

**PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO “APRENDIENDO JUNTOS” DIRIGIDO A
LOS COLABORADORES DE KOBIA COLOMBIA SAS, REGIONAL SANTANDER.**

Diana Marcela Sandoval Guerrero

000306824



Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Bucaramanga

2020.

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO “APRENDIENDO JUNTOS” DIRIGIDO A LOS
COLABORADORES DE KOBIA COLOMBIA SAS, REGIONAL SANTANDER.

Diana Marcela Sandoval Guerrero

000306824

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

PSICÓLOGA

Director del Proyecto

Diana Lyzeth Carreño Arango

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Facultad de Ciencias Sociales

Bucaramanga

2021

Tabla de Contenidos

Resumen.....	7
Abstact.....	8
Introducción.....	9
Justificación.....	10
Objetivos.....	11
Generalidades de la empresa.....	12
Marco teórico.....	13
Metodología	25
Resultados.....	26
Discusión.....	40
Conclusiones.....	41
Sugerencias y recomendaciones.....	42
Referencias.....	44
Anexos.....	46

Índice de tabla

Tabla 1: Áreas de intervención del plan de mejoramiento continuo.....	16
Tabla 2. Factores del modelo LLUCH, salud mental positiva.....	23
Tabla 3. Área a trabajar gestión de la empatía.....	40
Tabla 4. Área de trabajo en equipo.....	40
Tabla 5. Área a trabajar sentido de pertenencia.....	41
Tabla 6. Área a trabajar comunicación asertiva.....	41
Tabla 7. Área a trabajar salud	42

Índice de graficas

Figura 1. Mapa conceptual plan de trabajo.....	27
--	----

Índice de anexos

Anexo 1. Capacitaciones.....	46
Anexo 2. Cronograma de actividades, documento en Excel.....	54
Anexo 3. Formato de evaluación al plan de seguimiento.....	54

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO ("APRENDIENDO JUNTOS") DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE KOBÁ COLOMBIA SAS, REGIONAL SANTANDER.

AUTOR(ES): DIANA MARCELA SANDOVAL GUERRERO

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): DIANA LYZETH CARREÑO ARANGO

RESUMEN

El presente trabajo es un documento que contempla el proyecto Plan de mejoramiento continuo "Aprendiendo juntos" dirigido a los colaboradores de Koba Colombia SAS regional Santander, durante el 28 de julio del 2020 al 27 de enero del 2021, este proyecto es una herramienta de bienestar para sus colaboradores ya que tiene como objetivo general "Diseñar un plan de mejoramiento continuo para los colaboradores de la empresa KOBÁ COLOMBIA S.A.S, regional Santander", en pro del bienestar que permita generar ambientes laborales adecuados y satisfactorios que conlleve a beneficios para los trabajadores y para la empresa, porque cuando las compañías invierten en el bienestar de sus empleados son empleados más productivos. El plan de mejoramiento se basó en las siguientes áreas de trabajo: comunicación asertiva, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, compromiso, empatía y salud mental. Los resultados se presentaron en cada una de las áreas a trabajar mencionadas anteriormente, en las que se identificó posibles causas del problema, objetivo para conseguir, acciones de mejora y beneficios esperados. También se realizaron capacitaciones de cada área a trabajar, y un cronograma de estas para su aplicación. Además se tuvo en cuenta la creación de un formato para el seguimiento de evaluación, del plan de mejoramiento continuo.

PALABRAS CLAVE:

Mejoramiento continuo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, empatía, salud mental.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: CONTINUOUS IMPROVEMENT PLAN "APRENDIENDO JUNTOS" DIRECTED TO THE COLLABORATORS OF KOBÁ COLOMBIA SAS REGIONAL SANTANDER.

AUTHOR(S): DIANA MARCELA SANDOVAL GUERRERO

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: DIANA LYZETH CARREÑO ARANGO

ABSTRACT

This work is a document that contemplates the project Continuous improvement plan "Aprendiendo juntos" directed to the collaborators of Koba Colombia SAS regional Santander, from July 28, 2020 to January 27, 2021, this project is a wellness tool for its collaborators since its general objective is "To design a continuous improvement plan for the collaborators of the company KOBÁ COLOMBIA SAS, Santander regional", in favor of well-being that allows generating adequate and satisfactory work environments that leads to benefits for workers and for the company, because when companies invest in the well-being of their employees, they are more productive employees. The improvement plan was based on the following work areas: assertive communication, teamwork, sense of belonging, commitment, empathy and mental health. The results were presented in each of the aforementioned areas to work, in which possible causes of the problem, objective to be achieved, improvement actions and expected benefits were identified. Training was also carried out in each area to work, and a schedule of these for their application. In addition, the creation of a format for monitoring the evaluation of the continuous improvement plan was taken into account.

KEYWORDS:

continuous improvement, teamwork, assertive communication, empathy, mental health.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Este trabajo de grado se presenta como resultado final del proceso de pasantía desarrollado en la regional Santander de la empresa Koba Colombia SAS, La regional Santander es la encargada de la gestión integral de todas las tiendas D1 en Santander y norte de Santander, que también comprende una parte del Cesar, con más de 1110 empleados, y con más de 300 tiendas en la regional actualmente.

La pasantía se desarrolló en el área de talento humano, este equipo de trabajo está compuesto por dos asistentes de talento humano, la profesional en talento humano, dos aprendices Sena y dos pasantes de psicología. Dentro de las funciones del cargo de pasante de psicología se encuentra la realización de la selección de personal para toda la regional, tanto personal administrativo como operativo.

La selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye debido a las necesidades de la empresa (Hernández, 2012, p. 175).

También se trabajó sobre el presente proyecto de grado, el plan de mejoramiento continuo para la empresa KOBÁ COLOMBIA SAS, como una herramienta de bienestar para sus colaboradores, que permita generar ambientes laborales adecuados y satisfactorios que conlleve a beneficios para los trabajadores y para la empresa, porque un empleado motivado es un empleado más productivo. Este proyecto tiene como objetivo general Diseñar un plan de mejoramiento continuo para los colaboradores de la empresa KOBÁ

COLOMBIA SAS, regional Santander. Enfocado en trabajar ya sea potencializando o transformando las áreas de trabajo en equipo, comunicación asertiva, compromiso, sentido de pertenencia, empatía y salud mental. También se presenta una autoevaluación que permite darle seguimiento al plan de mejoramiento continuo. Este proyecto es una herramienta que permite generar nuevas ideas, nuevos proyectos y nuevas acciones para trabajar en la empresa con los colaboradores supervisores y jefes de zona, a los cuales está dirigido este proyecto. Teniendo como resultado un proyecto como herramienta para el área de gestión humana para el bienestar de los colaboradores.

