

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
GRUPO KARIM'S**

**SUSTENTADO POR:
PAOLA ALEJANDRA ZAVALA ZÚNIGA
21641112**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON ÉNFASIS CLÍNICO**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

ABRIL 2020

Índice de Contenidos

Índice de tablas y figuras.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimientos	VI
Resumen ejecutivo	VII
Introducción.....	IX
CAPÍTULO I	1
1.1 Objetivos de la práctica profesional.....	1
1.1.1Objetivo general.....	1
1.1.2 Objetivo específicos	1
1.2 Reseña histórica.....	1
1.2.1 Misión.....	2
1.2.2 Visión	2
1.2.3 Valores.....	2
1.2.4 Principios	2
1.3 Organigramas	3
CAPÍTULO II.....	5
2.1Actividades realizadas	5
2.1.1 Proceso de contratación de personal.....	5
2.1.1.1 Reclutamiento y aplicación de pruebas psicométricas	5
2.1.1.2 Contratación de personal.	6
2.1.2 Inducción al personal	6
2.1.3 Capacitación y desarrollo del personal	6
2.1.3.1 Charla: Habilidades sociales eficientes.	7
2.1.4 Semana de salud y bienestar.....	7

2.1.5 Desarrollo de actividades de relaciones laborales	7
2.1.5.1 Celebración día de la mujer.	8
2.1.5.2 Colaborador estrella del mes.	8
2.1.5.3 Cumpleañeros del mes	8
2.1.6 Responsabilidad social empresarial	8
2.1.7 Actualización de información y documentos institucionales	9
2.1.7.1 Constancias.	9
2.1.7.2 Vacaciones.	9
2.1.7.3 Fichas de personal.	9
2.1.7.4 Bonos por antigüedad.	10
2.1.8 Procesos psicoterapéuticos	10
2.1.9 Evaluaciones psicométricas	11
Capítulo III	12
3.1 Propuestas de mejora implementada.....	12
3.1.1 Programa de mesas redondas.	12
3.2 Propuestas de mejora	15
3.2.1 Propuestas para el consultorio de atención psicológica.	15
3.2.2 Propuestas para el departamento de recursos humanos.....	3
Capítulo IV	5
4.1 Conclusiones	5
4.2 Recomendaciones	6
4.2.1 Recomendaciones para la empresa.....	6
4.2.2 Recomendaciones para la institución.	7
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes.....	7
Referencias	8
Glosario de términos	10

Anexos.....	12
Apéndices	16
Apéndice #1: Cronograma de actividades: Charla habilidades sociales eficientes.....	16
Apéndice #2: Acuerdo de confidencialidad	18
Apéndice #3: Encuesta clima laboral	19
Apéndice #4: Formulario Atención Inicial	21
Apéndice #5: Nota de privacidad	29

Índice de tablas y figuras

Tabla 1 Estructura Organizacional Bienes Raíces Grupo Karim's División Honduras.....	3
Tabla 2 Estructura organizacional departamento de recursos humanos.....	4
Tabla 3 Primer eje de encuesta clima laboral	14
Tabla 4 Segundo eje de encuesta clima laboral	14
Tabla 5 Cotización de paquetes para evaluaciones psicométricas	17
Anexo Imagen #1: Reinducción de personal.....	34
Anexo Imagen #2: Charla habilidades sociales eficientes	34
Anexo Imagen #3: Semana salud y bienestar.....	35
Anexo Imagen #4: Celebración día de la mujer.....	35
Anexo Imagen #5: Cumpleañeros del mes.....	35
Anexo Imagen #6: Programa de mesas redondas.....	36
Anexo Imagen #7: Afiche de mesas redondas.....	37
Anexo Imagen #8: Visual Hur.....	37

Dedicatoria

Principalmente, dedico este logro a Dios, por tan grande oportunidad que me ha brindado de culminar de su mano los proyectos de mi trayectoria universitaria. Todo lo que yo haga será siempre para la honra y gloria de Él. También por la intercesión de la Virgen Santísima, en la cual confío ha pedido por este y cada uno de los proyectos. Por último, dedico este gran logro a mis padres, quienes siempre han apoyado mis anhelos y han sido mi más grande admiración como seres humanos y profesionales.

“Porque serás como árbol plantado, junto a corrientes de agua, cuya hoja no cae, sino que permanece.” Salmo 1:3

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la bendición de haber estudiado en una universidad que me permitió conocer a amigos, mentores y lugares inigualables. Mi familia merece el reconocimiento más grande, después de Dios, puesto que ellos han sido mis maestros para la vida, los mejores profesores de carrera y mi modelo a seguir más importante. Agradezco infinitamente por su amor, apoyo y comprensión en cada uno de los pasos que he tomado. Sé que este va a ser el primero de muchos que celebraremos como familia y espero continuar haciéndolos sentir orgullosos de todo su esfuerzo. También, a los docentes que han realizado sus labores con amor a la carrera y tanta dedicación; no sería el profesional que soy hoy. Por último, a mis amigas y futuras colegas, agradezco por sus locuras, las noches de estudio grupal, las risas y tanto compañerismo que jamás pensé en encontrar. Sé que tendrán un futuro brillante y espero estar ahí para verlas triunfar.

Resumen ejecutivo

Grupo Karim's es una empresa multinacional que ha enfocado sus labores hacia dos áreas, bienes raíces y la industria textil. Desde su llegada a Honduras, el desarrollo empresarial obtenido ha dejado una huella en la línea del crecimiento del país, fundando uno de los parques industriales más importantes en la zona norte, Green Valley Industrial Park. Asociado a ello, surgen empresas como Honduras Spinning Mills, Pride Manufacturing y Pride Chemicals agregando oportunidad a la fuerza laboral del país. Además de desempeñarse en el área textil, la inversión en bienes raíces complementa la gran industria que representa a Grupo Karim's. Merendon Hills, Altia Business Park, Altara Village Center, UNITEC y próximos proyectos en la industria hotelera son el compendio de organizaciones que continúan expandiendo las operaciones del grupo.

Los departamentos de recursos humanos entre Altia, Altara y Green Valley unifican sus labores al desempeñar actividades en conjunto. Cada celebración y plan de formación se realiza con la intención de fomentar unidad entre colaboradores de la misma casa matriz, así como reconocimiento entre aquellas personas que ayudan a enriquecer la organización. Según el rubro, el personal trabaja año con año para acatar procedimientos de trabajo óptimos con la finalidad de mantener certificaciones internacionales o implementar mejoras para alcanzar los estándares de las próximas exigencias de calidad.

Un pilar importante de los beneficios que provee la empresa es la posibilidad de recibir atención psicológica gratuita a individuos, pareja y familia. Asistir a un proceso psicoterapéutico es una oportunidad que Grupo Karim's brinda tanto a sus colaboradores como a los de sus clientes en el parque Altia Business Park. La afluencia de pacientes es sumamente demandante, y en su mayoría, el programa de asistencia psicológica es utilizado por los agentes de los distintos *call centers*. El enfoque principal de trabajo en el proceso psicoterapéutico hace uso de la corriente cognitiva conductual, alternando entre las líneas de tratamiento establecidas por Ellis o Beck. La mayoría de pacientes deben recibir un tratamiento combinado, del cual son remitidos hacia un médico privado u hospitales públicos.

La fundación Karim's comienza sus esfuerzos por apoyar realidades sociales necesitadas en el año 2012. Proyectos como la apertura de la clínica Amar y Compartir en el Hospital Mario Catarino Rivas es una aportación que además de ser una adición al centro médico, es un beneficio para los colaboradores de Grupo Karim's. Familiares referidos por el colaborador pueden hacer uso de la clínica, dándoles prioridad en el listado de atención.

El período de trabajo permitió que se estructuraran propuestas de mejora según lo observado al desempeñar las actividades del día a día antes mencionadas. Los colaboradores que conforman el espacio de trabajo en recursos humanos intentan reinventar y mejorar sus labores, brindando mucha libertad en el ajuste de procedimientos y sugerencias, en cuanto ella sean comprobadas como apropiadas en búsqueda de la eficacia y eficiencia del departamento. Una de las tareas más importantes es la aspiración hacia un clima laboral óptimo, haciendo cumplir el lema bajo el cual se rigen, y certificación internacional, *a great place to work*, por medio de beneficios, actividades recreativas e incentivos distintivos que motivan al colaborador.

Introducción

El presente informe tiene como finalidad exponer las tareas realizadas y propuestas de mejora durante el período de práctica profesional previo a la obtención del título de licenciatura en psicología. El proceso de trabajo se realizó en la empresa multinacional Grupo Karim´s, sede San Pedro Sula, en el departamento de recursos humanos, en las instalaciones de Altia Business Park y Altara Village Center, brindando apoyo ocasional a las tareas desempeñadas en el parque industrial Green Valley. El aporte que se pudo realizar abarcó el proceso de reclutamiento y selección de personal, mejora de actividades de relación laboral, elaboración de pago por planilla y asistencia psicológica en el consultorio *Reconnect*.

El contenido será dividido en tres capítulos en el que se describirá la información clave sobre Grupo Karim´s, permitiéndole al lector comprender cómo se encuentra conformada la empresa. Por ese medio, podrá tener mayor conocimiento sobre los procedimientos y procesos internos de la compañía. En el segundo capítulo se detallan las actividades que se realizaron durante las 10 semanas y media de práctica. El último capítulo brindará información sobre propuestas que fueron implementadas y sugeridas durante el período de práctica. Las anteriores surgen después de observar las necesidades e identificar las oportunidades de mejora con respecto ante ciertas áreas y procedimientos.

Los rubros en los que se desempeña Grupo Karim´s son el sector textil y de bienes raíces. Cada sede busca satisfacer las necesidades de los clientes que se encuentran en los parques industriales como Altia Business Park, Altara Village Center y Green Valley. Por lo tanto, el trabajo por mantener el lema por el cual obtuvieron la certificación internacional de *A great place to work* se ha mantenido bajo alto estándar de meta. Por medio de celebraciones, actividades creativas y búsqueda de la satisfacción del personal en su ámbito laboral es que Grupo Karim´s intenta sobresalir de la cotidianeidad que comúnmente se asocia a recursos humanos y los procesos que conllevan. Asimismo, los conjuntos de beneficios han extendido sus puertas hasta servicios que velan por la salud física y mental, cuidando la integridad de sus colaboradores para que como individuo y compañero de trabajo se encuentre en óptimas condiciones.

CAPÍTULO I

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1 Objetivo general

Implementar los conocimientos adquiridos durante la carrera de psicología dentro del área de recursos humanos y el consultorio de psicología *Reconnect* de la empresa multinacional Grupo Karim's.

1.1.2 Objetivo específicos

- Apoyar en el desarrollo de actividades que buscan la mejora de la relación laboral en los diferentes departamentos de Grupo Karim's.
- Crear programas de apoyo con relación a salud mental basado en las necesidades del personal.
- Brindar acompañamiento psicoterapéutico a los colaboradores de Grupo Karim's y clientes asociados que busquen apoyo del consultorio de psicología *Reconnect*.
- Proporcionar propuestas de mejora para el área de reclutamiento y selección de personal, mejora de clima laboral y el consultorio de asistencia psicológica.

1.2 Reseña histórica

Grupo Karim's es uno de los más sólidos e innovadores grupos en la región centroamericana. Inició en Pakistán hace 40 años y en Honduras en 1991. Hoy se ha convertido en una corporación multinacional privada cuyos rubros principales son el sector textil y bienes raíces. Además, reconoce a sus clientes como socios estratégicos, valora el recurso humano como el más importante y se distingue por contar con una cultura de servicio que le permite lograr sus metas y superar siempre las expectativas.

Altia Business Park es la primera ciudad inteligente y proyecto bandera de Honduras, diseñado para ser sede de las principales empresas de IT a nivel mundial como *call centers*, oficinas corporativas de reconocidas firmas, entre otros.

Esta ciudad inteligente también está compuesta por *rec-zen* un único centro recreacional que consiste de un restaurante moderno para más de quinientas personas, dos terrazas, estudio de diseño, salas de juego, cuarto de música, área de lectura y salas de relajación. Un campus universitario que es miembro de la red internacional universitaria Laurette, UNITEC en Honduras ubicando su campus de clase mundial en Altia Business Park.

- Altara Village Center: Un lugar en donde se crea un ambiente único, novedoso, y moderno de tiendas de última moda, restaurantes, cines VIP, gimnasio, área financiera.
- Altia Smart City, Tegucigalpa: ubicada en la capital de Honduras. Esta ciudad inteligente transformara la industria de tercerización en Tegucigalpa, integrando diferentes componentes, tales como; torres de negocios, campus universitario de UNITEC, complejo residencial, centro comercial y zona diplomática (Grupo Karim's, 2019).

