y de riesgos psicosociales, se negaron argumentando que no tenían tiempo, normalmente eran personas que tenían más de 20 años trabajando en la organización.

También es importante recalcar que en el grupo de trabajo existe una red de comunicación en forma de rueda por el alto énfasis en el liderazgo y la eficacia para transmitir el mensaje. Además, se nota claramente ejemplos de paradigmas simétricos complementarios, en el cual los individuos tienen una identidad de analistas, contadores, asistentes y jefes, donde el mensaje enviado va a ser respetado gracias al rango jerárquico.

Analizando la formalidad de la comunicación, podemos destacar que, dentro de las prácticas se eligió como medio de comunicación el correo electrónico institucional gracias a la ayuda de un funcionario del departamento de Talento Humano, con la intención de informar sobre la segunda fase del levantamiento de información riesgos psicosociales. Esto con la finalidad de cumplir con esta fase y disminuir la tergiversación de información.

Además, la asignación de oficinas para las entrevistas sirvió demasiado, ya que era necesario establecer un punto de encuentro en esa última parte del levantamiento de información.

También podemos considerar las habilidades comunicativas que el pasante debe poseer para dirigirse hacia los funcionarios y solicitar parte de su tiempo para realizar las respectivas técnicas como los cuestionarios y las entrevistas.

El carácter sistémico complementario de la comunicación se hizo presente en el practicante, a medida que iba ejecutando sus tareas, como el practicante fue un miembro más de la organización hubo simetría en las relaciones interpersonales, lo cual de cierta manera favoreció con el levantamiento de información, sin embargo, en menor escala (por no decir casi nada), hubo inconvenientes con funcionarios que se negaron a participar bajo la excusa de la sobrecarga laboral.

Además de lo anterior, las lecciones aprendidas que me deja este trabajo, está el desenvolvimiento escénico para actuar frente a autoridades y personas de diferentes rangos jerárquicos en una organización, también la capacidad de

organizar el tiempo para que los horarios y tareas no se crucen y de esta forma evitar inconvenientes.

Otra de las lecciones aprendidas es la objetividad para utilizar la información de manera ética sin divulgar información y respetando siempre la confidencialidad de los participantes, también puedo destacar el lograr ordenar información para poder utilizarla posteriormente en diferentes etapas del trabajo.

6. Conclusiones y Recomendaciones

Las características subyacentes de los seres humanos como pensamientos, deseos, orientaciones y ambiciones generan puntos de vista que consecuentemente se expresan a través del lenguaje y paralenguaje formando opiniones y comportamientos direccionados hacia su interlocutor. Estas características mencionadas, van de la mano con el contexto o lugar en el que se encuentren ambos participantes, pues, la forma y los medios utilizados para transmitir la información traerán consigo efectos sobre la interpretación de cada mensaje. Por lo tanto el proceso de comunicación engloba ambas características que determinan la intención e interpretación del mensaje. Entonces, al intervenir estos dos aspectos en el proceso de comunicación, se toma en consideración, tanto las características de quien comunica, como el rango o posición en el que se encuentra, al ser una comunicación con dirección descendente, su perfil instruccional y procedimental facilitará el levantamiento de información.

6.1 Recomendaciones

Para recopilar datos, es necesario tener en mente que, el levantamiento de información se ejecuta entre un sujeto que envía información y otro que recibe e interpreta el mensaje, determinados por el contexto y las características individuales, de tal manera que, se debe encontrar la forma adecuada de comunicar y la persona adecuada para trabajar en conjunto, con el fin de generar empatía e influencia, un claro ejemplo sería un jefe o líder.

Dado que se han nombrado las características que intervienen en el proceso de comunicación, es necesario que antes de realizar el levantamiento de información sean tomadas en cuenta para que el proyecto de vinculación se desarrolle de manera eficiente, considerando por ejemplo, una reunión previa entre los directivos y el equipo de prácticas, con la finalidad de que cada líder o jefe de todas las áreas, conozcan las fases del proyecto antes de proceder con alguna técnica de levantamiento de información.

