

**CONSULTORÍA SOBRE ESTRUCTURACIÓN DE ROLES DE LIDERAZGO
MEDIANTE MODELOS DE COACHING MOTIVACIONAL**

**YESICA ALEXANDRA SILVA LIZCANO
DIANA MIREYA CUADROS PICÓN
RICARDO ANDRES MONTOYA SALAS**

**UNIVERSIDAD DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN
SERVICIOS DE SALUD Y GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD
BUCARAMANGA**

2019

**CONSULTORÍA SOBRE ESTRUCTURACIÓN DE ROLES DE LIDERAZGO
MEDIANTE MODELOS DE COACHING MOTIVACIONAL**

YESICA ALEXANDRA SILVA LIZCANO COD. 19731015

DIANA MIREYA CUADROS PICÓN COD. 19731014

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

RICARDO ANDRES MONTOYA SALAS COD. 19751082

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN
SERVICIOS DE SALUD**

DIRECTOR

ALEJANDRO DAVID MARTINEZ AMARIZ

CODIRECTOR

LUIS REINA VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD DE SANTANDER


FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN

SERVICIOS DE SALUD Y GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

BUCARAMANGA

2019

 Universidad de Santander <small>UNIVERSIDAD DE SANTANDER</small> <small>BUENAS PENSAMIENTOS</small>	VICERRECTORÍA DE POSGRADOS	
	<i>ACTA SUSTENTACIÓN TESIS POS-FT-012-UES</i>	Fecha: 3/10/2019 Versión: 08

ACTA EVALUACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

En Bucaramanga, a los veintinueve (29) días del mes de noviembre de 2019, en cumplimiento de los requisitos exigidos para la culminación del trabajo de grado, se llevó a cabo la evaluación de:

RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO

CONSULTORÍA SOBRE ESTRUCTURACIÓN DE ROLES DE LIDERAZGO MEDIANTE MODELOS DE COACHING MOTIVACIONAL

NOMBRE DEL PROGRAMA:	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD
----------------------	---

NOMBRES ESTUDIANTE	APELLIDOS	CÓDIGO ESTUDIANTE
RICARDO ANDRÉS	MONTOYA SALAS	19751082

	NOMBRES	APELLIDOS
DIRECTOR	ALEJANDRO DAVID	MARTINEZ AMARÍZ
CODIRECTOR	LUIS	REINA VILLAMIZAR
CALIFICADOR	JORGE ELIECER	FIGUEROA VARGAS

CONCEPTO EVALUADORES

APROBADO

CALIFICACIÓN: CUATRO, TRES (4,3)

EN CONSTANCIA FIRMAN


DIRECTOR: ALEJANDRO DAVID MARTINEZ AMARÍZ

CODIRECTOR: LUIS REINA VILLAMIZAR

CALIFICADOR: JORGE ELIECER FIGUEROA VARGAS

ESTUDIANTE: RICARDO ANDRÉS MONTOYA SALAS




 Universidad de Santander <small>UNIVERSIDAD DE SANTANDER</small>	VICERRECTORÍA DE POSGRADOS	
	<i>ACTA SUSTENTACIÓN TESIS POS-FT-012-UDES</i>	Fecha: 3/10/2019 Versión: 08

ACTA EVALUACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

En Bucaramanga, a los veintinueve (29) días del mes de noviembre de 2019, en cumplimiento de los requisitos exigidos para la culminación del trabajo de grado, se llevó a cabo la evaluación de:

RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO
CONSULTORÍA SOBRE ESTRUCTURACIÓN DE ROLES DE LIDERAZGO MEDIANTE MODELOS DE COACHING MOTIVACIONAL

NOMBRE DEL PROGRAMA:	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD
----------------------	--

NOMBRES ESTUDIANTE	APELLIDOS	CÓDIGO ESTUDIANTE
DIANA MIREYA	CUADROS PICON	19731014
YESICA ALEXANDRA	SILVA LIZCANO	19731015

	NOMBRES	APELLIDOS
DIRECTOR	ALEJANDRO DAVID	MARTINEZ AMARÍZ
CODIRECTOR	LUIS	REINA VILLAMIZAR
CALIFICADOR	JORGE ELIECER	FIGUEROA VARGAS

CONCEPTO EVALUADORES

APROBADO
 CALIFICACIÓN: CUATRO, SIETE (4,7)

EN CONSTANCIA FIRMAN

DIRECTOR: ALEJANDRO DAVID MARTINEZ AMARÍZ



CODIRECTOR: LUIS REINA VILLAMIZAR



CALIFICADOR: JORGE ELIECER FIGUEROA VARGAS

ESTUDIANTE



ESTUDIANTE

Yesica A. Silva Lizcano
 YESICA ALEXANDRA SILVA LIZCANO

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar, a Dios, por ser nuestra guía y por permitirnos culminar este nuevo logro de vida profesional.