1.2.1 Misión

Crear el más alto nivel en servicios para soluciones de espacios corporativos en parques tecnológicos.

1.2.2 Visión

Ser líderes regionales en el desarrollo de negocios y parques tecnológicos, proveyendo espacios llave en mano y una cultura orientada al servicio de nuestros clientes.

1.2.3 Valores

- Orgullo.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Servicio al Cliente.
- Responsabilidad Social Empresarial

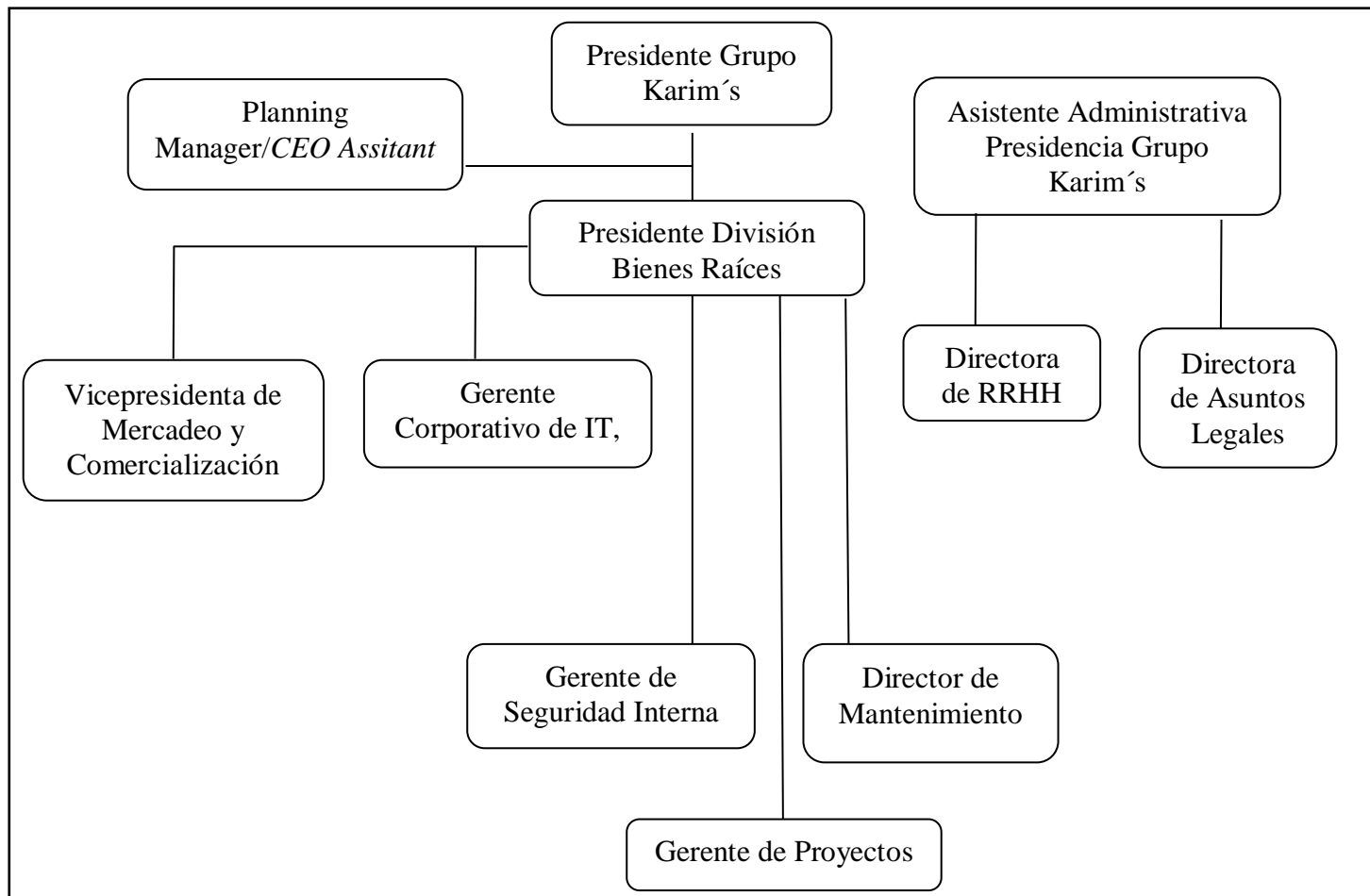
1.2.4 Principios

- Ser enfocado.
- Ser competitivo.
- Ser innovador.
- Ser eficiente (Grupo Karim's, 2014).

1.3 Organigramas

Tabla 1

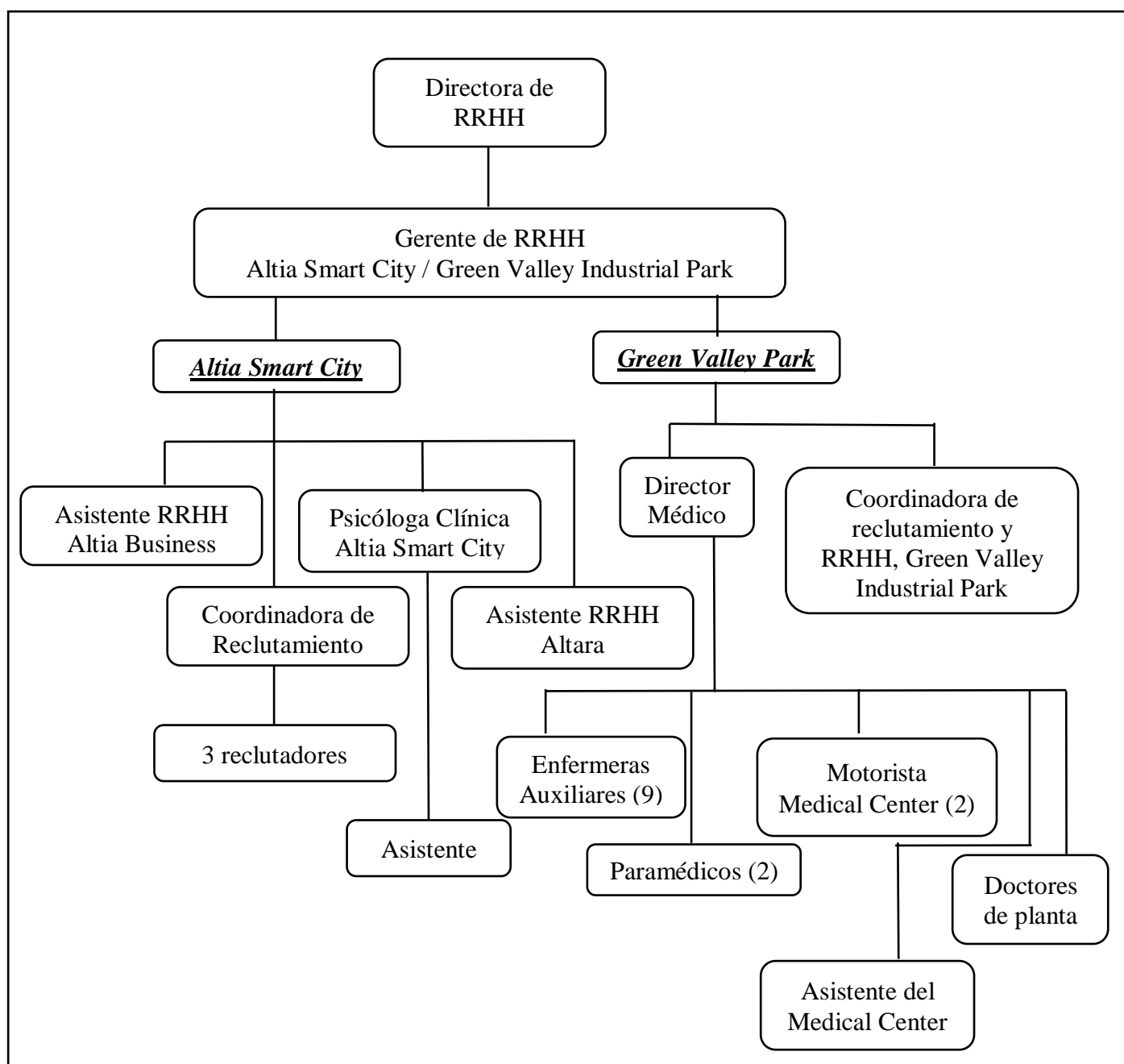
Estructura Organizacional Bienes Raíces Grupo Karim's División Honduras



(Elaboración propia, 2020).

Tabla 2

Estructura organizacional departamento de recursos humanos



(Elaboración propia, 2020).

CAPÍTULO II

2.1 Actividades realizadas

El período de práctica inició a comienzos del año 2020, temporada en la que se dan muchos cambios y reestructuraciones en los planes de trabajo. El departamento de recursos humanos de Altia Business Park se mantenía en comunicación estrecha con los departamentos de recursos humanos de Altara Village Center y Green Valley Industrial Park, puesto que todas se encuentran bajo la sombrilla de Grupo Karim's. Los procedimientos del día a día exigía un contacto recurrente con departamentos como finanzas o asuntos legales con el fin de cerciorarse sobre información correspondiente a pagos de planilla, deducciones, bonos, horas extras, motivos de audiencia y amonestaciones. Así mismo, el trabajo en pro de una buena relación laboral reunía a los empleados continuamente para ser parte de eventos y actividades recreativas.

El consultorio Reconnect se designó como un espacio clave para brindar atención psicológica individual, de pareja, familia e infantojuvenil. El beneficio de atención psicológica se extiende al personal de Grupo Karim's, ya sea Altia Business Park, Altara Village Center o Green Valley Industrial Park, y los clientes del parque en Altia.

A continuación se detallarán las actividades que fueron desempeñados durante el período de práctica. La mayoría de las tareas forman parte de la cotidianidad del departamento, las cuales fueron tomados en durante el desarrollo y desempeño de proyectos a nivel institucional que posteriormente serán detallados.

2.1.1 Proceso de contratación de personal

2.1.1.1 Reclutamiento y aplicación de pruebas psicométricas

Cuando surge la necesidad en la empresa de abrir una plaza de trabajo, el área de reclutamiento se encarga en seleccionar y coordinar las entrevistas a los candidatos. Se revisaba la base de datos con los posibles perfiles que tenían archivados para comunicarles a los candidatos la posibilidad de aplicar a la plaza, así como recibían nuevas aplicaciones. El procedimiento estándar consiste en tres entrevistas; la primera con el gerente o directora de recursos humanos, la segunda jefe inmediato, a mitad del proceso se aplica la evaluación psicométrica 9FP y la tercera con la psicóloga clínica de la empresa.

La evaluación psicométrica 9 Factores de Personalidad (9FP), del grupo Avansa, brinda conocimientos sobre las competencias intrínsecas. Las respuestas eran presentadas en estilo

Likert, que puntuaba la frecuencia en la que se cumplía o no el enunciado. La prueba consta de 100 preguntas, por lo que el tiempo aproximado para culminar la prueba es entre 20-30 minutos.

2.1.1.2 Contratación de personal.

Al haber seleccionado al candidato, se requería de un proceso de preparación que necesitaba de una serie de documentación sobre los antecedentes del nuevo ingreso. Previo a la fecha de inicio de sus labores, el departamento se encargaba de preparar el expediente, acuerdo de confidencialidad y contrato laboral. Se incluía la solicitud de empleo, currículum vitae, referencias personales y profesionales, antecedentes penales y policiales; en caso de contar con seguro privado, se adjuntan los documentos pertinentes y se localizaba a la aseguradora para inscribir al colaborador. En el contrato laboral se detallaban el horario de trabajo, salario inicial y otros beneficios a los que estará adscrito desde el momento que forme parte de la empresa. Dicha información era socializada con el colaborador en el proceso de inducción en el primer día de trabajo.

2.1.2 Inducción al personal

El inicio de año requiere de planificaciones y revisiones de los procesos y beneficios particulares de la empresa. En el mes de enero se realizan las reinducciones al personal, brindando atención al colaborador hacia los beneficios que como empresa han logrado obtener. En dicho caso, se comunican los procedimientos pertinentes al área de recursos humanos y eran contestadas las dudas o consultas que el colaborador tenía y deseaba abordar con el personal del departamento.