Justificación

Los colaboradores de una empresa son el componente más importante que posibilita a las organizaciones lograr ser más competitivas en el mercado. De esta forma los colaboradores hacen parte del eje central de la empresa y por lo tanto se deben dirigir todos los esfuerzos hacia el desarrollo laboral y personal de sus empleados, para satisfacer las necesidades y con ello lograr autorrealización laboral. Por lo anterior el presente proyecto busca beneficiar a los colaboradores de KOBÁ COLOMBIA SAS teniendo una relevancia social importante, ya que tiene como objetivo “Diseñar un plan de mejoramiento continuo para los colaboradores de la empresa KOBÁ COLOMBIA SAS, regional Santander”. Esto quiere decir que los resultados están dirigidos a mejorar las diferentes situaciones que se presenta en la organización la cual afecta a los colaboradores de KOBÁ COLOMBIA SAS.

Los beneficios que se obtienen con la implementación de este plan de mejoramiento continuo, se evidenciarán al formar colaboradores con sentido de pertenencia que serán de gran ayuda para el logro de objetivos individuales y objetivos de la organización, si un colaborador está convencido que la compañía es buena y que le da beneficios es una persona que realmente luchará en pro de las metas de la empresa y lo que necesitan las organizaciones es que su fuerza laboral esté unida y trabaje en equipo.

Tener un equipo de trabajo comprometido con la organización y con la causa son: mayor satisfacción laboral, mayor retención y menor rotación, mayor

productividad, mayor rentabilidad, menor absentismo y mayor lealtad Navarro, S. (2012).

Además, este proyecto aporta un valor teórico con conceptos de mejoramiento continuo, la comunicación asertiva, trabajo en equipo y compromiso, que permite la visualización e importancia de los temas que se trabajan en este proyecto. La utilidad metodológica de este proyecto permite crear un nuevo instrumento que permita el mejoramiento continuo en el compromiso, sentido de pertenencia e interés en la empresa.

Objetivos

General

Diseñar un plan de mejoramiento continuo para los colaboradores de la empresa KOBÁ COLOMBIA SAS, regional Santander.

Específicos

Identificar los factores fuertes y débiles a partir del diagnóstico realizado previamente. “Diagnóstico e intervención del índice de rotación de personal de la empresa Koba Colombia S.A.S. Regional Santanderes”.

Generar herramientas que permitan potencializar y transformar las áreas a mejorar (Trabajo en equipo, comunicación asertiva, compromiso, sentido de pertenencia, empatía y salud mental).

Diseñar un seguimiento del plan de mejoramiento continuo.

Generalidades de la empresa

Koba Colombia S.A.S. Tiendas D1 nació en Medellín en el 2009. Actualmente es la cadena de tiendas bajo el formato *hard discount* con mayor presencia en el territorio nacional, con más de 11000 empleados, de los cuales más 50 pertenecen a “amigos del alma”, es decir, son personas con discapacidad intelectual; Tiendas D1 cuenta con más de 1500 tiendas, en 24 departamentos y más de 264 municipios, tiene presencia en el 74% del territorio nacional, con una participación del 12% en la canasta básica familiar acorde con Kantar Worldpanel. Su operación se desarrolla con una fuerte cultura de preservación ambiental y optimización de recursos (Zambrano y Millán, 2019).

Alcance del trabajo

La clave del éxito para una empresa es tener clientes fieles y satisfechos, esto solo se lo logra brindándoles un buen servicio a través de los colaboradores, por lo tanto es importante que la gestión humana actúe de manera positiva ante cualquier tarea encomendada. Pero ¿cómo se logra esto? Para tener un personal motivado es primordial asignar recursos tangibles, intangibles y humanos, ver esta asignación como una inversión y no como un gasto como generalmente se ven en las organizaciones. Al tener un plan de mejoramiento continuo los colaboradores serán más eficiente al momento de ejecutar las tareas, lo cual traerá consigo mayor rendimiento a la empresa tanto económicamente como estructural, por lo tanto, este proyecto será un resultado que incrementa el desempeño de manera positiva.

Brindar un buen servicio se lleva a cabo por medio de capacitaciones, incentivos, un buen ambiente laboral, esto genera que el colaborador trabaje motivado y produzca más; el mejoramiento continuo todo un arte, el saber mostrar el aprecio recíproco y brindar la recompensa apropiada al equipo de trabajo es lo pertinente. Cuando una organización tiene colaboradores mejorando en aspectos importantes continuamente que generen mejores resultados, también serán empleados que sean fieles y las ventajas de tener trabajadores comprometidos con una compañía son innumerables. Además de aumentar la rentabilidad de una empresa, son sus mejores embajadores.

Marco Teórico

En la actualidad las empresas han tenido que enfrentar una competencia cada vez más fuerte, los consumidores son más exigentes y complejos, la tecnología cambia con gran rapidez, la liberación de los mercados internacionales y la emergencia de los bloques económicos afectan el quehacer de las organizaciones empresariales. Lo anterior exige una alta disposición a nivel de gerencias jefaturas y administrativos, debido a que todo proceso de cambio o mejora debe ser apoyado por los líderes (Gómez y Pérez, 2017).

Así mismo, para Camisón, Cruz y González (2006), la mejora continua consiste en un proceso que permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proyecto de la organización, supone una metodología para mejorar continuamente y su aplicación resulta muy útil en la gestión de cada organización, los planes de mejora son acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de una organización.

El compromiso laboral hace referencia al vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso, como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Álvarez de Mon et al., 2001).

Por otro lado, Maslow describe la pertenencia como una necesidad básica humana y Anant define la pertenencia como el sentido de implicación personal en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es una parte indispensable e integral de ese sistema (Dávila de Leon et al., 2014)

Es así como Gómez y Pérez (2017), realizaron una investigación titulada, propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua donde plantean que “El mejoramiento continuo es una herramienta fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización; además permite que sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado”.

Su investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que facilite al empresario desarrollar una actividad innovadora constante, acorde con los cambios tecnológicos que se suceden de forma continuada, y de ese modo, aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.

Otro antecedente que permite visualizar la importancia de este tema es la investigación realizada por De la rosa, (2015) titulada “Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa busca s.a., en la ciudad de Cartagena” la cual tiene como

objetivo “Diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compras, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A”

De las investigaciones anteriormente mencionadas se puede identificar que los planes de mejoramiento continuo son importantes y además son una estrategia clave para que las organizaciones cuenten con colaboradores excelentes y que estén en constante actitud de mejora, y en este proyecto el plan de mejoramiento continuo titulado “Aprendiendo juntos”, es importante definir y reconocer las áreas de intervención, para de esta manera procurar la cobertura total de las necesidades para transformar y potencializar, de los colaboradores, con el propósito de dar orientaciones específicas para el diseño y desarrollo de procesos de intervención en cada uno de estos contextos, se definen cuatro grandes áreas de intervención:

Áreas de intervención	
Comunicación asertiva	Causas del problema Objetivo para seguir Acciones de mejora Beneficios esperados
Trabajo en equipo	
Sentido de pertenencia	
Compromiso	
Empatía	
Salud mental	

Tabla 1: Áreas de intervención del plan de mejoramiento continuo “Aprendiendo juntos” KOBA COLOMBIA SAS regional Santander.