A nuestras familias, por el apoyo incondicional y la paciencia, por estar permanentemente motivándonos en continuar formándonos en el camino del éxito.

A la Universidad y sus docentes por compartir sus experiencias y conocimientos con nosotros, los cuales nos servirán para nuestra vida laboral.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
1. OBJETIVOS	11
1.1. Objetivo General.....	11
1.2. Objetivos específicos.....	11
2. DIAGNOSTICO.....	12
3. PLAN DE ACCION.....	15
4. RESULTADOS.....	28
5. CONCLUSIONES.....	29
6. REFERENCIAS	30

RESUMEN

Título: Consultoría sobre estructuración de roles de liderazgo mediante modelos de coaching motivacional.

Autores: Silva Lizcano, Yesica Alexandra. Cuadros Picón, Diana Mireya. Montoya Salas, Ricardo Andrés.

Palabras clave: Batería de riesgo psicosocial, liderazgo, clima organizacional, comunicación asertiva, plan de acción.

Descripción:

La batería de riesgo psicosocial es una herramienta que permite la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual es de obligatoria aplicación para todas las empresas colombianas, sin importar su número de trabajadores ni sector económico. El diagnóstico de riesgo psicosocial permite identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa para mejorar los factores de riesgo psicosocial y por ende la productividad en el trabajo.

Se analizaron los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores de la empresa por medio de la batería de riesgo psicosocial, donde se identificaron los niveles del riesgo que están enmarcados en los constructos intralaborales y extralaborales. El resultado arrojó que el 43% del personal, determinó que sus jefes tienen problemas para comunicarse efectivamente, así mismo, se identificó que el personal masculino, el personal operativo, auxiliares, las personas mayores de 35 años y el personal con mayor tiempo en la empresa son las personas con mayor inconformidad en la relación laboral con los jefes.

Por tal razón, esta consultoría realizada por profesionales en salud, estructuró un plan de acción con estrategias que permiten lograr una comunicación asertiva, sensibilización desde las jerarquías planteadas dentro del organigrama de la entidad, trabajo en equipo, mejorar la productividad en el trabajo y de evitar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, entre otros. Así como se plantearon actividades donde se resalta la importancia y la necesidad de tener estilos de vida saludable considerando que esta, no solo se relaciona con el ejercicio físico, la alimentación o la presencia de hábitos tóxicos, sino que también las relaciones interpersonales y la permanencia de estados emocionales negativos generan impactos sobre la vida diaria de las personas.

ABSTRACT

Title: Consulting on structuring leadership roles through motivational coaching models.

Authors: Silva Lizcano, Yesica Alexandra. Cuadros Picón, Diana Mireya. Montoya Salas, Ricardo Andrés.

Keywords: Battery of psychosocial risk, leadership, organizational climate, assertive communication, action plan.

Description:

The psychosocial risk battery is a tool that allows the evaluation of psychosocial risk factors, which is mandatory for all Colombian companies, regardless of their number of workers or economic sector. The diagnosis of psychosocial risk allows to identify the levels of intra-labor, extra-labor and stress psychosocial risk to which the workers of the company are exposed to improve psychosocial risk factors and therefore the productivity at work.

Analyze the psychosocial risks in the workers of the company through the battery of psychosocial risk, where you can identify the levels of risk that are framed in the intra-labor and extra-labor builders. The result showed that 43% of the staff, determining that their bosses have problems to communicate effectively, likewise, it was identified that male staff, operational staff, auxiliaries, people over 35 years of age and staff with more time in the Company are the people with the greatest disagreement in the employment relationship with the bosses.

For this reason, this consultancy carried out by health professionals, structure of an action plan with strategies that allow assertive communication, awareness from the hierarchies raised within the organization's organization chart, teamwork, improve productivity at work and to avoid negative psychological, physical and social results, such as work stress, exhaustion or depression, among others. As well as the activities where the importance and the need to have healthy lifestyles according to their physical state are highlighted, it is not only related to physical exercise, food or the presence of toxic habits, but also interpersonal relationships and permanence of serious negative emotional states problems about people's daily lives.

INTRODUCCION

La cultura organizacional constituye un valor fundamental en una empresa ya que genera impacto en la moral, la motivación, la satisfacción y la productividad de los empleados que hacen parte de la misma. De igual manera comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos, permitiendo detectar problemas en los grupos y equipos de trabajo que afecten el clima organizacional.