Por otro lado, la inducción a los nuevos colaboradores era parte del procedimiento estándar de nuevo ingreso; proceso extenso que requería tanto del personal de recursos humanos como el de cada encargado de área de la empresa. Es un proceso que toma gran parte del día laboral, puesto que se discute el contrato laboral, se revisaba el expediente, se realiza un recorrido por los dos edificios principales presentando al nuevo colaborador y por último se muestran una serie de videos introductorios que explican las subdivisiones de Grupo Karim's.¹

2.1.3 Capacitación y desarrollo del personal

La empresa actualmente no cuenta con un departamento de capacitación, sin embargo, en recursos humanos buscaban continuamente abordar temas que mejoraran la relación laboral

¹ Ver anexo 1: Reinducción de personal

entre colaboradores. Por lo tanto, se planificaron charlas y talleres basados en las necesidades que la gerencia había identificado según lo observado en las interacciones de los grupos en el día a día.

2.1.3.1 Charla: Habilidades sociales eficientes.²

Se impartió una charla al personal del parque industrial Green Valley sobre la importancia de las habilidades sociales³ y cómo mejorarlas. La charla se dividió en una serie de actividades recreativas que mejora el desarrollo a nivel laboral y personal. Se tocaron temas sobre inteligencia emocional, asertividad⁴, trabajo en equipo y cultura organizacional⁵ que abrió la puerta a los distintos departamentos, para continuar recibiendo este tipo de mensajes que buscaban que el colaborador se sienta importante y escuchado.

2.1.4 Semana de salud y bienestar⁶

El comienzo de año es una temporada donde se toman nuevos compromisos y resoluciones. Es por ello que se consideró oportuno realizar la semana de salud y bienestar en enero, llevando actividades de interés general y actividades recreativas.⁷ El evento se diseñó en base a tres enfoques principales; salud financiera, mental y física. Con base a los temas anteriores, se propusieron las actividades de cada día, concertando al mismo tiempo, la presencia de patrocinadores y marcas que brindaron beneficios a los colaboradores. El proceso de comunicar al personal sobre las actividades, diseño de horarios y contacto con proveedores fue parte del proceso de organización y logística del evento. Posteriormente, se apoyó en la supervisión de cada una de las actividades dentro del calendario, revisando que lo planificado se esté cumpliendo y previniendo inconvenientes.

2.1.5 Desarrollo de actividades de relaciones laborales

Parte de las labores del departamento de recursos humanos radica en la organización de actividades que incrementen el sentido de pertenencia y compañerismo entre colaboradores. Es por ello que, las celebraciones correspondientes al mes que transcurría, eran oportunidades donde se planificaba un pequeño convivio y/o reconocimiento en conmemoración de la fecha celebrada.

² Ver anexo 2: Charla habilidades sociales eficientes

³ Ver glosario.

⁴ Ver glosario.

⁵ Ver glosario

⁶ Ver anexo 3: Semana salud y bienestar

⁷ Cronograma de actividades: Charla habilidades sociales eficientes

2.1.5.1 Celebración día de la mujer.⁸

La organización de dicha celebración se centraba en la oportunidad de brindar al personal femenino un almuerzo cuya dinámica fuera distinta a las anteriores. El proceso de logística del evento incluyó el contacto con el proveedor del almuerzo, elección del lugar del evento, actividades del día del evento, etc.

2.1.5.2 Colaborador estrella del mes.

Una de las iniciativas del departamento de recursos humanos para incrementar la motivación es por medio del reconocimiento del colaborador estrella entre compañeros de trabajo. Este año, se comienzan las encuestas de colaborador estrella de forma mensual y trimestral. El reconocimiento mensual es uno entre todos los empleados de Altia Business Park. La evaluación trimestral permite que los colaboradores reconozcan por departamento al colaborador estrella del mes. La evaluación del seleccionado se realizó por medio de un formulario electrónico, identificando a quién propusieron y qué valor institucional desempeñó.

2.1.5.3 Cumpleaños del mes

Las celebraciones para los cumpleaños del mes era un motivo para realizar actividades recreativas que facilitan la convivencia entre los colaboradores. Cada mes la celebración se realiza en torno a un tema, con el fin de diversificar las opciones de comida que normalmente son compartidas durante un cumpleaños. Se debía coordinar con una semana de anticipación en qué lugar se compraría la comida por servir y la dinámica por realizar durante el evento de celebración. Posteriormente, se socializaba el afiche⁹ correspondiente al tema y a la fecha del evento por medio del correo institucional de la organización.

2.1.6 Responsabilidad social empresarial

Tal como la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDHARSE) indica, las empresas buscan integrar nuevas actividades que permiten poner en práctica los valores éticos, personas, comunidad y medio ambiente ("Responsabilidad Social Empresarial", s.f.). Grupo Karim's, en conjunto con la Fundación Karim's, dividen los ejes de trabajo para el comité de responsabilidad social empresarial (RSE) en función de los requerimientos de la Organización Internacional de Normalización, ISO 45001¹⁰. Anteriormente, las actividades se basaban en tres ejes principales; salud, educación y medio ambiente. Cada evento giraba en

⁸ Ver anexo 4: Celebración día de la mujer

⁹ Ver anexo 5: Afiches celebración cumpleaños del mes

¹⁰ Ver glosario.

torno a los ejes establecidos, en pro del desarrollo sostenible, la salud y bienestar social, lo que facilita la competitividad y valor de la empresa ("Responsabilidad Social Empresarial", s.f.).

Por otra parte, uno de los proyectos del eje educativo, más importantes, era la realización de actividades que apoyaran el desarrollo de instalaciones en la escuela 18 de noviembre. Con respecto a los planes del primer semestre del año 2020 y la escuela, se propuso la creación de un taller bajo la misma línea del año previa, donde el personal se capacitó en temas de inteligencia emocional, sin embargo, este año sería enfocado a los alumnos.

2.1.7 Actualización de información y documentos institucionales

Recursos humanos recibe constantemente pedidos de documentación institucional para solventar procesos bancarios o permisos varios que avalen la existencia del colaborador dentro de la empresa. Es un proceso que ya está establecido, haciendo uso de un formato básico para los documentos que fueron solicitados, sin embargo, se debe revisar con cautela la información brindada puesto que son utilizados en procesos delicados.

2.1.7.1 Constancias.

Las constancias laborales son solicitadas con el fin de realizar trámites personales. Se ha establecido en el departamento un procedimiento para la solicitud de los mismos, debido a la afluencia de pedidos. El colaborador debe solicitar de lunes a jueves su constancia, entregándolas el viernes por la tarde. El formato utilizado especifica la información básica del colaborador, en qué fecha inició sus labores y un desglose de las deducciones mensuales a su salario base. Comúnmente, las constancias son dirigidas a entidades bancarias, cooperativas y diversas afiliaciones.

2.1.7.2 Vacaciones.

Cada año se realiza la actualización del registro de vacaciones por medio de una plantilla en Excel donde se mantiene una base de datos con los días correspondientes y pendientes. El proceso se realiza de forma manual, revisando cada expediente y sus hojas respectivas acciones de personal¹¹ para corroborar cuántos días de vacaciones ha tomado el año anterior.

2.1.7.3 Fichas de personal.

Parte de las tareas de recursos humanos era la búsqueda constante de la mejora de relación laboral. La iniciativa de realizar una ficha de personal permitía que el personal conociera

¹¹ Ver glosario.

aspectos puntuales sobre sus compañeros de trabajo. El proceso de recolección de datos fue a nivel de Altia Business Park, donde cada colaborador llenó un formulario con información acerca de su puesto de trabajo y preferencias sobre sus gustos personales. Posteriormente, fueron socializados las fichas de empleados por medio de la página web www.somosaltia.com.

2.1.7.4 Bonos por antigüedad.

Grupo Karim's otorga al colaborador bonos por antigüedad al cumplir 5 y 10 años de laborar en la empresa. Recursos humanos se encargó de realizar la revisión de los colaboradores que cumplan con el tiempo establecido para optar al bono. Posteriormente, fue ingresado a una plantilla que calculaba el monto que recibiría según la antigüedad y el total mensual. Por último, el departamento de finanzas recibió la plantilla para aprobar los bonos y que fueran agregados a las quincenas de pago.

2.1.8 Procesos psicoterapéuticos

El consultorio Reconnect recibía en aproximado de dos a tres pacientes nuevos por semana desde que se inició el período de práctica. El horario de atención establecido para el período de práctica permitió que se desahogara la lista de espera. Se comenzó proceso con tres pacientes, atendiéndolos semanalmente una hora por semana. El horario de atención se organizaba según la disponibilidad del paciente con respecto a su horario de trabajo. En algunos casos, el procedimiento de confirmar citas precisó del contacto con los supervisores de área de los pacientes para que ellos pudieran salir a la sesión programada.

El enfoque bajo el que se trabajó con los pacientes era el cognitivo conductual¹². Tomando en consideración el tiempo de práctica, se pudo establecer un total de 8 sesiones, lo que equivale a un proceso psicoterapéutico breve¹³ y en algunos casos, de consejería¹⁴. Se hizo uso de material didáctico como videos, imágenes, inventarios cortos y tablas que ayudaban a ejemplificar las tareas o temas discutidos durante la sesión. El consultorio manejaba un formato de entrevista aplicado al paciente antes de iniciar la primera sesión. Esto, era utilizado bajo el fin de agilizar tiempo con el paciente y brindaba un panorama inicial sobre el estado del paciente.

¹² Ver glosario.

¹³ Ver glosario.

¹⁴ Ver glosario.

2.1.9 Evaluaciones psicométricas¹⁵

La psicóloga del consultorio identificó una serie de casos que necesitaban de evaluación psicométrica para afinar el proceso de diagnóstico y tratamiento. Todas las evaluaciones asignadas tenían como fin la evaluación de la personalidad por medio del inventario multifásico de personalidad de Minnesota, adaptación española. Las interpretaciones del perfil y sugerencias eran entregadas en un informe que sería detallado al paciente en sesiones posteriores.

El inventario multifásico de personalidad de Minnesota es una de las pruebas psicométricas más utilizadas para la evaluación de la personalidad. Actualmente, fue utilizada la cuarta edición, tabulando resultados por medio de 3 escalas de validez, 10 escalas básicas, 15 escalas de contenido, 18 escalas suplementarias y 31 subescalas. La aplicación de la evaluación es exclusiva para adultos, ya sea de forma individual o colectiva y de duración aproximada de 60 a 90 minutos. El material utilizado para la aplicación de la evaluación consistía en el manual de aplicación, cuadernillo y hoja de respuesta (Butcher, 2019).

El proceso de corrección evaluaba inicialmente la validez de las respuesta obtenidas por medio de las escalas pertinentes. Por este medio, se identifica la veracidad del perfil y la relevancia del mismo hacia el proceso diagnóstico y de tratamiento. Posteriormente, se analizaba cada escala, utilizando los picos en las puntuaciones como guía hacia el tipo de perfil y rasgos encontrados. Por último, los ítems críticos representaban un aspecto más que permitía contextualizar la situación actual del paciente en cuanto a rasgos de personalidad.

¹⁵ Ver glosario.

Capítulo III

3.1 Propuestas de mejora implementada

El tiempo de práctica profesional es una oportunidad para el estudiante conocer el campo laboral en el cual desempeñará los conocimientos que los profesores y demás guías han brindado. Tomando en cuenta que el estudiante recién egresado trae consigo los estudios frescos y a la vanguardia hacia la institución. A veces, el desarrollo de las actividades rutinarias obstaculiza que los colaboradores actuales encuentren con facilidad las oportunidades de mejora. Por medio de una percepción objetiva y diferente, se formularon propuestas de mejora que tuvieron la oportunidad de realizarse. Por medio del apoyo de los profesionales que forman parte de la empresa y las nuevas iniciativas, se integraron sugerencias con el fin de mantener la mejora continua dentro de la cultura organizacional.

Cada propuesta fue parte de un proceso de aprobación en base a la necesidad identificada. Una vez que el proyecto era aprobado por gerencia, se pudo comenzar a trabajar en aspectos de logística y recursos necesarios. La empresa proporcionó todos los materiales pertinentes para la realización de las actividades, así como la disposición del recurso humano.

3.1.1 Programa de mesas redondas.¹⁶

3.1.1.1 Antecedentes.

Cada mes del año es representado por una actividad fuerte a la cual recursos humanos debe prepararse para brindar un evento distinto y llamativo para el colaborador. A inicio de año, la empresa realiza reinducciones de personal, de carácter obligatorio para el personal, puesto que el colaborador aprovecha a conocer sus beneficios y solventar dudas existentes con los procedimientos de recursos humanos. Agregado a las reinducciones, también se planifica la semana de salud y bienestar, este año enfocado a ejes sobre salud mental, salud física y bienestar financiero. Recursos humanos extiende invitaciones abiertas al personal, con el fin que puedan ser actividades que despejen la mente e informen al colaborador. Sin embargo, se reportó poca asistencia e interés por las actividades planificadas. Además, recursos humanos percibía un cambio en el componente motivacional de los colaboradores desde hace unos meses atrás.