Estas son las áreas para trabajar en el plan de mejoramiento continuo “Aprendiendo juntos” de KOBIA COLOMBIA SAS, anteriormente mencionado, en el cual se trabajan seis áreas de intervención (Trabajo en equipo, comunicación asertiva, compromiso, sentido de pertenencia, empatía y salud mental) por lo tanto es importante definir las y conocer los beneficios que trae consigo transformar y potencializarlas en los colaboradores.

La gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos de trabajo donde se pueden desarrollar todas estas características (Kozlowski et Ilgen, 2006) por lo que es tan importante trabajar estas áreas, como también lo es la comunicación asertiva, la cual es un proceso de interacción entre seres humanos, es una actividad común y natural pero compleja, a la que la mayoría de las personas no le dan la importancia y significado que tiene para el sostenimiento y evolución de una sociedad (Hernández, 2014).

En este orden de ideas un plan de mejoramiento continuo comienza a gestarse en las sesiones de autoevaluación, cuando cada uno de los integrantes del grupo responsable expresa sus juicios sobre el grado de cumplimiento de las distintas tareas asignadas (Jaramillo y Hernández, 2007), teniendo en cuenta esto para el plan de mejoramiento continuo “Podemos ser mejor”, en la etapa de autoevaluación y seguimiento se deben tener en cuenta la importancia de la autoevaluación y coevaluación que se tendrán en este plan de mejoramiento continuo, según Pastor y Martín proponen la autoevaluación como la evaluación que una persona realiza sobre sí

misma o sobre un proceso y/o resultado personal Pastor y Martin, (2005) Y la coevaluación a “la evaluación entre pares, entre iguales y, una vez más, suele limitarse a la evaluación entre otros”.

Los colaboradores con un alto compromiso y sentido de pertenecía, tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, se implican en ellos y están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido, actitudes que son altamente deseables por la empresa.

La satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy global, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que los colaboradores desempeñan son mucho más que actividades que realizan, además requiere interacción con los demás miembros de la organización, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas (Hannoun,2011) Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un trabajador es realmente importante e indispensable. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas por las características actuales del cargo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

Las implicaciones de la satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia laboral del trabajador dentro de la empresa, cada trabajador tiene una experiencia diferente del entorno, lo que genera que el trabajador presente diferentes

actitudes frente al área laboral, el mundo laboral exige resultados inmediatos, resultados eficientes y pertinentes, que presentan el crecimiento laboral de cada organización, esto hace referencia a la parte financiera y administrativa, pero se debe tener en cuenta el bienestar de los trabajadores de las empresas, actualmente la búsqueda de la eficiencia lleva a las empresas al desarrollo de programas o proyectos que ofrezcan acciones de beneficios enfocados a la calidad laboral, debido a que la satisfacción puede incrementar la productividad, así como también se puede decir que la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción, para ello es necesario contar con trabajadores con la capacidad de una comunicación asertiva, trabajo en equipo, sentido de pertenencia y compromiso, potencializando o transformando estas áreas, permite que los procesos en la organización se realicen de manera óptima, y brindando mejores resultados en las actividades desarrolladas por cada trabajador, teniendo en cuenta que cada acción de mejora permite el óptimo desarrollo conjunto de una organización y generando el éxito organizacional de una empresa.

Con el paso del tiempo hemos visto como las organizaciones ya no simplemente ven a un trabajador sino a un colaborador estratégico para la organización, teniendo su potencial como un talento valioso. Por este motivo es necesario que este colaborador tenga bienestar laboral, el cual se deriva de las condiciones de trabajo en las que se busca promover, el bienestar y la salud mental Herrera et al., (2017).

El trabajo permite aportar sentido a la vida de las personas, puede aumentar la autoestima y permite dar reconocimiento social. También permite relacionarse con otras

personas generando nuevas relaciones interpersonales. desarrollar nuevas habilidades, exigencias y sobre todo dando experiencia a su vida.

Sin embargo, en otros casos, es una fuente continua insatisfacciones donde los trabajadores ven mínimas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

No tener un plan de mejoramiento continuo, puede afectar el rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

El mejoramiento es un proceso de crecimiento y continuo, mediante el cual se establecen nuevos objetivos y desafíos cada día. Con el propósito diseñar e implementar nuevas técnicas para la realización de un proceso específico. El mejoramiento esta direccionado en mejorar un proceso. Significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, por lo que cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso (Herrera, Quejad y Payares, 2011).

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización (Suárez, 2007).

También tiene una gran ventaja y es que se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimiento puntual, permite conseguir mejoras en un corto plazo y resultados efectivos, los planes de mejoramiento pueden contribuir en la adaptación de nuevos procesos.

Actualmente las organizaciones se encuentran en un proceso de transición que tiene por objetivo brindar a los ciudadanos servicios de calidad, dejando atrás la anterior imagen del servidor público ineficiente y carente de empatía por el trabajo que desempeña. El mejoramiento continuo parte del principio de que todo proceso a cualquier nivel puede ser perfeccionado, nace de la filosofía kaisen concepto japonés que dicta que siempre es posible mejorar cualquier tarea que se realice. La calidad del servicio se define como el nivel de satisfacción que brinda un producto o servicio a las necesidades de los clientes, siendo así que mientras más expectativas se cumplan a los clientes, más calidad tendrá un producto o servicio.

La importancia que el mejorar continuamente tiene sobre la calidad de los servicios radica en que mientras mejor se realice una tarea, mejor será el producto o servicio final que se brinde, logrando elevar el nivel de satisfacción de las necesidades de los clientes, por lo tanto, aumentar la calidad de los mismo, fidelizando a los clientes actuales y atrayendo a nuevos clientes.

Si se desea tener un equipo de trabajo con las competencias necesarias, las habilidades deseadas y las características para desarrollar cada y una de las tareas establecidas por la empresa, se debe trabajar en potencializar o transformar factores importantes, por ejemplo en las grandes compañías o mercados de cadena, que deben estar enfocados en el trabajo equipo para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales,

estos trabajos de equipo deben estar dirigidos y acompañados por personal realmente capacitado, este personal no puede ser perfecto pero debe reunir una serie de características que son importantes en el liderazgo, en este trabajo se identificó que es importante trabajar en la comunicación asertiva, es una forma de comunicación basada en el respeto hacia las demás personas, implicando que puede expresar de manera clara, directa y honesta, de esta manera los líderes se dirigirán a sus colaboradores de una forma adecuada y los colaboradores aprenderán de ellos, repercutiéndolo en sus ambientes laborales Castilla e Iranzo, (2009).

Es así como los líderes que conocen y saben cómo potencializar áreas de equipos de trabajos pueden generar ambientes laborales mucho más productivos en las organizaciones. Trabajar en equipo consiste en colaborar organizadamente para obtener un objetivo común. Ello supone entender las interdependencias que se dan entre los miembros del equipo y sacar el máximo provecho de ellas en aras a la consecución de esa meta común (Cardona y Wilkinson, 2006).

Los jefes y supervisores deben generar e impulsar el sentido de pertenencia y el compromiso laboral en los colaboradores, para que estos empleados desarrollen estas competencias y generen ambientes laborales más productivos y agradables.