El enfoque de la consultoría, se realiza a partir de los efectos del riesgo psicosocial, siendo este considerada por la Organización Internacional del Trabajo – OIT, como *“aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”*. A partir, de estos riesgos, se plantea la batería de análisis de los mismos, donde se evalúa la organización del ambiente del trabajo, su diseño y las relaciones laborales.

Cada uno de los parámetros evaluados dentro de la batería de riesgo psicosocial, están dispuestos mediante Resolución exenta 336 de 2013, del Ministerio de Salud, donde aprobaron el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, planteando la metodología que establezca un estándar mínimo de salud de ambiente psicosocial laboral, identificando la presencia y nivel de exposición de los riesgos psicosociales al interior de la organización, razón por la cual, es de obligatorio cumplimiento su implementación, seguimiento y análisis para todas las entidades del país.

Por tal razón, la presente consultoría está enfocada en el análisis de la batería de riesgo psicosocial de la EPS COMPARTA 2018, donde se determina que el dominio o la falencia de la empresa es en el área de liderazgo y comunicación asertiva, que logró evidenciar un alto riesgo en el clima organizacional. Por ello, el equipo de profesionales de las Especializaciones de Gerencia de Instituciones de Salud y Gerencia de Calidad y Auditoria en Servicios de Salud, analizaran como llevar a

cabo un plan de actividades para fortalecer y afianzar la comunicación asertiva y se enfocarán en como planear una solución para afianzar el liderazgo de las personas encargadas de los procesos de la institución, generando la implementación de estrategias que permitan mejorar el clima organizacional de la empresa.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Estructurar un plan de acción que permita afianzar el rol de liderazgo en el personal directivo del área Nacional de la EPS COMPARTA, mediante estrategias de información y comunicación asertiva que permitan mejorar las relaciones interpersonales.

1.2. Objetivos específicos

- Sensibilizar al personal directivo y operativo de la empresa en la importancia de una comunicación asertiva, para el cumplimiento de los retos institucionales.
- Elaborar plan de acción que permita el desarrollo de estrategias de información y comunicación, con el personal operativo y directivo de la empresa durante la jornada laboral.

2. DIAGNOSTICO

COMPARTA EPS dentro del proceso de Gestión Humana tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores de la empresa teniendo en cuenta los niveles de riesgo del mismo, evaluados anualmente por medio de la batería de riesgo psicosocial y enmarcados en los constructos intralaborales y extralaborales con el fin de mejorar la productividad en el trabajo y de evitar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, entre otros.

En consecuencia, y de acuerdo al análisis realizado para el año 2018, se evidencio un resultado con un alto riesgo psicosocial en la entidad, donde los trabajadores manifestaron que la gestión que realizan los jefes dificulta la planeación, asignación y ejecución de las actividades laborales, y así mismo indicaron que sus jefes tienen problemas para comunicarse efectivamente, lo cual dentro de la batería del riesgo psicosocial, hace parte de la dimensión: características de liderazgo, del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y del mismo modo, pertenecen al constructo intralaboral. Este resultado mencionado, se relaciona en la imagen a continuación adjunta, donde el análisis epidemiológico para el monitoreo de la exposición a los factores psicosociales, en la dimensión descrita anteriormente, muestra peligrosidad alta.

ANÁLISIS EPIDEMIOLÓGICO PARA EL MONITOREO DE LA EXPOSICIÓN A LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Dimensiones	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Prioritario	Peligrosidad
Características del liderazgo	26,4	30,6	43,0	ALTA







Interpretación
El 73,6% de los trabajadores reportan que la gestión que realizan los jefes dificultan la planeación, asignación y ejecución del trabajo; lo que reduce el apoyo social percibido y el 43% consideran que sus jefes tienen problemas para comunicarse efectivamente, estimular y hasta para relacionarse respetuosamente con el equipo de trabajo.

Imagen 1. Análisis Epidemiológico para el monitoreo de la exposición a los factores psicosociales







Esta información, comparada con los resultados obtenidos en la batería de riesgo psicosocial efectuada para la vigencia 2017 para COMPARTA EPS, muestran un aumento en la percepción desfavorable de la dimensión a intervenir en un 9% (2017: 64%; 2018: 73%). Esta situación preocupante para la entidad, conlleva a la construcción de un análisis de mayor profundidad, estableciendo variables de intervención que permitan la identificación de los grupos de riesgo de mayor afectación frente al ambiente laboral como determinantes del comportamiento del personal.