Años anteriores, recursos humanos realizaba mesas redondas pero por motivos de logística no pudieron ejecutarse el año anterior. La actividad brindaba un diagnóstico cualitativo de las

¹⁶ Ver anexos 6: Programa de mesas redondas.

necesidades del colaborador, así como los aspectos de mejora para el departamento. El día a día de cada colaborador es arduo y ocupado, por lo tanto, el espacio brindado en las mesas redondas, era la ocasión adecuada para analizar situaciones de importancia para recursos humanos y el colaborador. El proceso es un estilo de intervención grupal donde prevalece la herramienta de escucha activa¹⁷, donde se atienden los mensajes recibidos en su totalidad, prestando atención al contenido y a los aspectos paraverbales. El proceso requería de la entera atención y concentración del moderador, empleando los sentidos, tomando en cuenta la participación intelectual y afectiva (Subiela García, Abellón Ruiz, Celdrán Baños, Manzanares Lázaro, y Satorres Ramis, 2014).

3.1.1.2 Descripción de la propuesta.

Se abordaron a los colaboradores de tres empresas que conforman a Grupo Karim's en un período de tiempo entre el 10 de febrero hasta el 22 de febrero del 2020. La primera semana fue designada para Altia y Altara, y la siguiente semana para Green Valley. Los colaboradores serían atendidos por área, sin embargo, para facilitar el alcance del rapport¹⁸ entre colaboradores y las moderadores, se consultó con recursos humanos cuáles serían los subgrupos más adecuados para abordar a las áreas. De tal forma, el proceso de familiarización entre el equipo que estaría entrevistado y con los moderadores de la mesa redonda sería más sencillo (Morga Rodríguez, 2012). Por lo tanto, los departamentos de seguridad, mantenimiento, áreas verdes, limpieza, servicio al cliente y Funtara fueron subdivididos en grupos ,de hasta 8 personas, por afinidad. ¹⁹

La duración de cada sesión era de una hora y media, en la cual, las mediadoras utilizaban cuatro temas puntuales de interés para recursos humanos y el colaborador. Un punto esencial en el proceso era el respeto hacia la confidencialidad de los comentarios hechos durante la sesión, por lo que se utilizó un acuerdo de confidencialidad²⁰ que respaldaba lo acordado entre las partes presentes. Los puntos fueron expuestos como resultado de los aspectos de mayor conflicto con base a la experiencia del equipo de recursos humanos y lo observado durante el primer mes de práctica. Por lo tanto, se consultó la percepción el colaborador a nivel individual y como departamento sobre trabajo en equipo, comunicación, motivación y apoyo de recursos humanos.

¹⁷ Ver glosario.

¹⁸ Ver glosario.

¹⁹ Ver Anexo 7: Afiche mesas redondas.

²⁰ Acuerdo de confidencialidad.

Agregado a al abordaje cualitativo, se complementaron los resultados por medio de una encuesta de clima laboral²¹ de formato cuantitativo. La corrección de la evaluación se tabuló por medio de plantillas en Excel que ya incluía el proceso de medición ,en función de porcentaje, por cada dimensión. Los resultados se derivan en dos ejes principales, productividad y trabajo decente, posteriormente, se desglosan las dimensiones individuales de la evaluación. En el siguiente gráfico se podrá visualizar la forma en que se estructura el sistema de resultados:

Tabla 3

Primer eje de encuesta clima laboral

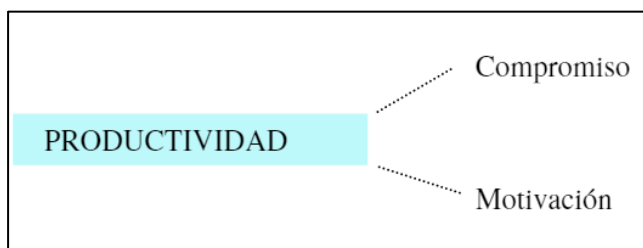
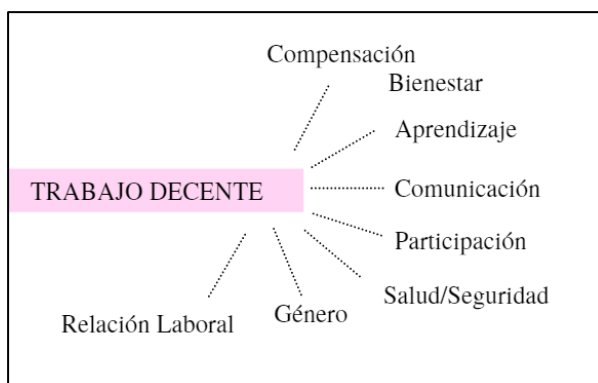


Tabla 4

Segundo eje de encuesta clima laboral



Es importante resaltar que los resultados obtenidos eran una percepción del colaborador sobre el ambiente de trabajo. En base a lo registrado por los colaboradores se pudo identificar, según las dimensiones, las áreas de mejora para la organización.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta.

Grupo Karim´s se encuentra viviendo un proceso de muchos cambios internos entre ajustes de personal y nuevas cargas laborales. El acercamiento de parte de recursos humanos es

²¹ Encuesta de clima laboral.

importante para los colaboradores porque desean sentirse apoyados y respaldados por el departamento. En una ocasión, uno de los colaboradores que ya se había sometido a la mesa redonda se acercó a extender su agradecimiento por haberlo escuchado. Para él había sido una experiencia significativa y hasta terapéutica, porque comentaba haber querido expresar muchas situaciones pero no se le había brindado el espacio para hacerlo. A nivel individual, el colaborador percibe que a la empresa le interesa su bienestar y valora su opinión. De forma grupal, al escuchar los aspectos a mejorar percibidos por el colaborador, entre compañeros aprecian y apoyan sus perspectivas. Asimismo, es una oportunidad para resaltar los logros de los demás y reconocer el esfuerzo que están realizando a pesar que se den circunstancias desagradables.

Durante las mesas redondas pueden surgir todo tipo de comentarios sobre eventos desagradables o incómodas, pero también se busca identificar y exaltar los aspectos positivos sobre la convivencia de los colaboradores. También, existió mayor apertura ante el proceso por el carácter confidencial que resguardaba la integridad y seguridad de cada colaborador. Por lo tanto, las mesas redondas deben ser una herramienta por utilizarse anualmente para facilitar y mantener el acercamiento bajo la perspectiva de mejora continua.

3.2 Propuestas de mejora

En el siguiente apartado se estarán detallando las propuestas de mejora para implementar en los departamentos de recursos humanos de Grupo Karim's y el consultorio de atención psicológica Reconnect. Las propuestas relacionadas al consultorio estarán dirigidas a la atención al paciente y afinar el proceso diagnóstico. En cuanto a

3.2.1 Propuestas para el consultorio de atención psicológica.

3.2.1.1 Gabinete de pruebas psicométricas.

3.2.1.1.1 Antecedentes.

El consultorio Reconnect es parte de los beneficios que ofrece Grupo Karim's a sus colaboradores y clientes de forma gratuita. Desde sus inicios, el consultorio ha utilizado el ojo clínico como medio para diagnóstico y tratamiento. La aplicación de pruebas psicométricas estandarizadas no ha formado parte del proceso de atención psicológica. A pesar que el entrenamiento del ojo clínico es un factor esencial para el proceso psicoterapéutico, algunos casos requieren del respaldo de evaluaciones psicométricas. En su mayoría, los casos de la clínica necesitan ser referidos para evaluar la personalidad o aplicación del examen del estado mental. Sin embargo, cada caso es único y es importante mantener un gabinete de opciones de

pruebas psicométricas ante la necesidad específica de un paciente. Los inventarios y cuestionarios libres son empleados como guía para el terapeuta sobre la línea de tratamiento óptima e intensidad de la sintomatología.

Uno de los aspectos de mayor importancia es el componente gratuito, por lo tanto, no es posible cobrar al paciente por el uso o pin de corrección en línea de la evaluación. El espectro de edad de atención es amplio, desde niños hasta adultos mayores que pueden ser referidos como familiares del colaborador. El terapeuta debe tener las herramientas necesarias que faciliten su trabajo y garanticen que se brindará un servicio de calidad por respeto al paciente y proceso terapéutico.

3.2.1.1.2 Descripción de la propuesta.

Tomando en cuenta la importancia de la evaluación psicométrica como fue previamente mencionado, se pueden tomar dos vías como solución ante la situación. El paciente puede ser expuesto con la oportunidad de pagar por el pin de corrección de la evaluación para la evaluación a la cual debe ser sometido o puede ser remitido a un centro de atención psicológico gratuito que puedan realizar la evaluación a un menor costo o de forma gratuita. La batería básica de pruebas psicométricas que podría adquirir el consultorio sería de inteligencia, personalidad, neuropsicológicas y educativas. Tomando en consideración la población que llega al consultorio, el conjunto de evaluaciones mencionadas conformarían un comienzo sólido para ir creando un gabinete completo de herramientas psicométricas.

La compra del paquete completo de las evaluaciones fue ponderada en base a las cotizaciones del valor actual de cada evaluación:

Tabla 5

Cotización de paquetes para evaluaciones psicométricas.

Evaluación	Tipo	Materiales	Valor de juego completo	Valor kit corrección	Material kit corrección
Inventario de evaluación de la personalidad (PAI)	Personalidad	Juego completo (manual técnico, 10 cuadernillos, kit corrección, 25 usos, guía de casos) (TEA Ediciones, s.f.).	L. 5,394.62	L. 1,838.10	25 hojas de respuesta y 25 pins/usos.
Examen Cognoscitivo Mini-Mental (MMSE)	Neuropsicológica	Juego completo (Manual, 25 hojas de anotación) (TEA Ediciones, s.f.)	L. 1,274.73	L. 949.60	25 hojas de anotación.
Total:			L. 6,669.35	L. 2,787.70	

(Elaboración propia, 2020).

Cada que un paciente cumpla con los criterios para requerir una evaluación de personalidad o neuropsicológica sencilla, se estaría utilizando un uso, el cual se cobraría con base a la inversión realizada inicialmente por la empresa. El material comprado sería permanente y sumamente utilizado por el terapeuta puesto que las interpretaciones a las evaluaciones se derivan la información de manuales y guías. Después de identificar la población del consultorio y la necesidad que surgía ante los casos activos, se puede concluir que las pruebas psicométricas propuestas en la tabla anterior, son las de mayor exigencia o necesidad.

3.2.1.1.3 Impacto de la propuesta.

La propuesta finalmente tendría un impacto directo con los pacientes, que desde el punto de vista empresarial, son una extensión de los clientes de Grupo Karim's. La aplicación de evaluaciones psicométricas no son un agregado que convendría tener, sino que se vuelven el respaldo y apoyo para la credibilidad del diagnóstico asignado a un paciente. Al mismo tiempo en que brinda información objetiva sobre la situación individual del paciente, brinda una guía al terapeuta que define su línea de tratamiento. Con algunos casos, definir un diagnóstico es

más complejo de lo previsto por la similitud entre criterios diagnósticos para ciertos trastornos. Asimismo, los resultados objetivos, a diferencia que el ojo clínico, facilita el proceso de aceptación o de trabajo de cierto diagnóstico.

3.2.1.2 Contratación de un médico psiquiatra en la Clínica Amar y Compartir.

3.2.1.2.1 Antecedentes.

Una gran parte de los pacientes que llegan al consultorio requieren de una valoración psiquiátrica. Como todo debido proceso, son referidos a médico privado o las instituciones públicas como el seguro o el hospital San Juan de Dios. Ya sea por distancias con respecto al lugar de atención, permiso de faltas u obstáculos económicos, muchos de ellos no asisten. La mayoría de los pacientes remitidos representan un cuadro sintomatológico importante que pone en riesgo la evolución del tratamiento psicoterapéutico, el bienestar y salud integral de la vida del paciente. Muchos de ellos, bajo ideaciones suicidas y realidades de vida complicadas, lo que incrementa la importancia de asistir a la valoración psiquiátrica.

3.2.1.2.2 Descripción de la propuesta.

Fundación Karim's aperturó, como uno de sus primeros grandes proyectos, la clínica Amar y Compartir en el hospital Mario Catarino Rivas. El tipo de atención en la clínica es de carácter ambulatorio, manejando aspectos relacionados a medicina interna. Tomando en cuenta que tanto Grupo Karim's como la Fundación Karim's valoran la salud física y mental, contratar un psiquiatra sería un complemento ideal para el servicio de atención psicológica que ya poseen.

Se podría manejar la plaza bajo dos opciones, ya sea por llamado o como empleado de planta permanente. La opción que la organización convenga será basada en la disponibilidad financiera actual, pudiendo abrir el servicio inicialmente por llamado y, posteriormente, considerar cambiar el estatus del colaborador a uno permanente si la afluencia de pacientes es importante y estable con el tiempo.