Otra área a trabajar importante en este proyecto es la salud mental es así como Vélez, y Calderón, (2017). definen a la salud mental como un estado de bienestar psicológico y social del individuo en un entorno sociocultural dado, facilitando estados de ánimo y afectos positivos, como, por ejemplo: placer, satisfacción y comodidad; o

negativos como: ansiedad, estado de ánimo depresivo e insatisfacción. Es decir, la salud mental se refleja en todos los ámbitos de la vida, como por ejemplo cuando una persona lucha, persevera o se esfuerza por lograr autonomía e independencia, puede asociarse a las estrategias de afrontamiento, resolución de conflictos de la vida cotidiana, con una salud mental adecuada, muestra ser una persona interesada por su entorno, participa en actividades motivadoras y busca su propia proyección por medio medios personales.

Lluch, (1999), resalta tres factores relacionados con el concepto de salud mental positiva, uno la relación entre individuo y patologías, dos relaciones entre salud física y mental y tercer, promoción con la salud. Pérez et al (2012).

Factores del modelo LLUCH	
Factor 1	Relación individuo y patologías.
Factor 2	Salud mental y física
Factor 3	Promoción con la salud mental

Tabla 2. Factores del modelo LLUCH, salud mental positiva.

Teniendo en cuenta los factores anteriormente mencionados de salud mental positiva, es necesario revisar que estos factores se presentan en el día cotidiano de las personas, en la actualidad las personas que trabajan en empresas, laboral según la Ley Colombiana 8 horas diarias, en algunas empresas se trabaja todos los días con un día de descanso a la semana, o de lunes a viernes, muchas de estas personas que laboran trabajan más de las 8 horas diarias, para cumplir con las metas u objetivos de las compañías, entonces si las personas pasan la mayor parte de su día en el trabajo, es aquí en el trabajo donde debemos cuidar, promocionar y trabajar en pro de la buena salud mental, las organizaciones deben velar por la salud, no solo física sino también mental, es tan

importante, si no se cuenta con un personal que tenga una salud mental positiva, puede ser un colaborador que no rinda lo que debe rendir, que no haga lo que debe hacer, y que no cumplan con lo que tiene que cumplir.

En los lugares de trabajos los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de generar malestar gravemente en la salud de los colaboradores, ya sea social, física o mentalmente. Estos riesgos pueden generar daños de todo tipo.

Entre los factores y los riesgos psicosociales hay otras diferencias importantes, como que los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de las constituciones nacionales actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional. Jiménez, (2011).

Otro factor importante en nuestro proyecto es la empatía, definida por Carpena, (2016). como la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación— sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. Esta capacidad predispone no solo a sentir el sufrimiento sino a compartir también la dicha y a participar de la alegría de otra persona.

Actualmente la sociedad es compleja y global al mismo tiempo, con grandes retos universales y a los humanos se nos presenta la gran responsabilidad de construir una

conciencia empática que haga posible la cooperación necesaria para desarrollarnos en los distintos escenarios de la vida.

Metodología

Diseño

Los estudios cualitativos intentan describir sistemáticamente las características de las variables y fenómenos (con el fin de generar y perfeccionar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de fenómenos observados en distintos contextos). Guerrero, (2016).

Población y muestra

La población son los colaboradores de la empresa Koba Colombia S.A.S, regional Santander, actualmente se estima una población de 1.110 trabajadores. La muestra está enfocada a supervisores 120 y jefes de zona 28.

Instrumento

Para el plan de mejoramiento continuo (aprendiendo juntos), se tomó en cuenta el proyecto anterior titulado “diagnóstico del índice de rotación personal” del cual se tuvo en cuenta los factores identificados en el proyecto para trabajar en ellos, también herramientas ofimáticas, para el diseño y planeación de este proyecto.

Procedimiento

Fases del Plan de mejoramiento continuo

A continuación, se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras:

1. Identificar el área de mejora.

Como primer paso revisión de un diagnóstico con el fin de conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en relación al entorno que la envuelve, a fin de identificar los aspectos más importantes del área a mejorar.

2. Detectar las posibles falencias de cada área

Una vez identificadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proceso a mejorar, el siguiente paso es identificar las causas que lo origina, a fin de entender mejor el problema y plantear las acciones de mejora correspondientes.

3. Formular el objetivo

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

4. Seleccionar las acciones de mejora.

Lo siguiente es proponer y seleccionar todas las posibles alternativas de mejora. Se propone la utilización de una serie de técnicas.

5. Realizar una planificación

Una vez determinadas las acciones a realizar, es necesario realizar una planificación de estas. Es, por lo tanto, imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad.

6. Seguimiento del plan de mejoras

El siguiente paso es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora, con el fin de determinar el cumplimiento de los objetivos del plan. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de estas.