Bibliografía

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. En H. Andrade, *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica* (pág. 15). España: Netbiblio.

APA. (2010). *Principios Éticos De Los Psicólogos y Código de Conducta American Psychological Association (APA) Enmiendas.* Buenos Aires: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

Baecker, D. (2017). Teorías sistémicas de la comunicación. *Revista Mad, Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, 6. Obtenido de Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la sociedad.

Berlo, D. K. (1969). The Process of Comunication, an Introduction to Theory and Practice. En D. K. Berlo, *The Process of Comunication* (pág. 4). Buenos Aires: El Ateneo.

Bernheim, H. (1981). Hipnotismo, sugestión y psicoterapia. En H. Bernheim, *Hipnotismo, sugestión y psicoterapia* (pág. 24). París: Doin.

Botero, L. D. (2001). *La sistematización de practicas.* Liceo Nacional Marco Fidel Suarez.

Capriotti, D. P. (1998). *La comunicación interna.* Tarragona: Reporte C&D.

Catalunya, G. d. (2006). *Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales.* Barcelona: IDDIC.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración Séptima edición. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración Séptima edición* (pág. 111). México: McGraw-Hill Interamericana.

CIE10. (7 de Agosto de 2018). *ConsultaPsi*. Obtenido de ConsultaPsi: http://www.psygnos.net/biblioteca//ICD10/cie1.htm

Cuenca, M. E. (2014). *Gestión de mando del departamento de Recursos Humanos en una empresa.* Alicante: Escuela Politécnica Superior.

Ecuador, C. d. (2016). *Constitución de la república del Ecuador.* Quito: Ministerio de trabajo.

Edel Navarro, R., García Santillán, A., & Casiano Bustamante, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional Volumen I.* Veracruz: Centro de cómputo académico ucc.

Expósito Unday, L., & González Valero, J. A. (Mayo de 2017). *scielo.sld.cu.* Recuperado el 10 de Julio de 2018, de scielo.sld.cu: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003

Jara H, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos políticos-Primera edición. En O. J. Holliday, *La sistematización de*

experiencias: práctica y teoría para otros mundos políticos (pág. 78). Bogotá: CINDE.

Mucchielli, A. (1998). *Psicología de la comunicación.* París: paidós.

OMS. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.* Ginebra: Bibliotequé oms.

Rodriguez M, D. (2005). Diagnóstico Organizacional. En D. Rodríguez, *Diagnóstico organizacional* (pág. 33). Mexico D.F: Alfaomega Grupo Editor.

Rodriguez, I. T. (2001). *Comunicación organizacional.* La Habana: Félix Varela.

Stephen P., R., & Timothy A., J. (2013). *Comportamiento organizacional décimo quinta edición.* México: Pearson.

Villavicencio Seminario , R. (2009). *Aprendiendo a sistematizar las experiencias como fuentes de conocimiento.* Lima: Consorcio eco/ageg.

Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D. (1991). *Teoría de la comunicación humana.* Barcelona: Herder.

Will Espinosa, N., Cevallos Icaza, M. I., Sadi, G., & Ancin Adell, I. (2017). *La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana.* Guayaquil: Austral.

Anexos

FASE: OBSERVACIÓN

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Ficha No. _____

Fecha (dd-mm-aaaa): _____ **Hora (hh:mm): _____**

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)*

Actividad No.	**¿Qué factores del contexto favorecieron la acción?**		**¿Qué factores del contexto limitaron la acción?**		**Observación libre**

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Coordinación de Gestión Social y del Conocimiento
Área Psicología Organizacional

GUIA DE ENTREVISTA PARA LA EXPLORACION DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y LA SALUD EN EL TRABAJO

Jorge Román Hernández

I. SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

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

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

3. *¿Qué le produce insatisfacción?*

4. *¿Considera que la satisfacción o la insatisfacción 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 insatisfacciones que se le presentan en otras áreas de su vida?*

6. *¿En su vida fuera del trabajo encuentra compensaciones para insatisfacciones 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?*