La contratación de un médico psiquiatra por llamado estaría sujeto a las referencias realizadas por la psicóloga de la clínica Reconnect o los colaboradores de Grupo Karim's que se encuentren en necesidad del servicio, siempre recibido por medio del sistema de referencia externa.

Según el arancel del profesional médico hondureño, en el artículo 31 especifica:

“Artículo 31.-Los Honorarios profesionales por la atención de pacientes que requieran los servicios de Psiquiatría serán los siguientes:

A.- ATENCION INDIVIDUAL:

Consulta inicial (sesión de 45 Min. o menos) L. 500.00

Consulta inicial (sesión de 45 o 60 Min.) L. 600.00

Continuación de Evaluación (sesión de 45 Min. o menos) L. 500.00

Continuación de evaluación (sesión 45 a 60 Min.) L. 600.00” ((La Gaceta, 2000).

Por tanto, se agendarían previamente los pacientes con necesidad de atención psiquiátrica con el fin de analizar el número de pacientes potenciales durante los inicios del servicio. De tal forma podría tomarse la decisión de identificar el método de pago ,según el rol de trabajo, del médico asignado más apropiado. En cuanto a la jornada de trabajo se podría contratar bajo un horario ordinario diurno de máximo 6 horas laborales y un mínimo de 2 horas laborales establecidas según el reglamento médico de Honduras (Honduras, 1986).

La segunda opción de contratación, como empleado de planta, se podría manejar bajo el mismo sistema de referencia descrito anteriormente, sin embargo el rol de pago estaría manejado de forma distinta. Siguiendo las especificaciones compartidas por el reglamento del médico hondureño, los servicios prestados podrían realizarse de tres días a la semana, cumpliendo su jornada laboral con las 6 horas diarias estipuladas. El artículo 51 del Reglamento de la ley del estatuto del médico empleado señala, con respecto al salario mínimo de un médico especialista, lo siguiente:

“Artículo 51. El salario mínimo o base inicial para Médicos Especialistas será de TRES MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.3,000.00) mensuales, remunerando la jornada ordinaria diurna de seis (6) horas de trabajo, el salario mínimo de la jornada nocturna tendrá un veinticinco por ciento (25%) más sobre el salario mínimo de la jornada ordinaria diurna” (Honduras, 1986).

La disponibilidad del tipo de contrato laboral sería definida por la empresa según la posibilidad financiera que cuenten para la contratación. Asimismo, deberá tenerse en consideración el volumen de pacientes potenciales como factor esencial para determinar el rol laboral más conveniente.

3.2.1.2.3. Impacto de la propuesta.

La clínica Amar y Compartir es una vía que desahoga la afluencia de pacientes tanto en el hospital como en otros centros de salud que refieren a sus instalaciones para brindar atención ambulatoria. El consultorio Reconnect refiere a una gran parte de los pacientes hacia

psiquiatría pero en muchas ocasiones no logran asistir por razones económicas o porque los servicios disponibles se encuentran saturados. Si los pacientes tuvieran acceso a esta nueva vía de servicio, incrementaría la oportunidad de mejorar el pronóstico de la evolución del tratamiento de los pacientes del consultorio Reconnect. Por lo tanto, el tiempo que el paciente dedica a encontrar un lugar donde poder recibir atención psiquiátrica de calidad, sería reducido. El tiempo estipulado de sesiones o tratamiento podría ser menor a lo previsto porque el paciente estaría en vías de mejorar el posible desbalance neuroquímico, que probablemente enlentecía el proceso psicoterapéutico y por consiguiente la mejora integral. Del mismo modo, el consultorio Reconnect podría reducir la larga lista de espera que poseen si los pacientes actuales recibieran las atenciones necesarias de forma rápida.

3.2.1.3 Uso de sistema de servicio al cliente para la organización de citas

3.2.1.3.1 Antecedentes

El consultorio Reconnect atendió en el 2019 a más de 100 pacientes. Para el 2020 se espera que la asistencia de pacientes incremente, tomando en consideración la lista de espera que ha surgido entre los meses de enero y febrero. Entre muchos de los correos recibidos por la asistente del consultorio y psicóloga se intentaba leer los correos y mensajes recibidos con el fin de determinar si el caso en cuestión es urgente. Los formularios de atención inicial²² y la nota de privacidad²³ son entregados en conjunto durante la primera sesión, por lo que la recuperación de información del paciente se limita a nombre, edad y sexo. En algunas situaciones, los pacientes en lista de espera comentaban sobre su situación actual, sin embargo algunos reservaban el estado actual emocional. Muchos de los clientes de Grupo Karim's solicitan atención psicológica para sus empleados por medio de los supervisores de área quienes emiten los permisos para que los colaboradores pueden salir de su jornada laboral para la cita. Por lo tanto, recibir información sobre el paciente es aún más complejo cuando el contacto no es directamente con la persona que recibirá el tratamiento.

La gravedad del caso es muy difícil de conocer a menos que se comunique previamente los riesgos en el que se encuentra el paciente y de esa manera agendar la cita lo antes posible. Sin embargo, muchos no comunican su situación por falta de confianza y seguridad en el proceso o probablemente no se encuentran aptos para comprender la urgencia de su estado. En casos

²² Formulario de atención inicial.

²³ Nota de privacidad.

previos, potenciales pacientes se han quejado por la larga lista de espera y la falta de atención inmediata a los casos de emergencia.

La organización cuenta con un sistema deservicio al cliente que primordialmente se utiliza para solventar cualquier necesidad que tengan los clientes en las torres dentro del parque de Altia Business Park. Por lo general, los clientes envían tickets para que el personal de mantenimiento repare o reponga algo dentro de las oficinas. La forma en la que se solventan los tickets se estructuran a nivel de IT por medio de un flujograma que detalle las autoridades o colaboradores que deben intervenir en cada paso del proceso. En la siguiente tabla se presenta un ejemplo de un ticket que recibiría mantenimiento:

Proceso: Mantenimiento ABP			
Empresa: Altia Business Park			
Departamento: Ingeniería ABP			
Tareas			
Tarea	Tipo Tarea	Resultados	Tarea Siguiete
Recepción de Solicitud	Inicio	1.- Recepción Finalizada	1.- Diagnóstico y Análisis de la Solicitud
Diagnóstico y Análisis de la Solicitud	Intermedia	1.- Requiere Compra de Materiales 2.- Requiere Coordinación con el Cliente 3.- Proceder a Trabajo Directo 4.- Requiere Aprobación de Costo	1.- Compra de Materiales 2.- Coordinar con Cliente 3.- Resolución de la Solicitud 4.- Aprobación de Costo
Compra de Materiales	Intermedia	1.- Compra Finalizada 2.- Documentación Incompleta	1.- Diagnóstico y Análisis de la Solicitud 2.- Diagnóstico y Análisis de la Solicitud
Coordinar con Cliente	Intermedia	1.- Tiempo Coordinado	1.- Resolución de la Solicitud
Resolución de la Solicitud	Intermedia	1.- Re-análisis de la Solicitud 2.- Solicitud Terminada 3.- Requiere Prueba	1.- Diagnóstico y Análisis de la Solicitud 2.- Solicitud Cerrada 3.- En Prueba
Aprobación de Costo	Intermedia	1.- Costo Aprobado 2.- Costo No Aprobado	1.- Resolución de la Solicitud 2.- Diagnóstico y Análisis de la Solicitud
En Prueba	Intermedia	1.- Prueba Terminada 2.- Inconformidad de prueba	1.- Solicitud Cerrada 2.- Resolución de la Solicitud
Solicitud Cerrada	Final		

(Departamento IT Grupo Karim´s, 2020)

3.2.1.3.2 Descripción de la propuesta

Tomando en consideración que la cantidad de pacientes que el consultorio continuará recibiendo, es importante equipar al consultorio con un sistema para agendar y organizar las citas de los pacientes. Hay ciertos pacientes que necesitan de atención psicológica de forma inmediata y al emplear un sistema que permitiría establecer la importancia de la tarea, podría

Tarea	Tipo Tarea	Resultados	Tarea Siguiente
Recepción de solicitud	Inicio	1. Recepción Finalizada.	1. Diagnóstico y Análisis de Solicitud.
Diagnóstico y Análisis de la Solicitud	Intermedia	1. Determinar prioridad de la solicitud señalada por el cliente. 2. Determinar los temas puntuales que señala la solicitud.	1. Identificación de prioridad percibida.
Identificación de prioridad percibida	Intermedia	1. Enviar solicitud al respectivo nivel de prioridad. 2. Requiere de confirmación de consultorio.	1. Confirmación de prioridad de solicitud. 2. Recibir horario de respuesta para la solicitud.
Confirmación de prioridad de solicitud	Intermedia	1. Aprobación de la solicitud por parte del consultorio.	1. Identificación de Prioridad percibida
Recibir horario de respuesta para la solicitud	Intermedia	1. Enviar respuesta de horario al cliente.	1. Solicitud cerrada.
Solicitud Cerrada	Final		

ser más fácil de determinar los casos de mayor severidad. Al hacer uso del cuadro mostrado anteriormente, se desarrollaría una versión similar pero relacionado a cómo se clasificarían los tickets recibidos para el proceso de atención en el consultorio. El siguiente cuadro representa una idea preliminar del proceso que conllevaría un ticket para agendar una cita en el consultorio:

(Elaboración propia, 2020)

El ejemplo anterior es solo un bosquejo inicial de lo que podría ser el flujograma para la asistencia del ticket. Lo cual facilitaría al personal del consultorio identificar las necesidades de antemano y la urgencia del caso. Este proceso debe ser asistida por el departamento de IT, quien puliría a nivel procedimental el flujograma para asegurar que el sistema de servicio al cliente logre ser atendido adecuadamente.

El proceso inicial de agendar cita podría incluir una serie de preguntas que facilitarían el proceso de reconocimiento de la gravedad del caso. Una opción de apoyo para esclarecer el nivel de gravedad del caso cuando se contactan con el consultorio por primera vez es hacer uso del sistema de información de servicio al cliente para conocer *grosso modo* la situación actual del paciente. En el formato del ticket se brindarán una serie de preguntas que permitirán que el paciente clasifique su estado de ánimo en función del 1 al 10, patrones de sueño y alimentación y disposición de horario. El desarrollo posterior de cada uno de los enunciados deberá ser detallado con apoyo del departamento de IT que rectifique los tipos de respuesta posibles de insertar en el programa. La propuesta fue previamente comentada con el departamento de IT de la organización y aprobaron la posibilidad de desarrollar un servicio como este, por lo tanto, se es capaz de continuar explorando la posibilidad del mismo.

3.2.1.3.3 Impacto de la propuesta

El consultorio Reconnect es una iniciativa que representa la necesidad de la población por recibir atención psicológica de calidad. En concordancia con los valores de excelencia y responsabilidad social de Grupo Karim's, continuar expandiendo y mejorando el servicio del consultorio Reconnect sería un gran paso en pro de salud mental. El consultorio atiende a un parque de aproximadamente 6,000 personas, a las cuales la gran mayoría puede hacer uso del servicio de psicología. Por lo tanto, es importante mantener un proceso de organización eficiente que mejore la manera en que el personal del consultorio se comunica con los potenciales pacientes.

Implementar un servicio que permita agendar citas de forma eficaz mejoraría el triage de los pacientes. Actualmente, la clínica ya recibe mucha demanda por lo que la organización es óptima para mantener un seguimiento adecuado de cada paciente y atención adecuada. En algunos casos, la descompensación emocional genera impaciencia e irritabilidad, por lo que pueden interpretar que el no recibir respuesta clara de la cita o próxima sesión significa que no los quieren atender o que el consultorio es ineficiente. Es importante mantener en los máximos estándares de calidad y atención al consultorio para que no se vea perjudicado el acercamiento de los pacientes.

No es fácil determinar la urgencia de cada caso, sin embargo, puede hacerse el intento de identificar la prioridad de cada paciente por medio de un proceso de triage inicial. Muchos casos se encuentran en riesgo de intento suicida y han existido situaciones en las que lastimosamente, dos o tres meses después de haber desahogado la lista de espera, dichos

pacientes logran ser atendidos. Afortunadamente, la mayoría de los pacientes logran esperar hasta la fecha de ser atendidos o buscan otro lugar que les provea el servicio con rapidez, no obstante se juega a la ruleta rusa en estos casos. Con el fin de evitar un evento de alto riesgo que atente contra la vida de una persona, agilizar el proceso de organización de pacientes sería un gran primer paso para la mejora del consultorio.