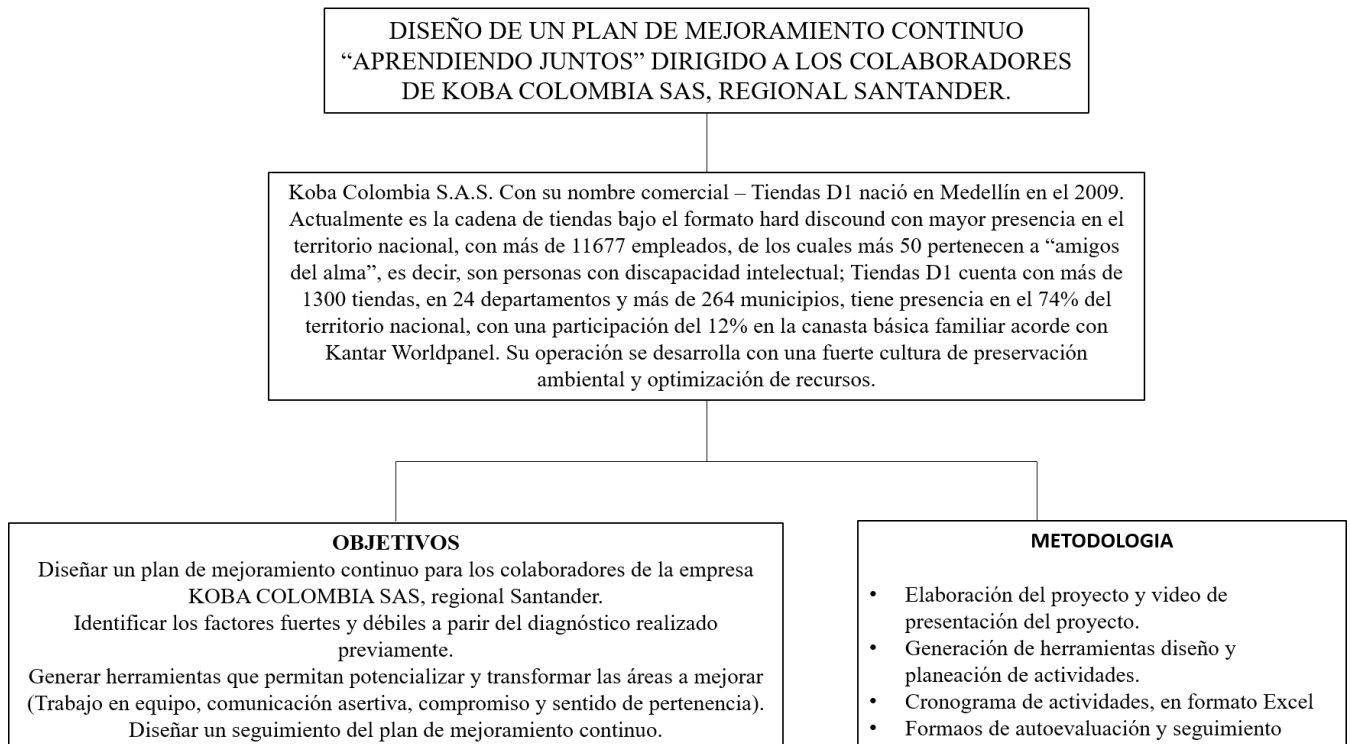


Figura 1. Mapa conceptual plan de trabajo

Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados del proyecto, Diseño del plan de mejoramiento continuo “Aprendiendo juntos”, El primero centrado en la identificación de factores fuertes y débiles a partir del diagnóstico previamente realizado titulado “Diagnóstico e intervención del índice de rotación de personal de la empresa Koba Colombia S.A.S. Regional Santanderes” teniendo en cuenta las observaciones, identificadas en el documento se da paso a la elaboración de las áreas a trabajar. (Ver anexo1)

En el segundo objetivo específico es potencializar y transformar las áreas a mejorar (Trabajo en equipo, comunicación asertiva, compromiso, sentido de pertenencia, empatía y salud mental), este objetivo se logró cumplir primero porque se crearon las actividades o capacitaciones de cada temática para el proceso y aplicación de estas, que en esto se enfocaba este objetivo, diseñar las actividades de cada área a trabajar para en los colaboradores, este plan de mejoramiento está enfocado en su diseño más no es su implantación. (Ver anexo 2)

Para el tercer objetivo específico fue diseñar un seguimiento del plan de mejoramiento continuo, se realizó una autoevaluación y coevaluación, para después conocer los resultados que se tendrían después de la aplicación de las actividades del plan de mejoramiento continuo, este documento quedo diseñado para su aplicación. (Ver anexo 4)

Discusión

La importancia que tiene hoy en día el bienestar de los recursos de la organización, hacen que se convierta en uno de los aspectos a los cuales se le brinda mayor atención en el proceso administrativo, normas y procedimiento que esta incluidos en la estructura de la empresa y que tiene como objeto la comprobación o verificación automática de las operaciones propias de la misma, para proteger a las personas y activos y por último, la obtención de información real oportuna con el fin de lograr eficientemente las metas fijadas.

Según Acuña el mejoramiento continuo es un proceso de conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado (Acuña, 2005). Respecto a este se plan de mejoramiento continuo a través del programa “Aprendiendo juntos” con la iniciativa de identificar las áreas que se deben trabajar ya sea potencializar o transformas estas áreas, de trabajo en equipo, comunicación asertiva, compromiso y sentido de partencia en los colaboradores de la empresa con el fin de ser mejor cada día. Teniendo este proyecto es un gran avance para su ejecución y así obtener resultados enfocados al éxito y la mejora continua de cada colaborador en su empresa.

Conclusiones

Resaltar los cambios que se están generando en la empresa, como lo es la centralización en el área de talento humana de la compañía, quien tiene enfoque en el bienestar laboral y el área de selección de personal, en la cual ha sido todo el trabajo realizado en la práctica laboral; La importancia del Mejoramiento Continuo se enfoca en su aplicación, se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización (Molina, 2012), en este orden de ideas se le debe otorgar la relevancia que se presenta al tener un plan de mejoramiento continuo para los colaboradores de la empresa, y lo importante que es tener colaboradores comprometidos y con sentido de pertenencia ya que su rendimiento será favorable para el cumplimiento de metas tanto individuales como los de la empresa, y por lo que las empresas siempre realizan un gran esfuerzo a realizar lo mejor por y para sus colaboradores.

Promover programas de bienestar y como en este caso que generen compromiso hace que los colaboradores establezcan un vínculo con la organización y este es el resultado de las acciones que realiza la empresa por sus colaboradores. De acuerdo con esto, una persona decide continuar como miembro de una organización porque se siente parte de ella y abandonarla tendría como consecuencia sacrificar su bienestar en su lugar de trabajo durante el tiempo en que ha estado vinculada a la misma.

También se sabe que los colaboradores de la organización establecen vínculos con otros individuos, un grupo, la propia organización o cualquier otro elemento relacionado con esta, como los clientes o los proveedores, que permiten que se sientan a gusto y estas

relaciones e interacción con otros lleve a sentirse en un excelente ambiente laboral que beneficia tanto a colaboradores como a la empresa, esto se refleja en la práctica.

Sugerencias y recomendaciones

Una recomendación importante, es tener en cuenta que no se tiene el tiempo suficiente para realizar un proyecto o trabajo diferente al solicitado por la empresa, debido a que hay una gran demanda de personal solicitado para cumplir con todos los trabajadores que se necesitan en la compañía en toda la regional Santander y norte de Santander, ya sean cargos operativos y administrativos, todos los días se debe trabajar por cumplir con los trabajadores solicitados, esto conlleva todo el tiempo en el que se está en la empresa e impide el desarrollo de los proyectos planteados por los estudiantes que realizan prácticas en esta empresa.

En la empresa KOBIA COLOMBIA SAS se logró cumplir con el trabajo propuesto siendo este un proceso de aprendizaje significativo para la vida profesional de la practicante debido a que brinda un excelente espacio para generar las habilidades que debe tener un psicólogo organizacional en el área de selección de personal.

Se recomienda seguir con la ejecución del plan de mejoramiento continuo “Plan de mejoramiento continuo podemos ser mejor”, también tener en cuenta las nuevas temáticas que se pueden presentar dependiendo las situaciones que se evidencie en la organización para el fortalecimiento de estrategias que ayuden a resolver las problemáticas presentadas.

Referencias

- Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la Calidad, un enfoque a los servicios*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, C., Rodríguez, J., y Torres, M. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. Madrid: McGraw Hill.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de 5 la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España. Editorial Pearson Educación S.A.
- Carazas, S. (2006). *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*. Quipukamayoc, 13(26), 116-122.
- Cardona, P., y Wilkinson, H. (2006). *Trabajo en equipo*. IESE Business School, 3, 1-8.
- Carpena, A. (2016). La empatía es posible. *Educación emocional para una sociedad empática*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Castilla, I. M., y Iranzo, I. (2009). *Habilidades para la vida*. de Revista de formació del professorat Compartim Sitio web: http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/02_com_habilidades_vida.pdf.
- Dávila de León, C., y Jiménez García, G. (2014). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*. Revista de Psicología (PUCP), 32(2), 271-302.
- De La Rosa, S., Arregoces, A., y Peña Carrillo, A. (2015). *Diseño de un Plan de mejoramiento Administrativo para los departamentos de Compra, Logística y Recursos Humanos, de la empresa Buzca SA, en la ciudad de cartagena* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Díaz, P., y Orlando, W. *Comunicación Asertiva como estrategia en las organizaciones financieras*.
- Fernández, E. (2001). *Gestión del mejoramiento continuo de la calidad en las organizaciones empresariales modernas*. Ingeniería Industrial, 22(1), 1.
- Gómez, L. y Pérez, E. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua*. Síntesis tecnológica, 3(2), 59-67.
- Gracia, A. (1983). El trabajo en equipo. *El Trabajo en Equipo La Huerta de la Fundación Agricultura Ecológica e Integración Laboral Apadrina tu*

Parque: Conócelo, Cuídalo, Quiérello Entrevista con: María Novo Villaverde, 3.