Las variables definidas para análisis fueron: genero, nivel de jerarquía, grupo etéreo y antigüedad, escogidas, teniendo en cuenta su impacto en la conducta diaria laboral de los empleados y, por ende, su productividad frente a los resultados esperados por la entidad, los cuales, son concluyentes para la sostenibilidad empresarial.




La primera variable de análisis es el género, en la cual se evidencia que el personal masculino presenta mayor inconformidad en cuanto a la relación con sus jefes.

GÉNERO	Femenino	Masculino	TOTAL GENERAL
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	 23,5	 25,0	 23,9
Características del liderazgo	 29,2	 32,8	 30,2






Como segunda variable se encuentra el nivel de jerarquía, siendo la forma A correspondiente a jefes y profesionales y la forma B auxiliares y operarios, siendo estos últimos, la población con mayor inconformidad en la evaluación aplicada en la entidad.

	FORMA A	FORMA B	TOTAL GENERAL
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	 23,5	 27,6	 23,9
Características del liderazgo	 30,8	 25,6	 30,2

Seguidamente, el grupo etéreo dentro de las variables estudiadas, muestra que las edades superiores a 35 años son las más representativas en cuanto a inconformidad relacionada con sus jefes.

EDAD	Menor de 30 años	Entre 30 y 34 años	Entre 35 y 39 años	40 años o más
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	 22,1	 23,6	 24,9	 25,6
Características del liderazgo	 24,3	 30,7	 32,4	 34,7

La ultima variable observada, es la antigüedad del empleado en la entidad, donde se evidencia que el personal con mayor tiempo dentro de la empresa, son aquellos que manifiestan mayor inconformidad en la dimensión evaluada.

ANTIGÜEDAD	Menos de un año	Entre 1 y 5 años	6 años o más	TOTAL GENERAL
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	 21,3	 21,5	 27,6	 23,9
Características del liderazgo	 26,0	 27,1	 35,2	 30,2

A partir de este diagnóstico, la gerencia general requiere intervenir la situación problema considerando los efectos que se generan tanto en la seguridad y salud del trabajador como en el resultado de los objetivos planteados por la empresa.

Por tal razón, el grupo de especialistas propone realizar una consultoría estructurando un plan de acción que le permita a la empresa generar procesos de comunicación asertiva entre los colaboradores logrando la recuperación de la confianza de los empleados que permite fluir con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.

3. PLAN DE ACCION

Dentro del plan de acción propuesto por el equipo de consultoría en su calidad de profesionales en el área de salud, conocedores de las consecuencias personales que se derivan de la exposición a factores que afecten su integridad tanto física como psicológica, se plantean estrategias basadas en lograr comunicación asertiva, sensibilización desde las jerarquías planteadas dentro del organigrama de la entidad y trabajo en equipo que permitan al personal generar conciencia frente a la cultura organizacional buscando un alto sentido de pertenencia de cada colaborador, entendiendo que la entidad se construye con una visión conjunta.

Adicionalmente, a cada una de estas estrategias puntuales de actuación, se plantean actividades donde se relacione la importancia y la necesidad de tener estilos de vida saludable considerando que esta, no solo se relaciona con el ejercicio físico, la alimentación o la presencia de hábitos tóxicos, sino que también las relaciones interpersonales y la permanencia de estados emocionales negativos generan impactos sobre la vida diaria de las personas dado que son factores que dependen, la mayor parte, de nuestro control y canalización mental.

Del mismo modo, se plantean las pausas activas realizadas en conjunto por áreas, dado que las mismas permiten al personal aumentar tanto la creatividad como la productividad, igualmente, permite el estiramiento muscular y la relajación revitalizando la energía corporal aumentando la autoestima y la concentración.

Dentro de las estrategias y actividades definidas en el planteamiento, se encuentran:

1. Socialización de la batería de riesgo Psicosocial

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	SOCIALIZACION DE LA BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	
Dar a conocer a los colaboradores las recomendaciones y conclusiones que arroja la bateria de riesgo psicosocial realizada en la vigencia.	
METODOLOGIA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria del personal de la sede nacional 2. Saludo y bienvenida a la actividad. 3. Socialización de resultados de la bateria de riesgo psicosocial de la vigencia anterior. 4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad. 	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: Hojas de papel, cinta para pegar, lápiz, espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 1 hora y 15 minutos.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