3.2.2 Propuestas para el departamento de recursos humanos.

3.2.2.1 Implementación de sistema Visual Hur²⁴.

3.2.2.1.1 Antecedentes

Actualmente, recursos humanos cuenta con un sistema operativo que permite ingresar automáticamente la boleta de pago y el perfil de cada colaborador con el fin de calcular con facilidad la planilla. Se encuentra en proceso, ingresar en el sistema los expedientes, que facilitarían principalmente el cálculo de vacaciones en la empresa; trabajo arduo para recursos humanos. Muchos de los procesos se llevan a cabo por medio de Excel, herramienta valiosa para desarrollar proyectos y demás documentos, sin embargo, el nivel de la empresa requiere de un programa que agilice los procesos.

El día a día de recursos humanos conlleva de muchas tareas que pueden tomar de mucho a poco tiempo, dependiendo de la labor. Normalmente, hay actividades de mayor impacto que deben ser priorizadas, mas no convertirse en sustituto o causa de olvido de las tareas de menor importancia. Solicitud de constancias, actualización de expedientes y llenado de acciones de personal son solo algunos de los procesos rutinarios que debe realizar el departamento. En ocasiones, la rapidez en la que se cumplen dichos procesos rutinarios se ve afectado por el procedimiento utilizado para cumplir las tareas. Sería de mucho apoyo si el departamento contara con un programa que automatice el desarrollo de dichas solicitudes, con el fin de lograr mejorar el tiempo de entrega y reducir el tiempo trabajado en ese tipo de tareas.

3.2.2.1.2 Descripción de la propuesta

El sistema Visual Hur es un software de planilla de muchos años que posibilita agilizar el trabajo de rutina e información básica por medio de una plataforma adecuada. Ya es utilizado en empresas fuertes del país que les permite organizar la información clave de recursos humanos de manera adecuada. El programa se rige bajo tres tareas generales siendo la capa de almacenamiento de datos, capa de lógica del negocio y capa de interfaz de usuario. Cada

²⁴ Ver anexo 8: Implementación del sistema VisualHur.

aspecto conlleva una serie de tareas clasificados como subdivisiones de las tareas que cumpliría el programa dentro de la organización.

El programa incluye funciones como administración de solicitudes de capacitación, estableciendo un horario, plan de capacitación, evaluación de participantes, presupuesto, entre otros. Además de lo mencionado, muestra una presentación del expediente del colaborador más clara que la visualizada por medio de Excel. Las evaluaciones de desempeño también pueden ser manejadas por medio del programa, así como temas de documentación sobre seguridad industrial, el llenado de las acciones de personal, la creación de planilla quincenalmente, el control de asistencia, llegadas tardes y estructura organizacional. La información sobre el valor del programa no se encuentra disponible.

3.2.2.1.3 Impacto de la propuesta.

Facilitar proceso rutinarios mejoraría la oportunidad en que el personal enfoque su atención en el desarrollo de las actividades de mayor impacto o prioridad en su día. El personal se encuentra saturado de trabajo en recursos humanos y un apoyo como la que podría brindar el programa mejoraría el tiempo de entrega de los documentos solicitados y actualización de información en el expediente del personal. Debido a la cantidad de solicitudes que se realizan con respecto a lo mencionado previamente, se ha tenido que recurrir a establecer un horario de solicitud y entrega que brinda el tiempo suficiente para que el personal de recursos humanos redacte adecuadamente la información. El programa además de lidiar con la información clave de recursos humanos, estaría adjuntando mucha información en un solo espacio. En temas de organización y administración del tiempo, dicha opción es un alternativa provechosa.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- La práctica profesional permitía desempeñar actividades en dos áreas dentro del campo de psicología, la industrial y la clínica. El trabajo realizado como apoyo en ambos departamentos requerían de habilidades básicas adquiridas por medio de los años de enseñanza de pregrado. Así pues, fue como pudo ser alcanzado un nivel de mayor entendimiento a nivel laboral, con las actividades desempeñadas el día a día y la atención al colaborador. También, durante los procesos psicoterapéuticos, el conocimiento de aplicación de técnicas y herramientas clínicas era imprescindible para llevar a cabo la labor en conjunto con las enseñanzas recibidas durante los años de formación.
- Grupo Karim's es una empresa amplia que se apoya entre empresas hermanas con el fin de buscar la excelencia en sus actividades. Tomando en consideración la cantidad de empleados y la complejidad de la implementación de algunos eventos, es sumamente necesario auxiliarse por la mayor cantidad de personas. En muchas ocasiones se realizaban eventos de forma simultánea, lo cual requería de formación logística, apoyo del personal disponible y confianza entre compañeros de trabajo que las labores serán desempeñadas de la mejor manera posible.
- El proceso de identificación de oportunidades de mejora ,por medio de la programación de mesas redondas, fue una oportunidad para implementar un proyecto en pro de la salud mental. El beneficio no solo sería obtenido a nivel de mejora de salud mental sino que principalmente la mejora del ambiente laboral en tres de las empresas que forman parte de Grupo Karim's. El proyecto inicialmente se sugirió como medida diagnóstica de la situación actual de la empresa, intentando identificar a nivel procedimental qué aspectos podrían mejorarse. Sin embargo, un componente que comúnmente se deja de lado es el aspecto motivacional, el cual se veía afectado actualmente.

Los colaboradores precisaban desahogarse y comunicar sus necesidades, muchas que tuvieron resolución y otras que por motivos de fuerza mayor no lograron encontrar solución, pero les permitió como equipo conocerse y apoyarse de una forma distinta. De tal forma, el componente clínico también fue utilizado, evaluando el nivel de motivación, el trabajo en equipo y relación laboral con respecto a habilidades sociales básicas. Gracias al proceso realizado surgieron ideas innovadoras de parte del personal y los empleados de recursos humanos, dejando como precedente esta experiencia en la

organización, la cual permitirá unificar los esfuerzos de ambas partes como verdaderos colaboradores.

- El proceso psicoterapéutico fue planteado como de carácter breve, durando entre 6 y 8 sesiones. Esto fue decidido debido a la ambivalencia de los pacientes con respecto a la asistencia de las sesiones. También el tiempo del período de práctica no permitió que se alargara el período de tratamiento. La población que asiste al consultorio, en su mayoría, son colaboradores de los clientes de Grupo Karim's. Según lo observado, ha habido un alza en la cantidad de personas que asisten a los procesos y la mayoría reciben un diagnóstico cuya sintomatología predominante es ansioso, depresiva o mixta. Particularmente, los diagnósticos de trastorno afectivo bipolar han incrementado, ya sea porque llegaban al consultorio a confirmar el diagnóstico o eran previamente diagnosticados y necesitaban continuar su tratamiento. De forma general, el abordaje de los pacientes se fue desarrollando bajo el enfoque cognitivo conductual al cual ya se encontraba suscrita la terapeuta a cargo del consultorio.
- En el presente informe se plantearon las propuestas que buscan la mejora de relación laboral y eficiencia con respecto a los procedimientos de trabajo implementados en el departamento de recursos humanos y el consultorio Reconnect. Cada una de las propuestas fue detallada a nivel procedimental, la razón por la que surge la iniciativa y el impacto que tendrían a nivel individual y grupal, dependiendo de hacia quién estará dirigido. Una de las propuestas fue implementada en Grupo Karim's, obteniendo resultados exitosos, en el caso de la identificación de áreas de mejora por medio de las mesas redondas. Por otra parte, las propuestas de mejora serán presentadas posteriormente a las autoridades pertinentes del departamento de recursos humanos para dar respuesta sobre el trabajo realizado durante el período de práctica profesional.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa.

Grupo Karim's es una empresa sólida que ha logrado cultivar en su personal un gran sentido de pertenencia y cariño como resultado de las oportunidades que les ha brindado. En las diferentes empresas que lo conforman, hay colaboradores cuya antigüedad se extiende hasta 14 años de permanencia continua. Sin embargo, como toda empresa, existen aspectos de mejora por identificar. Recursos humanos es un departamento que intenta continuamente entender sobre qué aspectos podrían mejorar sus operaciones, sin embargo, el tema de comunicación se ha convertido en el componente esencial de mejora. Los resultados obtenidos de las mesas

redondas permitió identificar lo importante que es identificar vías de comunicación con los colaboradores que se acople a las necesidades de los departamentos o grupos.

Por otro lado, la implementación de recursos tecnológicos que agilicen una serie de procesos rutinarios es una necesidad importante. En la empresa ya se cuenta con las plataformas necesarias para implementar estrategias tecnológicas que simplifiquen las tareas del día a día tanto en recursos humanos como en el consultorio, solo hace falta terminar de explotárselas.

4.2.2 Recomendaciones para la institución.

El estudiante que ingresa a su práctica profesional está lleno de ideas frescas y nuevos conocimientos. Son los portadores de la información de último momento y que se encuentran ansiosos por identificar de qué manera se puede trasladar la información que adquirió en el aula de clases hacia la vida laboral. El período de práctica permite que el estudiante se familiarice con la empresa de forma general, por lo que pueden verse afectadas la calidad y nivel de utilidad de las propuestas por presentar. Sería oportuno extender el período de práctica con el fin de brindar la oportunidad al estudiante de conocer a mayor profundidad las interioridades de la organización, estructurando una propuesta de mejora bajo el nivel esperado como representantes de una institución académica reconocida.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes.

El inicio de práctica es un período de muchas expectativas para el estudiante y en algunas ocasiones una experiencia nueva. Es importante recordar que se debe intentar conocer sobre los procedimientos internos y la labor de los colaboradores lo más que sea posible. Este es un período para hacer preguntas, aun las que se consideran tontas, porque de la ignorancia y curiosidad surgen los descubrimientos más importantes. Solo de tal forma será posible conocer la manera de realizar una propuesta de alto estándar y nivel académico.

Ya sea un ámbito clínico o empresarial, los conocimientos de ambas ramas están estrechamente relacionados. Al final, los una características básicas de las habilidades sociales a los cuales se han entrenado por medio de los cursos formativos de la carrera. Hacer uso de la escucha activa, empatía, asertividad y comunicación suena trillado y casi lógico, pero entre las actividades del día a día y las emociones que éstas conllevan, el juicio se puede nublar. Es una de las primeras experiencias laborales que marcaran el paso de estudiante hacia profesional de la carrera que eligieron, por tanto, se debe aprovechar en aprender de aquellos mentores y personas que desean transmitir los conocimientos.

Referencias

- Anónimo. (s.f. de s.f. de 2007). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Taller de Producción de Mensajes: <https://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>
- Butcher, J. G.-P. (2019). *MMPI-2. Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota-2* (4a Ed. ed.). Madrid: TEA Ediciones. Obtenido de Tea Ediciones .
- Campos Sánchez, F., López Aranda, M. Á., Martínez Castellanos, M., Ossorio Martín, J. R., Pérez García, J. F., Rodríguez Díaz, M. D., & Tato Vila, M. D. (s.f.). *Guía para la implementación de la norma ISO 45001*. Majadahonda: FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N. 61.
- Cañón-Montañez, W., & Rodríguez-Acelas, A. L. (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. *Texto contexto-Enfermagem*, 20(spe), 81-87. doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-07072011000500010>
- CATREC Internacional. (s.f. de s.f. de 2013). *Aaron T. Beck y la terapia cognitiva (TC)*. Obtenido de CATREC Internacional: http://www.catrec.org/conceptos_beck2013.html
- Contreras Monroy, A. M., & Riaño Arbeláez, P. A. (junio de 2008). El papel de la consejería en la formación integral. *Hallazgos*(9), 155-166.
- Enciclopedia Jurídica. (s.f. de s.f. de s.f.). *Acción Personal*. Obtenido de Enciclopedia Jurídica: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/acci%C3%B3n-personal/acci%C3%B3n-personal.htm>
- Flores Mamani, E. G. (diciembre de 2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05.14.
- Honduras, O. d. (1986). Reglamento de la ley del estatuto del médico empleado. *Revista Médica Hondureña*, 54, 65-79.
- La Gaceta. (17 de junio de 2000). Arancel del Profesional Médico Hondureño. Tegucigalpa M.D.C., Francisco Morazán, Honduras.
- Morga Rodríguez, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Ciudad de México: Red Tercer Milenio S.C.

"*Responsabilidad Social Empresarial*". (s.f.). Obtenido de Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial: <https://fundahrse.org/fundahrse/responsabilidad-social-empresarial/>

Subiela García, J. A., Abellón Ruiz, J., Celdrán Baños, A. I., Manzanares Lázaro, J. Á., & Satorres Ramis, B. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Global*, 13(34), 276-292.