Guerrero, B. (2016). *La investigación cualitativa*.

Gutiérrez, M. (2008). *Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de la calidad*. México. Editorial Limusa S.A de C.V.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).

Hernández, G. (2014). *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional*.

Herrera, T., Quejada, R., y Payares, J. (2011). *La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento*. Dimensión empresarial, 9(1), 80-87.

Herrera, Y., Betancur, J., Jiménez, N., y Martínez, A. (2017). *Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones*. Revista Electrónica Psyconex, 9(14), 1-13.

Orozco, A. (2018). *El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo*. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH, 9(16), 83-97.

Jaramillo, A. y Hernández, Á. (2007). *Mejoramiento continuo*. Revista Universidad EAFIT, 43(146), 20-32.

Kozlowski, S., & Ilgen, D. (2006). *Enhancing the effectiveness of work groups and teams*. Psychological Science in the Public Interest, Supplement, 7(3), 77-124. Badger, Sadler-Smith et

López, M., Montoya, L. A., y Arias, S. (2006). *Las organizaciones y la evolución administrativa*. Scientia et technica, 2(31).

Marsollier, R., y Expósito, C. (2017). *Los valores y el compromiso laboral en el empleo público*.

Moreno Jiménez, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y Seguridad del trabajo, 57, 4-19.

Navarro, S. (2012). *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo*

judicial en la ciudad de quetzaltenango. Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Pastor, V., Pascual, M., y Martín, J. (2005). *La participación del alumnado en la evaluación: la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación compartida*. Rev. TándemDidáctica Educ. Fís, 17, 21-37.
- Peralta G, Santofimio, A. y Segura, V. (2011). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Psicología desde el Caribe, 81-109.
- Pérez, S, Ardila, G, y Duque, D. (2012). *Características de salud mental positiva en estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Armenia-Quindío*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 1(36), 247-261.
- Posada, J. (2013). *La salud mental en Colombia*. Biomédica, 33(4), 497-498.
- Súarez, M. (2007). *El Kaizen, la filosofía de mejora continua*. México, D.F: Panorama.
- Vélez, C. (2017). *Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable*. Katharsis: Revista de Ciencias Sociales, (23), 177-201.
- Zambrano, M. (2019). *Plan de Marketing Digital para Tiendas D1* (Master's thesis).

Anexos.

Anexo 1

GESTION DE LA EMPATIA	
Área	Empatía
Posibles causas que provocan el problema	Individualista Generación de prejuicios Desconfianza Dificultad para resolver problemas Ambiente laboral negativo
Objetivo para conseguir	Fomentar empatía entre colaboradores de su área y demás áreas.
Acciones de mejora	Trabajo en equipo Promover la diversidad Resolución de problemas Generar un ambiente agradable en el sitio de trabajo. Generar un espacio de confianza entre colaboradores Generar compañerismo Generar comprensión ante las diversas situaciones en el sitio de trabajo Promover la resolución eficaz de conflictos
Beneficios esperados	Empleados empáticamente. Facilita la sintonía emocional Consolida las relaciones profesionales y las mantiene en el tiempo Importante crecimiento personal

Tabla 3. Área a trabajar gestión de la empatía.

TRABAJO EN EQUIPO	
Área	Fallas en el trabajo en equipo
Posibles causas que provocan el problema	No existen objetivos comunes Falta de interés por parte de los colaboradores Liderazgo no efectivo Reuniones no productivas Mala comunicación Conflictos personales Aislamiento
Objetivo para conseguir	Aumentar el trabajo en equipo para cumplir objetivos comunes
Acciones de mejora	Establecer objetivos comunes Generar interés en los colaboradores Aumentar el liderazgo efectivo Fortalecer las relaciones personales entre colaboradores

Beneficios esperados	<p>Las habilidades y talentos se complementan.</p> <p>Aumenta el aprendizaje porque se comparten conocimientos entre unos y otros, de forma que las debilidades se fortalecen. Crece la confianza del entorno y aprender a confiar en los demás.</p> <p>El sentimiento de pertenencia se incrementa.</p> <p>Aumenta la felicidad en el trabajo al compartir el éxito de los objetivos del trabajo en equipo.</p> <p>Disminuye el sentimiento de soledad y aislamiento, formas parte de algo.</p> <p>Las metas que a nivel individual no puedes alcanzar se convierten en éxito al trabajar en equipo.</p>
-----------------------------	---

Tabla 4. Área de trabajo en equipo

SENTIDO DE PERTENENCIA	
Área	Sentido de pertenencia
Posibles causas que provocan el problema	Falta de compromiso Baja productividad Negatividad Baja motivación
Objetivo para conseguir	Generar empoderamiento y sentido de pertenencia en el trabajo
Acciones de mejora	Mayor compromiso Incrementar la productividad Generar positivismo y motivación
Beneficios esperados	Un trabajo feliz es saludable Mayor satisfacción laboral es mejores relaciones Mayor felicidad, mayor energía Estar satisfecho con el trabajo motiva

Tabla 5. Área a trabajar sentido de pertenencia.

COMUNICACIÓN ASERTIVA	
Área	Comunicación asertiva
Posibles causas que provocan el problema	Malentendidos Confusión Desconfianza Sentimientos negativos
Objetivo para conseguir	Incentivar la comunicación asertiva en los colaboradores

Acciones de mejora	<p>Generar confianza</p> <p>El asertividad disminuye el conflicto</p> <p>Mejorar la comunicación</p> <p>Resolución de conflictos eficaces</p>
Beneficios esperados	<p>El asertividad nos permite tener una mayor sensación de control sobre el entorno y sobre nosotros mismos.</p> <p>Tener control sobre uno mismo y poner límites mejora la autoestima.</p> <p>El asertividad no busca el conflicto, sino que se basa en la comunicación eficiente y, por tanto, empodera a la persona.</p> <p>Mejora el bienestar y la satisfacción vital y ayuda a vivir situaciones y experiencias más gratificantes.</p> <p>Mejora la comunicación entre los actores de una relación.</p> <p>Provoca una mejora en las relaciones interpersonales que es fruto de una mejor comunicación, honestidad y sinceridad.</p> <p>Mejora el autoconocimiento y la gestión emocional.</p> <p>Permite resolver conflictos y evitar que los problemas se magnifiquen fruto de la no expresión de las necesidades y las emociones de uno mismo.</p>

Tabla 6. Área a trabajar comunicación asertiva.