2. Gráfica tu mente

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	GRAFICA TU MENTE
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
METODOLOGIA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria del personal de la sede nacional 2. Saludo y bienvenida a la actividad. 3. Socialización de la actividad <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Dividimos en 2 grupos al personal 3.2 Cada grupo selecciona un lider quien definra el orden de participacion de los integrantes del grupo en la actividad. 3.3 El responsable de la actividad tendrá fichas con imagenes 3.4 Salen al frente los 2 primeros participantes, cada uno frente a un tablero 3.5 El responsable de la actividad mostrara solamente a los participantes una ficha por 10 segundos. 3.6 Cada participante deberá reproducir el dibujo observado en la ficha. 3.7 Ganara el punto, quien se aproxime más al dibujo real. 3.8 Se continúa de la misma manera con los demas participantes 3.9 Ganara el equipo con mayor cantidad de puntos. 4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad. 	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: Fichas con dibujos, 2 tableros, 2 espografos, 2 borradores, espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 1 hora.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

3. Ordena los números

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ORDENA LOS NUMEROS
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
METODOLOGIA	
<p>1. Convocatoria del personal de la sede nacional</p> <p>2. Saludo y bienvenida a la actividad.</p> <p>3. Socialización de la actividad</p> <p> 3.1 Cada uno de los participantes tendrá una hoja de pael y un lapíz.</p> <p> 3.2 El responsable de la actividad comunica de manera oral una secuencia de números, inicialmente la secuencia se compone de 5 números.</p> <p> 3.3 Los participantes deberán escribir los números en el mismo orden en que fueron enunciados una vez el responsable finalice la secuencia.</p> <p> 3.4 Posteriormente, por la otra parte de la hoja deberán escribirlos en orden inverso, evitando revisar el primer listado.</p> <p> 3.5 Se dará un tiempo de 8 segundos para la primera secuencia.</p> <p> 3.6 Se continua con la actividad aumentando en cantidad de secuencia de números y tiempo para el diligenciamiento, de la siguiente manera:</p> <p> 8 números -----> 12 segundos</p> <p> 12 números -----> 15 segundos</p> <p> 15 números -----> 18 segundos</p> <p> 3.7 A continuación, el responsable recoge las hojas y califica.</p> <p> 3.8 Ganara el participante con mayor cantidad de asiertos</p> <p>4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad.</p>	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: Hojas de papel, lapices, mesas, sillas y espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 45 minutos.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

4. Siguiendo ordenes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	SIGUIENDO ORDENES
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
METODOLOGIA	
<p>1. Convocatoria del personal de la sede nacional</p> <p>2. Saludo y bienvenida a la actividad.</p> <p>3. Socialización de la actividad</p> <p>3.1 Se organiza a los participantes en parejas, preferiblemente parejas de diferentes áreas.</p> <p>3.2 El responsable de la actividad comunica de manera oral una serie de órdenes a ejecutar en pareja.</p> <p>3.3 Posteriormente, el responsable selecciona 3 parejas para la ejecución de la acción comunicada verbalmente.</p> <p>3.4 Cada pareja deberá ejecutarlo según el orden dado.</p> <p>3.5 Ganara la pareja que ejecute las órdenes en la secuencia en la que fueron enunciadas por el responsable.</p> <p>3.6 Se realiza el mismo ciclo hasta que todos los participantes hayan realizado la actividad.</p> <p>3.7 Finalmente, la pareja ganadora de cada ciclo, competira con un último seriado de órdenes que definirá la pareja ganadora de la actividad.</p> <p>4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad.</p>	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: Serie de ordénes, espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 1 hora y 15 minutos.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

5. Probando tu memoria

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	PROBANDO TU MEMORIA
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
METODOLOGIA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria al personal de la sede nacional 2. Saludo y bienvenida a la actividad. 3. Socialización de la actividad <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Se divide en 3 equipos al personal que asiste a la actividad 3.2 Cada equipo selecciona un líder quien los representara en la actividad. 3.3 Cada líder deberá ubicarse al frente de los demás integrantes del equipo 3.4 El responsable de la actividad tendrá hojas con imágenes diferentes 3.5 El responsable indica que un miembro del equipo podrá dar 1 pista al líder por cada pregunta, y deberá ser a través de señas. 3.6 .El responsable toma la primera imagen, la enseña al primer equipo durante 5 segundos 3.7 El responsable hace la primer pregunta al líder y tiene 10 segundos para responder 3.8 Si el líder no responde en el tiempo indicado pasa al frente el compañero que va a dar la pista y tendrá 10 segundos para ayudar al líder 3.9 El líder tendrá nuevamente 5 segundos para responder 3.10 El responsable toma la segunda imagen la muestra al siguiente equipo y repite los pasos 3.9 Ganara el equipo con mayor cantidad de aciertos. 4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad. 	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: hojas de papel con dibujos, espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 1 hora.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