TEA Ediciones. (s.f.). *PAI. Inventario de Evaluación de la Personalidad*. Obtenido de TEA Ediciones: <http://web.teaediciones.com/PAI--INVENTARIO-DE-EVALUACION-DE-LA-PERSONALIDAD.aspx>

TEA Ediciones. (s.f. de s.f. de s.f.). *MMSE. Examen Cognoscitivo Mini-Mental*. Obtenido de TEA Ediciones: <http://web.teaediciones.com/mmse-examen-cognoscitivo-mini-mental.aspx>

Vargas Ramos, L. F. (2014). Construcción de pruebas psicométricas: aplicaciones a las ciencias sociales y de la salud. (E. Universitaria, Ed.) *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.*, 10(2), 92-94.

Glosario de términos

1. Acción de personal: Acción por la que se pide el reconocimiento de derechos personales relacionada una gestión de negocios (Enciclopedia Jurídica, s.f.).
2. Asertividad: Defender y hablar por uno mismo sin lesionar los derechos de los demás (Cañón-Montañez & Rodríguez-Acelas, 2011).
3. Terapia cognitivo conductual: Corriente terapéutica basada en el modelo cognitivo que postula que las emociones y conductas de las personas están influidas por su percepción de los eventos (CATREC Internacional, 2013).
4. Consejería: Proceso de orientación y apoyo que conlleva diversas líneas de acción (Contreras Monroy & Riaño Arbeláez, 2008).
5. Cultura Organizacional: Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización (Anónimo, 2007).
6. Escucha activa: El acto de atender a la totalidad del mensaje que se recibe, es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones (Subiela García, Abellón Ruiz, Celdrán Baños, Manzanares Lázaro, & Satorres Ramis, 2014).
7. Habilidades sociales: Interacciones entre las personas y entre sí mismos, entre las personas y grupos; que busca que la persona maneje correctamente aspectos, conductuales, personales y situacionales; además de considerar los aspectos verbales, no verbales y cognitivos, todos importantes para el desarrollo integral de su personalidad y su formación profesional (Flores Mamani, 2016).
8. ISO 45001: Primera norma internacional que determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que permite a las empresas desarrollarlo de forma integrada con los requisitos establecidos en otras normas como la Norma ISO 9001 (certificación de los Sistemas de Gestión en Calidad) y la Norma ISO 14001 (certificación de Sistemas de Gestión Ambiental). (Campos Sánchez, y otros, s.f.).
9. Psicometría: Rama de la psicología que se encarga de estudiar las teorías, métodos y técnicas que permiten o mejor dicho sustentan las medidas indirectas de los fenómenos psicológicos (Vargas Ramos, 2014).

10. Rapport: Estado de familiarización de la persona o paciente con respecto al terapeuta o entrevistador (Morga Rodríguez, 2012).

Anexos

Anexo Imagen #1: Reinducción de personal



(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #2: Charla habilidades sociales eficientes en parque industrial Green Valley



(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #3: Semana salud y bienestar

(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #4: Celebración día de la mujer

(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #5: Cumpleañeros del mes



(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #6: Programa de mesas redondas



(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #7: Afiche de mesas redondas



(Elaboración propia, 2020)

Anexo Imagen #8: Visual Hur



(ASEINFO, 2020)

Apéndices

Apéndice #1: Cronograma de actividades: Charla habilidades sociales eficientes

Charla: Habilidades Sociales - Green Valley



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DÍA	HORA	ACTIVIDADES	TIEMPO APROXIMADO	RECURSOS
JUEVES 30 de enero de 2020 <i>Hora pendiente</i> <i>Green Valley</i>	3:00 PM – 3:03 PM	<i>Bienvenida</i>	3 minutos	1. Data Show 2. Cable HDMI 3. Presentación Power Point
	3:04 PM- 3:08 PM	<i>Dinámica:</i> Teléfono asertivo	5 minutos	
	3:09 PM – 3:14 PM	<i>Interacciones Sociales y Cultura Organizacional</i> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué son interacciones sociales? • Relación con la cultura organizacional. • Beneficios de una buena CO. • ¿Qué hará cambiar una CO? 	5 minutos	

	3:15 PM – 3:20 PM	<p style="text-align: center;"><i>Trabajo en Equipo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué NO es el trabajo en equipo? • Diferencia entre grupo de trabajo y TE. • Requisitos para el TE. 	5 minutos	
	3:21 AM - 3:31 PM	<p style="text-align: center;"><i>Inteligencia Emocional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué implica la IE? • Cuadro de proactividad/reactividad. • Importancia de empatía y experiencias previas. 	10 minutos	<p><i>Dinámicas:</i></p> <p>I. Hojas de papel</p> <p>II. Lápices o plumas</p>
	3:32 PM – 3:42 PM	<p style="text-align: center;"><i>Dinámica:</i> El lápiz bicolor</p>	10 minutos	
	3:42 PM - 3:47 PM	<p style="text-align: center;"><i>Dinámica:</i> Observa mi conversación</p>	5 minutos	
	3:47 PM – 3:57 PM	<p style="text-align: center;"><i>Asertividad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es asertividad? • Factores que afectan el mensaje asertivo. • Tipos de asertividad y sus características. • Ejemplos de asertividad 	10 minutos	
	3:57 PM – 4:00 PM	<p style="text-align: center;"><i>Despedida</i></p>		

Apéndice #2: Acuerdo de confidencialidad

Altia Business Park Counseling Center

NOTA DE PRIVACIDAD

NUESTRO COMPROMISO DE PRIVACIDAD CON USTED:

Su privacidad es de suma importancia para nosotros. La información que tendremos sobre sus comentarios y aportaciones será mantenida con los más altos niveles de confidencialidad.

QUIEN DEBE CUMPLIR CON ESTE AVISO

Este aviso informa de las prácticas de privacidad de información seguidos por los colaboradores que participaran en este proceso y las personas que lo dirigen.

DERECHO A SOLICITAR COMUNICACIÓN CONFIDENCIAL

Usted tiene el derecho de solicitar a que nos comuniquemos con usted de forma individual. Nosotros no le preguntaremos la razón de su solicitud. Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables.

Con este entendimiento, estoy de acuerdo en participar en las mesas de trabajo con la Lic. Andrea Miranda, con el apoyo de la Lic. Paola Zavala.

Firma del colaborador: _____ Fecha: _____

Lic. Andrea Miranda

Psicóloga Clínica

Colegiación No. 18-3846:

Apéndice #3: Encuesta clima laboral

INVENTARIO CLIMA LABORAL

Todas las respuestas a esta encuesta son **anónimas**.

Por favor califique cada enunciado de forma honesta.

Siendo 1 lo MENOS que se identifica con el ítem y 5 lo MÁS que se identifica con el ítem.

ITEM	1	2	3	4	5
1. Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante.					
2. Me siento orgulloso de trabajar en esta empresa.					
3. Aprendo todos los días mejoras formas de hacer el trabajo.					
4. Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas para atenderlas					
5. Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área.					
6. Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda.					
7. Me siento reconocido en el trabajo.					
8. Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios, vestidores, comedor).					
9. Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, familia y a mi desarrollo personal.					
10. Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes.					
11. Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo.					
12. Recibo continuamente retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño.					
13. Se estimula el trabajo en equipo y se capacita cómo trabajar en equipo					
14. Los jefes/directivos comunican oportunamente las necesidades de la empresa					

15. Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo					
16. Para los jefes/directivos antes del cumplimiento de las metas de producción está la integridad del trabajador					
17. Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas					
18. Mi trabajo es libre de acoso y/o intimidación					
19. Las tareas en mi área de trabajo las pueden realizar indistintamente un hombre o una mujer					
20. A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos					
21. Las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios requeridos					
22. En la empresa hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores y empleados					
23. Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje-capacitación del personal					
24. Los valores, objetivos y metas de la empresa son bien comunicados					
25. La empresa promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora					
26. La empresa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras					
27. Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas					
28. La empresa contrata personal con capacidades diferentes					
29. En la empresa se contrata personal sin distinción de género (hombres-mujeres)					
30. La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal					

Apéndice #4: Formulario Atención Inicial



*****UNICAMENTE PARA USO CONFIDENCIAL*****

NOMBRE: _____ FECHA: _____
 ____/____/____

FECHA DE NACIMIENTO: ____/____/____ EDAD: _____ SEXO: M F

DIRECCIÓN:

CORREO: _____ CEL: _____

OCUPACIÓN: _____ EMPRESA: _____

SITUACIÓN SENTIMENTAL:

Soltero Unión libre Casado Separado Viudo Divorciado CUÁNTO TIEMPO

NOMBRE DE SU PAREJA:

¿TIENE HIJOS?: (Indique si son hijastros *)

Nombre	Sexo	Edad
_____	_____	_____

CONDICIONES DE SALUD: Liste cualquier condición médica por la cual usted está actualmente recibiendo tratamiento o necesita recibir tratamiento:

NOMBRE DEL MÉDICO: _____

LISTE CUALQUIER MEDICAMENTO QUE ESTÉ TOMANDO Y PARA QUÉ:

CANTIDAD DE ALCOHOL CONSUME POR SEMANA _____

MEDICAMENTOS QUE HA USADO PARA OTROS FINES QUE NO SEAN MÉDICOS

**POR QUÉ ESTÁ BUSCANDO AYUDA EN ESTE MOMENTO Y QUÉ DESEA OBTENER:
POR FAVOR CIRCULE TODAS LAS SITUACIONES QUE LE PREOCUPAN:**

Indique las 3 más importantes con un * Adicción

Abuso físico	Estrés	Padre
Abuso infantil	Estilo de crianza	
Finanzas	Hurto	Padre soltero
Frustración	Ira, odio y rabia	Rechazo
Abuso Sexual	Impotencia	Relación Extra Marital
Amor propio	Intimidad	Rebelión
Amargura	Incesto	Religión/Fe
Apatía	Miedo	Genio
Abuso domestico	Madre	Salud
Ansiedad (preocupación)	Muerte de un ser querido	Sexo
Cambio de estilo de vida	Matrimonio	Padrastrros
Codependencia de suegros	Niño	Soledad
Comunicación	Perdonar	PÉRDIDA DE:
Confusión	Violencia	Control
Culpabilidad	Violación	Memoria
Depresión	Retiro	Sueño
Desorden alimenticio	Suicidio	Energía
Divorcio	Separación	Apetito
Dolor Crónico		

DATOS DE FAMILIA:

Nombre	¿Aún vive?
¿Dónde?	

MADRE: _____

PADRE: _____

HERMANOS (Nombres y edades):

¿QUIÉN MAS TIENE UN PAPEL CLAVE EN SU CRIANZA? (En qué etapa de su vida)

EN CASO DE EMERGENCIA:

Teléfono _____

(NOMBRE DEL FAMILIAR O AMIGO)

Firma del paciente

NOTA DE CONSENTIMIENTO POR ESCRITO PARA TRATAMIENTO

PARTICIPACION EN TRATAMIENTO DE PSICOTERAPIA:

LA CONSEJERIA es un proceso confidencial diseñado para ayudarle a resolver sus inquietudes, llegar a una mayor comprensión de sí mismo, y aprender estrategias de afrontamiento personales e interpersonales efectivas. Se trata de una relación entre usted y un terapeuta entrenado que tiene el deseo y la voluntad de ayudar a lograr sus metas individuales. Consejería implica compartir información sensible, privada y personal que puede ser a veces angustiante. Durante el curso de la orientación, puede haber periodos de aumento de la ansiedad o confusión. El resultado de la orientación es a menudo positivo; Sin embargo, el nivel de satisfacción para cualquier individuo no es predecible. Su terapeuta está disponible para apoyarle en todo el proceso de asesoramiento.

La terapia es una relación voluntaria entre personas, que trabaja en parte, debido a los derechos claramente definidos y responsabilidades de cada persona. Usted puede retirarse del tratamiento en cualquier momento sin penalización alguna y yo, la terapeuta, me reservo el derecho de suspender el tratamiento si se considera ética o clínicamente necesario. Como cliente en psicoterapia usted tiene ciertos derechos y responsabilidades que son importantes que usted sepa porque esta es SU terapia, con su bienestar como el objetivo. También hay ciertas limitaciones legales a esos derechos que usted debe tener en cuenta. Como terapeuta, tengo responsabilidades concernientes a usted.

La terapia no ofrece garantías. A medida que construimos una relación terapéutica, brindaré mis servicios a la medida de mis posibilidades y espero que usted ponga el mayor esfuerzo necesario en el proceso. Si en algún momento usted no se encuentra satisfecho con lo que está sucediendo en la terapia espero que hable conmigo para que yo pueda responder a sus inquietudes. Voy a tomar estas críticas en serio, con cuidado y respeto.