SALUD MENTAL	
Área	SALUD MENTAL
Posibles causas que provocan el problema	<p>Políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud;</p> <p>prácticas ineficientes de gestión y comunicación;</p> <p>escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo;</p> <p>bajo nivel de apoyo a los empleados;</p> <p>horarios de trabajo rígidos; y</p> <p>falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos.</p>
Objetivo para conseguir	Promoción y prevención de la salud mental.
Acciones de mejora	<p>Fomentar la cultura de la salud mental.</p> <p>Definir claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores</p> <p>Promover el respeto y evitar actitudes despectivas o discriminatorias.</p> <p>Gestionar adecuadamente la carga de trabajo</p> <p>Disponer de procedimientos para la resolución de conflictos.</p> <p>Promover la formación continua.</p>

Beneficios esperados	Mejora el nivel de productividad El trabajador es capaz de trabajar a pesar de las preocupaciones personales Mejorar a nivel comunicativo Reducir el estrés Reducir el número de bajas Mejorar la salud Aumentar la productividad Fidelizar e talento humano Mejorar la imagen corporativa
----------------------	--

Tabla 7. Área a trabajar salud mental.

Anexo 2. Capacitaciones.

EMPATIA

Objetivo: ser capaz de comprender a los demás. Reconocer sentimientos y emociones ajenos. Comprender los motivos y conductas de los demás. Entender que todos y cada uno de nosotros somos diferentes.

EL AMIGO DESCONOCIDO

Materiales: papel y lápiz

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucciones para los participantes.

1. Consiste en: Cada uno de los que está aquí presente deberá describir en un papel a uno de sus compañeros, esto debe ser de forma anónima, no firmaremos le papel solo pondremos, cualidades y habilidad de este compañero y se depositaran en una bolsa que dejare en esta oficina, al pasar 15 minutos volveré a la oficina. Después abriré los papeles empezare a leer lo que ustedes escribieron para así describir cual es el compañero al que se describió.

REGALANDO ABRAZOS O ALAGOS

Materiales: papel y lápiz, disponibilidad, respeto, amabilidad y tus brazos, ¡Sí tus brazos!

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucciones para los participantes.

1. En la oficina que se encuentra se le pedirá a cada uno de los colaboradores que vayan a la otra oficina deben llevar en un papel pequeño un alago escrito o dar un abrazo a un compañero.

Para tener orden de esto se seleccionarán por áreas y un área ira a otra área sin repetir áreas, o si es posible que se haga entre áreas y en distintos horarios para que no existan horarios de conflicto.

EL BAÚL DE LAS EMOCIONES

Materiales: Papel y lápiz

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucciones para los participantes.

1. En la oficina que se encuentre el encargado de la actividad pedirá a los colaboradores presentes que en un papel pequeño describan como se sienten en ese día, será de forma anónima, estos papeles se pondrá en una bolsa para después leerlos y decir que en esta oficina hay emociones tales como por ejemplo:

Dependiendo de la emoción presentada en el área se harán las siguientes acciones para cada emoción.

CALMA: Se les pedirá a los colaboradores que mantengan sus ojos cerrados por tres minutos y olviden sus preocupaciones por esos minutos

RABIA: Se les pedirá a los colaboradores que cojan una hoja de papel reciclable escriban lo que les molesta y después arruguen ese papel y lo arrojen a la basura.

TRISTEZA: Se les pedirá a los colaboradores que se pongan de pie y se les pedirá que hagan la coreografía del baile del gorila.

MIEDO: Se les pedirá a los colaboradores que escriban sus miedos en un papel reciclable y se rasgaran para después ser echados en la maquina rompe miedos y ahí se quedaran los miedos.

AMOR: Se les pedirá a los colaboradores que creen o escriban un poema o frase de amor que conozcan y lo cuenten a sus compañeros.

ALEGRIA: Se les pedirá a los colaboradores que cuenten un chiste a los compañeros, lo pueden buscar.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Objetivo: Incentivar la comunicación asertiva en los colaboradores

LAS 7 CLAVES DE LA COMUNICACIÓN

Materiales: hoja con las 7 claves de la comunicación asertiva, caja de cartón, las claves recortadas cada una en papel pequeño.

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucciones para los participantes, muéstrales a los colaboradores la imagen las 7 clave (Ver imagen 2)

Cada colaborador debe pensar en una frase que utilice en el trabajo, con la clave que saque de la cajita de claves.

ADIVINA ESCUCHANDO

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucciones para los participantes se hacen grupos de dos personas que deben sentarse espalda con espalda. La primera persona tiene un objeto y debe describirlo (sin decir explícitamente qué objeto es) a la persona B. La persona B debe entonces dibujarlo basándose en las descripciones de la persona A.

El juego ADIVINA ESCUCHANDO ayuda a impulsar la comunicación creativa. Encontrar maneras creativas de comunicarse a pesar de las barreras crea habilidades para resolver problemas. Ninguna comunicación funciona exactamente igual una y otra vez, y se requiere creatividad para asegurar que la comunicación sea efectiva cada vez.

Este juego puede ser adaptado para grupos más grandes trabajando en equipos de dos personas. Entonces puede convertirse en un concurso basado en quién tiene el dibujo más preciso.

EL NÚMERO DE LA SUERTE

Materiales:

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucción, le pide a los colaboradores que se enumeren y el que tenga el número 1 se le dirá la siguiente frase "Juan le dijo a Jaime que mañana tenía una invitación con la novia del hermano de José, y que si quería ir le hablara a Jacinto para que lo apuntara en la lista que tiene Jerónimo" para que se la diga al número 2 y así el 2 al 3 y así sucesivamente.

TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo: Aumentar el trabajo en equipo para cumplir objetivos comunes

Materiales: Una cajita, papelitos con el nombre de las películas.

Desarrollo: El encargado de la actividad dará las siguientes instrucciones para los participantes, para comenzar, los participantes se dividen en dos grupos. Ambos equipos deben estar conformados por un mismo número de personas.

Luego se llena una cajita o un recipiente de papelitos con nombres de películas conocidas por los dos equipos.

Se decide cuál equipo comienza el juego y entre los participantes deberán elegir una persona del equipo para que actúe primero.

El primer participante del equipo saca un papelito y sin mostrárselo a sus compañeros, debe actuar una escena clave o imitar los personajes de la película usando todas las expresiones físicas, ¡sin decir una palabra, ni hacer sonidos! para que el grupo pueda adivinarla.

Cada equipo tiene un tiempo limitado (90 segundos o más) para adivinar de qué película se trata.

Entretanto, el otro equipo observa las representaciones sin decir nada, y se prepara para jugar.

Cuando un participante del equipo adivina la película a tiempo, su equipo recibe 1 punto.

De no adivinar la película correctamente, el otro equipo tiene la oportunidad de adivinarla para ganar 1 punto.

Una vez se termine el tiempo, el segundo elige un compañero para empezar nuevamente

Durante el juego, los dos equipos se alternan entre cada ronda hasta que todos los miembros de ambos equipos hayan participado haciendo las mímicas.