6. Rueda de emociones

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RUEDA DE EMOCIONES
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
METODOLOGIA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria del personal de la sede nacional 2. Saludo y bienvenida a la actividad. 3. Socialización de la actividad <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Los participantes realizarán un círculo 3.2 Uno de ellos iniciará girando una botella hasta que se detenga en uno de sus compañeros. 3.3 El participante que sea señalado con el pico de la botella sacará una pelota que contiene las diferentes emociones. 3.4 El participante tendrá que responder que actitudes, comportamientos o circunstancias de sus compañeros o entorno laboral generan esa emoción que esta descrita en la pelota 4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad. 	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: Botella, pelotas de emociones y espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 45 minutos.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

7. Lo que pienso de ti

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	LO QUE PIENSO DE TI
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Psicologo especialista en salud ocupacional	
METODOLOGIA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria del personal de la sede nacional 2. Saludo y bienvenida a la actividad. 3. Socialización de la actividad <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Se organiza a los participantes en forma de circulo 3.2 El responsable de la actividad coloca en la espalda de cada participante una hoja de papel y repartirá un lápiz de color a cada persona. 3.3 El responsable indica que deben girar hacia la espalda del compañero que tienen a la derecha. 3.4 El responsable indica que cada participante debe escribir una cualidad o un aspecto por mejorar del compañero que tiene en frente. 3.5 Los participantes deberán cambiar 5 veces de puesto y el compañero que encuentre en cada posición también debe escribirle una calidad o aspecto por mejorar. 3.6 Los participantes deben permanecer por 15 minutos con la hoja en la espalda sin poder leer lo que los compañeros escribieron. 3.7 Los participantes podrán leer las hojas cuando lleguen a los puestos de trabajo. 4. Intervención de profesional en coaching motivacional al respecto de la actividad. 	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Psicologa especialista en salud ocupacional, coaching motivacional.</p> <p>Materiales: Hojas de papel, cinta para pegar, lápiz, espacio físico.</p>	
DURACIÓN	
Se proyecta 1 hora y 15 minutos.	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

Las actividades de estilo de vida saludable serán coordinadas con el líder del proceso de seguridad y salud en el trabajo, y se enfocará en actividades para fortalecer la comunicación efectiva y liderazgo. Así mismo, se sugiere la asesoría con la Administradora de Riesgos Laborales – ARL, con el fin de que fortalezca las actividades, siendo estas las evidencias para el sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial de la empresa y de las entidades de vigilancia y control.

Dentro de las actividades de estilo de vida saludable planteadas, están:

1. Estrategia 4 x 4

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ESTRATEGIA 4 X 4
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Líder de seguridad y salud en el trabajo	
METODOLOGIA	
<p>1. Convocatoria del personal de la sede nacional</p> <p>2. Saludo y bienvenida a la actividad.</p> <p>3. Socialización de la actividad</p> <p>3.1 El responsable de la actividad promueve la estrategia de 4 x 4, que consiste en impulsar cuatro actividades saludables que evitan la aparición de cuatro enfermedades graves, que generan gran carga de discapacidad y muerte. Estas actividades son: promover la actividad física, evitar el consumo de tabaco y el de alcohol; y promocionar la alimentación saludable, rica en frutas y verduras. De esta manera, se evitarán las enfermedades cardio-cerebro-vasculares, la diabetes, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica y el cáncer.</p> <p>3.2 El responsable inicia repartiendo una fruta a cada participante.</p> <p>3.3 El responsable realiza la pausa activa de leve a moderada intensidad como trotar en su puesto.</p>	
RECURSOS	
<p>Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Líder de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Materiales: Espacio físico internet, fruta.</p>	
DURACIÓN	
1 hora	
INDICADORES DE EVALUACION	
<p>Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional</p> <p>Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente</p>	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