SERVICIOS OFRECIDOS

Nuestros servicios de psicoterapia normalmente se ofrecen una vez por semana. Aunque hay muchas definiciones y filosofías de la psicoterapia, la siguiente es una breve descripción de nuestra filosofía de los servicios que ofrecemos:

Se trata de vivir con más autenticidad y autonomía por la eliminación de las defensas y otras respuestas de "supervivencia" que se desarrollaron durante la vida, con mayor frecuencia en la infancia. Un objetivo de la terapia es reemplazar estos patrones funcionales, pero ya no apropiados, con respuestas que son más congruentes con la vida actual de los individuos y el entorno social. Durante las etapas iniciales de la terapia, tienen lugar la comprensión del proceso y una toma de conciencia.

Durante las etapas intermedias de la psicoterapia, la conciencia inicial y la comprensión de los avances conlleva a un estado más activo, en el que comienzan los viejos patrones a ser reemplazado con más respuestas apropiadas y saludables. Se incrementa la funcionalidad, mientras que las respuestas y conductas emocionales negativos disminuyen.

Un cliente se vuelve cada vez más capaz de continuar el proceso de crecimiento en su propia designa la fase final de la terapia. Ellos en esencia, una y otra vez en distintos grados, se convierten en su propio terapeuta. La seguridad y el apoyo del medio terapéutico ha sido reemplazada con una autonomía interna y la autenticidad, lo que les permite hacer frente a sus propios problemas y ajustan su curso psicológico como se necesita y desea.

MI RESPONSABILIDAD CON USTED COMO SU TERAPEUTA:

CONFIDENCIALIDAD: Todas las interacciones con los servicios de consejería, incluyendo la programación de asistencia a las citas, el contenido de las sesiones, los avances en la consejería, y sus registros son confidenciales. Usted puede solicitar por escrito si el personal de consejería necesita darle a conocer información específica acerca de su orientación a las personas que usted designe. Me he comprometido a mantener estricta confidencialidad de su tratamiento. No puedo y no voy a decirle a nadie lo que me ha dicho, o incluso que está en terapia conmigo, sin su permiso previo por escrito (llamado "Formulario de autorización para la divulgar información") como cliente, Usted controla a quien se le dará a conocer información confidencial. Si se me permite compartir información, siempre voy a actuar con el fin de proteger su privacidad. Si hay información específica que usted NO quiere que yo comparta, por favor me informa y voy a tener que llenar los formularios correspondientes que me permitan restringir qué información podría ser compartida para los propósitos de tratamiento, pago o atención médica. También puede revocar su permiso para yo compartir información en cualquier momento. Usted puede solicitar que cualquier persona que desee asista a una sesión de terapia con usted.

Cuando el cliente es un menor de edad, ambos padres (independientemente de los arreglos de estado o de custodia maritales) tienen el derecho a ser informados sobre el tratamiento de sus hijos, y por lo general voy a animar a la terapia familiar. Sin embargo, las confidencias compartidas en sesiones individuales de un niño o adolescente se respetarán de manera que una relación terapéutica eficaz puede ser establecida.

En cuanto a la terapia de pareja, familiar o de grupo, cada uno de los clientes presente debe, por escrito, ceder confidencialidad antes de que cualquier registro o información pueda ser divulgada. Además, si usted, su pareja o los miembros de su familia deciden tener algunas sesiones individuales como parte de la terapia de pareja o familia, lo que usted dice en esas sesiones individuales se considera como una parte de la terapia de pareja o familia y puede y probablemente ser discutida en las sesiones conjuntas. Lo animaré y trabajaré con usted para compartir sus secretos con su pareja o miembros de su familia. Les recordaré esta política antes de comenzar las sesiones individuales.

EXCEPCIONES DE CONFIDENCIALIDAD:

El personal de consejería trabaja en equipo. Su terapeuta puede consultar con otros miembros del personal de terapias para proporcionar el mejor cuidado posible. Estas consultas son para fines profesionales y de formación. Si hay evidencia de peligro claro e

inminente de daño a sí mismo y/o para otros, un terapeuta tiene la obligación legal de reportar esta información a las autoridades encargadas de velar por la seguridad.

Registros y Mantenimiento de registros: Normalmente se mantienen los registros con un breve resumen de cada sesión (es decir, quién, cuándo y lo que se discutió) llamada una "nota de progreso". Usted tiene derecho a pedir información sobre los avances logrados en sesión. El registro físico es propiedad de mi oficina de consejería y voy a mantener su registro en un lugar seguro y bajo llave.

Diagnosis: Los diagnósticos son términos técnicos que describen la naturaleza de sus problemas. Si yo hago un diagnóstico, lo voy a discutir con usted. Todos los diagnósticos vienen de un libro titulado el DSM-V; Tengo una copia en mi oficina y estaremos encantados de dejar que lo revise y responder a cualquier pregunta que usted pueda tener con respecto a sus descripciones.

Terapeuta, Credenciales, Regulaciones de capacitación y ética:

Tengo una maestría en Psicológica Clínica de ISEP (Instituto Superior de Estudios Psicológicos), Campus Barcelona, España.

Utilizo una variedad de técnicas en la terapia, tratando de encontrar lo que funciona mejor para usted. Puedo sugerir que consulte con un profesional de la salud física, otro terapeuta, o participar en un grupo de terapia o de apoyo como parte de su trabajo conmigo. Voy a ofrecer las referencias apropiadas según sea necesario. Usted tiene el derecho de rechazar cualquier cosa que yo sugiera sin ser penalizados de ninguna manera.

Hay momentos en los que consulto con colegas profesionales para obtener un mayor conocimiento y retroalimentación para mi trabajo. Si consulto de mi trabajo con usted, no voy a utilizar su nombre o cualquier información que le pueda identificar. Si usted siente que estoy en necesidad de obtener mejor información sobre un tema que tenga que ver con usted, por favor hágamelo saber; siempre estoy abierta a sus sugerencias y preocupaciones.

Hay muchos enfoques diferentes para el proceso terapéutico. Trabajaré con usted para ayudarle con las intervenciones más apropiadas para su problema(s)/metas en particular. Por favor discuta cualquier duda o pregunta que tenga con respecto a su tratamiento en cualquier momento durante el proceso.

Longitud y número de sesiones: Las sesiones suelen durar 40-50 minutos. El número total de sesiones depende de un número de factores incluyendo sus objetivos, plazo, ritmo de su progreso, etc. Cabe señalar una vez más que la psicoterapia resulta un cambio, a menudo duradero en un proceso a largo plazo, que dura varias semanas, meses o más. Por favor discutir cualquier problema/preocupación que tenga con su terapeuta para formular un plan de tratamiento adecuado y que mejor se adapte a sus necesidades/deseos.

Relación Terapéutica: La relación entre el terapeuta y el cliente es el vínculo a través del cual el cambio puede tomar lugar. Como tal, a menudo es aquella en la que desarrollan vínculos

emocionales. También es una relación profesional, en la que deben mantenerse los límites apropiados.

En su mayor parte, la relación terapéutica comienza y termina en la oficina de la terapia. Aunque esto es a veces difícil de entender, es un requisito necesario para el mantenimiento del ambiente terapéutico.

Fuera de la oficina: Si voy a estar fuera de la oficina por un período prolongado de tiempo, le diré con mucha antelación.

SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE DE TERAPIA:

Usted es responsable de llegar a su sesión en el tiempo y en el momento que hemos programado su cita. Si llega tarde, terminaremos a tiempo y no corremos sobre la sesión de la siguiente persona. Si se pierde una sesión regular, vamos a discutir la forma en que está afectando el proceso de la terapia. La única excepción a esta regla es si usted se encuentra en una situación de emergencia y no puede llamar o pondría en peligro a sí mismo, tratando de llegar a la sesión.

Apreciamos su llegada a tiempo a las citas. Por favor notificar al 2580-2015/2090 Ext #928, si usted llegara tarde. 24 horas de notificación al cancelar una cita nos permite usar el tiempo para otras personas.

Todas las sesiones son gratis.

Finalización de la Terapia: El terapeuta se reserva el derecho de suspender la terapia a su discreción. Razones para la terminación incluyen, pero no se limitan a, el incumplimiento de las recomendaciones de tratamiento, los conflictos de interés, falta de participación en la terapia, las necesidades de los clientes están fuera del alcance del terapeuta, de la competencia o práctica, o el cliente no está haciendo un progreso adecuado en terapia. El cliente (o los padres, si el cliente es menor de edad) tiene el derecho de suspender la terapia a su discreción. Tras la decisión de cualquiera de las partes a terminar la terapia, el terapeuta generalmente recomienda que el cliente participe en al menos uno, o posiblemente más sesiones de finalización. Estas sesiones están destinadas a facilitar una experiencia de finalización positiva y dar a ambas partes la oportunidad de reflexionar sobre el trabajo que se ha hecho.

CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE PARA SERVICIOS PSICOLOGICOS:

He leído esta declaración, tuve el tiempo suficiente para asegurarme de considerarla cuidadosamente, discutí la información arriba mencionada con mi terapeuta e hice preguntas que tenía, y entiendo la información señalada anteriormente.

He solicitado una copia, de este y de cualquier otro formulario que yo haya firmado. Entiendo mis derechos y responsabilidades como cliente y la responsabilidad de mi terapeuta. Entiendo los riesgos y beneficios de la consejería, la naturaleza y el límite de confidencialidad y lo que se espera de mí como cliente de los servicios de consejería. Con este entendimiento, estoy de acuerdo para realizar la terapia con la Lic. Andrea Miranda.

Por favor coloque sus iniciales:

_____ Yo/Nosotros admitimos que he (hemos) recibido una copia de la nota de privacidad.

Por favor coloque sus iniciales *SÓLO SI* usted autoriza comunicación vía correo electrónico o mensaje de texto: _____

Firma del Cliente: _____ Fecha: _____

Firma del Padre(s) (o representante legal) si el tratamiento es para un menor de edad:
 _____ Fecha:

Firma del Terapeuta

Apéndice #5: Nota de privacidad



Altia Business Park Counseling Center

Nota de Privacidad

ESTA NOTA DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN SOBRE USTED PUEDE SER USADA Y REVELADA Y COMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE.

NUESTRO COMPROMISO DE PRIVACIDAD CON USTED

Su privacidad es de suma importancia para nosotros. La información que tenemos sobre usted será mantenida con los más altos niveles de confidencialidad. Estamos obligados a darle una nota de nuestras prácticas de privacidad y mantener la privacidad de su información confidencial. A menos que usted nos autorice por escrito, sólo divulgaremos su información cuando estamos éticamente y legalmente obligados a hacerlo.

QUIEN DEBE CUMPLIR CON ESTE AVISO

Este aviso describe las prácticas de privacidad de información seguidos por nuestros empleados. Las prácticas descritas en este aviso también serán seguidos por los empleados de la agencia que consulte con por teléfono.

Su Información Confidencial

Este aviso se aplica a la información y los registros que tenemos sobre su orientación, el estado de salud mental, el cuidado y servicios que recibe en esta oficina.

Estamos obligados por ley a darle este aviso. Se le informará acerca de las formas en que podemos usar y divulgar información acerca de usted y describirle sus derechos y nuestras obligaciones con respecto al uso y divulgación de dicha información.

OTROS USOS Y REVELACIONES DE INFORMACIÓN DE SU SALUD

No vamos a usar o divulgar su información confidencial para fines distintos de los indicados en las secciones anteriores sin su autorización específica por escrito. Debemos obtener su autorización separada de cualquier consentimiento que hayamos obtenido de usted. Si usted nos da su autorización para usar o divulgar información confidencial acerca de usted, usted puede revocar esa autorización, por escrito, en cualquier momento. Si usted revoca su autorización, ya no podremos usar o divulgar información sobre usted por las razones cubiertas en su autorización por escrito, pero no podemos recuperar ningún uso o divulgación ya hecha con su permiso.

SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

Usted tiene los siguientes derechos sobre la información médica que mantenemos sobre usted:

***Derecho a inspeccionar y copiar** Usted tiene el derecho de pedir información sobre el progreso que ha obtenido a lo largo de las sesiones. Usted debe presentar una solicitud por escrito a su terapeuta.

***Derecho a solicitar comunicación confidencial** Usted tiene el derecho de solicitar a que nos comuniquemos con usted sobre asuntos de tratamiento de una determinada manera o en cierto lugar. Por ejemplo, usted puede pedir que nos comuniquemos con usted solamente en el trabajo o por correo. Nosotros no le preguntaremos la razón de su solicitud. Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables.

***Derecho a una copia impresa de este aviso** Usted tiene el derecho a recibir una copia impresa de este aviso, lo puede solicitar a su terapeuta en cualquier momento. Incluso si usted ha aceptado recibir por medios electrónicos, usted todavía tiene derecho a una copia impresa. Para obtener una copia, comuníquese con su terapeuta.