¡El equipo que logre adivinar más películas y acumule más puntos será el ganador!



SENTIDO DE PERTENENCIA

RAZONES POR LAS CUALES AMAR MI TRABAJO

objetivo: incentivar y fomentar el sentido de pertenencia dentro de una organización, se hace a través de una serie de pasos donde se requiere rescatar y puntualizar en las cualidades y capacidades que tiene cada grupo.

Materiales: Marcadores de colores, Cartulinas y Hojas de colores.

Pasos para seguir:

1- De manera individual se entregan hojas en las que se encuentran escritas las preguntas ¿Quién soy?, ¿De dónde vengo?, ¿Qué cualidades tengo? (1 minuto).

2- Los participantes deberán contestar las preguntas de manera individual (3 minutos).

3- Se formarán equipos de 10 personas (formar los equipos de la manera más conveniente para el dinamizador) (1 min).

4- Cuando los equipos se encuentran formados se da la siguiente indicación:

Deberán realizar el dibujo de una persona (edad y sexo opcional) que reúna las respuestas de cada uno de los integrantes del equipo. (5 min).

5- Deberán exponer su dibujo y lo que el equipo encontró en similitudes y cualidades entre ellos mismos.

6- Se reflexiona sobre el poder de encontrar un grupo al cual se siente identificado, el dibujo demuestra las capacidades y cualidades del grupo, representa el ideal de la organización y el objetivo al cual se quiere llegar con la integración de cada miembro de la organización.

SALUD MENTAL

TIPS PARA LA SALUD MENTAL



1. MÁS ACTIVIDAD FÍSICA

Ahora que estás en casa tal vez tienes más tiempo para ejercitarte. Hazlo no solo para conseguir un cuerpo tonificado, también para entrenar tu cerebro, pues está comprobado que la actividad física contribuye a generar neuronas, reducir el estrés y mejorar la capacidad de concentración. ¡Un tip! Inspírate en una actividad que te guste y con la que te sientas identificado (a), puede ser bailar, saltar lazo, hacer Yoga...

2. ALIMENTACIÓN SALUDABLE:

Una dieta balanceada que incluya frutas, verduras de hojas verdes, pescados como salmón, trucha o atún, chocolate, frutos secos, té verde y mucha, mucha agua... le caerá muy bien a tu cerebro.

3. LEER, LEER Y LEER

Ya sea una novela romántica, una historia de ficción, una obra histórica... Pocas actividades estimulan más el cerebro que una buena sesión de lectura. ¿Las razones? Esta

práctica aumenta la concentración, reduce el estrés, mejora la reserva cognitiva y fortalece las conexiones neuronales.

4. TARDE DE VIDEOJUEGOS

¿Tu hijo te ha pedido una y mil veces que juegues God of war o Fifa con él?

¡Acepta el reto! Según los expertos este tipo de actividades requiere control motor y visual, memoria, toma de decisiones y atención.

5. PON A PRUEBA TU MEMORIA

Incluye en tu rutina diaria alguna (as) para fortalecer la memoria. ¿Cómo cuáles?

Aprende nuevas palabras de inglés para perfeccionar el idioma, llena crucigramas, juega sudoku en línea o realiza alguno de los acertijos.

Anexo 3. Cronograma de actividades, documento en Excel.

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "CRONOGRAMA PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO KDBA". The spreadsheet is organized into a grid with columns for months (ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNO) and rows for weeks (1-4). The main content is a table with the following columns: ACCIÓN, POBLACIÓN, OBJETIVO, ACTIVIDAD, PARÁMETROS, and EVIDENCIAS. The activities listed include "EL ANISO DESCONOCIDO", "REGALANDO ABRAZOS O ALAGOS", "EL BAÑO DE LAS EMOCIONES", and "LAS 7 CLAVES DE LA COMUNICACIÓN". The spreadsheet also features a logo for "Tiendas" and the text "KOBIA COLOMBIA 'APRENDIENDO JUNTOS'".

Anexo 4. Formato de evaluación al plan de seguimiento

AUTOEVALUACIÓN Y COEVALUACIÓN**NOMBRE COMPLETO:****TEMA TRABAJADO:****AREA O GERENCIA:****PARÁMETROS DE LA COEVALUACIÓN Y LA AUTOEVALUACIÓN.**

VALOR	ACTITUD POSITIVA	APORTACIONES VALIOSAS	RESPECTO POR LA OPINIÓN DE LOS DEMÁS	PARTICIPATIVO EN EL TRABAJO	PUNTUALIDAD
100	EN TODO	EN TODO	EN TODO	EN TODO	SIEMPRE
90	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES
80	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE
70	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE
60	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA

AUTOEVALUACIÓN.

CRITERIO	VALOR
ACTITUD POSITIVA	
APORTACIONES VALIOSAS (CUALES)	
RESPECTO POR LA OPINION DE LOS DEMÁS	
PARTICIPATIVO EN EL TRABAJO	
PUNTUALIDAD	
AUTOEVALUACION FINAL	

COEVALUACIÓN

CRITERIO	NOMBRE DE COMPAÑERO 1	NOMBRE DE COMPAÑERO 2	NOMBRE DE COMPAÑERO 3	NOMBRE DE COMPAÑERO 4	NOMBRE DE COMPAÑERO 5
ACTITUD POSITIVA					
APORTACIONES VALIOSAS (CUALES)					
RESPECTO POR LA OPINIÓN DE LOS DEMÁS					
PARTICIPATIVO EN EL TRABAJO					
PUNTUALIDAD					

COEVALUACIÓN FINAL (promedio)					
--------------------------------------	--	--	--	--	--

AUTOEVALUACIÓN Y COEVALUACIÓN

EJEMPLO

NOMBRE COMPLETO: CASTAÑÓN CASTAÑEDA ODÍN

TEMA TRABAJADO: COMUNICACIÓN ASERTIVA

AREA O GERENCIA: GESTIÓN HUMANA

PARÁMETROS DE LA COEVALUACIÓN Y LA AUTOEVALUACIÓN.

VALOR	ACTITUD POSITIVA	APORTACIONES VALIOSAS	RESPECTO POR LA OPINIÓN DE LOS DEMÁS	PARTICIPATIVO EN EL TRABAJO	PUNTUALIDAD
100	EN TODO	EN TODO	EN TODO	EN TODO	SIEMPRE
90	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES	LA MAYORÍA DE VECES
80	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE	MEDIANA MENTE
70	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE	ESCASAMENTE
60	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA

AUTOEVALUACIÓN.

CRITERIO	VALOR
ACTITUD POSITIVA	100
APORTACIONES VALIOSAS) (CUALES)	90 (DAR OPINIONES SOBRE EL TEMA, GENERAR BUENAS COMUNICACIONES CON LOS DEMAS COMPAÑEROS DE AREA)
RESPECTO POR LA OPINIÓN DE LOS DEMÁS	80
PARTICIPATIVO EN EL TRABAJO	90
PUNTUALIDAD	100
AUTOEVALUACIÓN FINAL	94