2. Cuestionario hábito de vida saludable

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	CUESTIONARIO HABITO DE VIDA SALUDABLE
LUGAR	COMPARTA EPS - SEDE NACIONAL
RESPONSABLES	
Líder de seguridad y salud en el trabajo	
METODOLOGIA	
1. Convocatoria del personal de la sede nacional 2. Saludo y bienvenida a la actividad. 3. Socialización de la actividad 3.1 El responsable iniciará con una intervención donde dará a conocer los hábitos de vida saludable. 3.2 Se invita a los participantes a responder las siguientes preguntas: ---> Con que frecuencia realiza actividades deportivas con su familia o amigos?: _____ ---> Si tiene mascotas hacen algún actividad juntos?: _____ ---> Cual es su alimento preferido en su tiempo de descanso laboral?: _____ ---> Cuantas horas duerme al día?: _____ 3.3 A partir de las respuestas el responsable de la actividad hace la retroalimentación.	
RECURSOS	
Humano: Colaboradores del área nacional de COMPARTA EPS, Líder en seguridad y salud en el trabajo Materiales: Hoja de preguntas, folleto con información sobre hábitos de vida saludable, espacio físico.	
DURACIÓN	
Se proyectan 45 minutos	
INDICADORES DE EVALUACION	
Asistencia a la actividad: Cantidad de asistentes / cantidad de personal del área nacional Adherencia a la actividad: Cantidad de participantes / Cantidad de personal asistente	
OBSERVACIONES	
En este espacio se debe describir los aspectos relevantes del desarrollo de la actividad que permita plantear mejoras en las siguientes actividades a desarrollar.	

Teniendo en cuenta que es importante evaluar la adherencia de los participantes a las actividades propuestas, el equipo de especialistas plantea la medición por medio de indicadores que permitan evaluación y planteamiento de mejoras para la continuidad de estas intervenciones que buscan resultados de impacto para la organización y que se vean reflejados en la batería de riesgo psicosocial.

Los indicadores de medición propuestos se trazan en las siguientes hojas de vida:

1. Asistencia a la actividad

HOJA DE VIDA INDICADORES						
Nombre del Indicador:	Asistencia a la actividad			Proyecto	Estructuración de roles de liderazgo	
Responsable fijar la meta:	Psicologo especialista en salud ocupacional					
Obejtivo del Indicador:	Asegurar que el personal del área nacional de la EPS COMPARTA, asista a las convocatorias realizadas				Meta:	100%
Definición Variable 1:	Cantidad de asistentes del personal del área nacional de la EPS COMPARTA.				Estandar:	100%
Definición Variable 2:	Total del personal del área nacional de la EPS COMPARTA				Frecuencia de Análisis:	Mensual
Definición Variable 2:	Total del personal del área nacional de la EPS COMPARTA				Frecuencia de Medición:	Por sesión y actividad
Unidad de medición:	Porcentual				Sentido del Indicador	Positivo
Rango de Gestión:	● 100% - 61%	● 60% - 36%	● ≤ 35%			
Tipo de Indicador:				Fuente de datos:	Listado de asistencia a la actividad	
1. RESULTADOS						
Periodo	Meta	Variable 1	Variable 2	Resultado	Estandar	
Enero	100,00%				90,00%	
Febrero	100,00%				90,00%	
Marzo	100,00%				90,00%	
Abril	100,00%				90,00%	
Mayo	100,00%				90,00%	
Junio	100,00%				90,00%	
Julio	100,00%				90,00%	
Agosto	100,00%				90,00%	
Septiembre	100,00%				90,00%	
Octubre	100,00%				90,00%	
Noviembre	100,00%				90,00%	
Diciembre	100,00%				90,00%	

Gráfica de Tendencia

The graph displays two data series over a 12-month period. The 'Meta' (blue line with diamond markers) is constant at 100.00%. The 'Resultado' (green line with diamond markers) is constant at 90.00%. The Y-axis is labeled '[Unidades]' and ranges from 0.0% to 100.0% in 10% increments. The X-axis lists the months from Enero to Diciembre.

2. ANÁLISIS DE RESULTADO Y LA TENDENCIA						
PERIODO	ANÁLISIS			OBSERVACIONES		
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
3. PLAN DE ACCIÓN (Preventiva, Correctiva, Mejora, Corrección)						
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA MÁXIMA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA MÁXIMA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO	
APROBÓ:	**PROCESO:**		**FECHA:**			

2. Adherencia a la actividad

HOJA DE VIDA INDICADORES							
Nombre del Indicador:	Adherencia a la actividad			Proyecto	Estructuración de roles de liderazgo		
Responsable fijar la meta:	Psicologo especialista en salud ocupacional						
Obejtivo del Indicador:	Asegurar que el personal del área nacional de la EPS COMPARTA, participe de las actividades planteadas en las convocatorias realizadas			Meta:	100%	Estandar:	100%
Definición Variable 1:	Cantidad de personal participantes del área nacional de la EPS COMPARTA.			Frecuencia de Análisis:	Mensual		
Definición Variable 2:	Total del personal asistente del área nacional de la EPS COMPARTA			Frecuencia de Medición:	Por sesión y actividad		
Unidad de medición:	Porcentual			Sentido del Indicador	Positivo		
Rango de Gestión:	● 100% - 61%	● 60% - 36%	● ≤ 35%				
Tipo de Indicador:				Fuente de datos:	Listado de participantes de la actividad		

1. RESULTADOS

Periodo	Meta	Variable 1	Variable 2	Resultado	Estandar
Enero	100,00%				90,00%
Febrero	100,00%				90,00%
Marzo	100,00%				90,00%
Abril	100,00%				90,00%
Mayo	100,00%				90,00%
Junio	100,00%				90,00%
Julio	100,00%				90,00%
Agosto	100,00%				90,00%
Septiembre	100,00%				90,00%
Octubre	100,00%				90,00%
Noviembre	100,00%				90,00%
Diciembre	100,00%				90,00%

Gráfica de Tendencia

2. ANÁLISIS DE RESULTADO Y LA TENDENCIA

PERIODO	ANÁLISIS	OBSERVACIONES
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		

3. PLAN DE ACCIÓN (Preventiva, Correctiva, Mejora, Corrección)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA MÁXIMA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA MÁXIMA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO

APROBÓ:	PROCESO:	FECHA:
---------	----------	--------

Al analizar, el estudio de caso: **Comunicación en las Organizaciones y TICs**, de la Universidad de la Frontera de Chile, se planteaba el siguiente problema: el proceso de la comunicación efectiva prima la voluntad de los actores para asumir su rol en forma continuada para conseguir el propósito de la comunicación (mensaje original enviado por el comunicante o emisor) o en su defecto asumir la responsabilidad de detener la comunicación, es decir, declarar efectivamente que no asume el compromiso o no está de acuerdo, u otro mensaje que refleje esta acción.

Este estudio de caso, permitió concluir que a través del tiempo se han utilizado las herramientas digitales en la comunicación efectiva, sin embargo, el resultado negativo no se debe al uso de las tecnologías sino a la capacidad y la responsabilidad de emitir el mensaje y mantener la energía y el liderazgo del proceso hasta alcanzar la comunicación propuesta. Por tanto, no es posible asociar las herramientas TICs con el resultado, ya que estas solo cumplen la función de ser el vehículo de la información sin crear o controlar el proceso de comunicación efectiva.

Actualmente existen desafíos que deben ser acogidos por todos los actores involucrados, especialmente en lo concerniente a asumir que el concepto de la comunicación y los componentes relacionados debe ser ampliado a las exigencias de la realidad actual para asegurar que los impactos proyectados se logren.

De acuerdo al estudio de caso, corroboramos que la efectividad de la consultoría para alcanzar los objetivos definidos deberá basarse en fortalecer la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el respeto institucional, planteadas, por medio de estrategias y actividades que permitan el acercamiento y la socialización de todos los colaboradores institucionales.

4. RESULTADOS

Estas estrategias refuerzan la adecuada canalización y control de las emociones, a través de la potencialización de los recursos internos y factores protectores propios y del ambiente de trabajo, tomando conciencia que los estados negativos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la efectividad en la salud y bienestar.

La cohesión grupal, el altruismo y la empatía entre los colaboradores, así como los estilos y canales de comunicación, la efectividad en los procesos y el empoderamiento laboral permiten los resultados óptimos en el desempeño de los mismos.

Para que los resultados requeridos por la entidad se evidencien y, del mismo modo, se vean reflejados en la batería de riesgo psicosocial, se recomienda llevar a cabo el plan de acción definido comprometiéndose desde el nivel administrativo y gerencial, como demostración del mayor compromiso y participación de los trabajadores, en todos los procesos fomentados desde el área de seguridad y salud en el trabajo, para generar un impacto positivo y una transformación no sólo organizacional, sino en la toma de conciencia y empoderamiento laboral de toda la institución y de esta forma trabajar conjuntamente para la disminución de los riesgos y el logro de los objetivos organizacionales.

5. CONCLUSIONES

- Se estructuró un plan de acción que permite a la empresa mejorar las relaciones entre personal operativo y directivo.
- Se proyectaron indicadores que midan la participación y adherencia del personal de la empresa a las actividades propuestas.
- Se definió hoja de vida de indicadores para analizar el impacto de las actividades en el personal de la organización.

6. REFERENCIAS

- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: Métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380–391.
- Colombia. Ministerio del Trabajo (22 de Julio de 2019). Resolución 2474 de 2019 por la cual se *adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la guía técnica general para la Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.*
- Colombia. Ministerio del Trabajo (17 de julio de 2008). Resolución 2646 de 2008 por la cual se *establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.*
- Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social (junio de 2013). Resolución Exenta N° 336 que *aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.*
- Morales, R. C., & González, V. (2008). Comunicación en las Organizaciones y TICs: Un Estudio de Caso. *EIG*, 160–180.
- Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80–84.