

Evaluación del clima organizacional en las instituciones Escuela Normal Superior y  
Humberto Gómez Nigrinis ubicadas en el Municipio de Piedecuesta



EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES ESCUELA  
NORMAL SUPERIOR Y HUMBERTO GÓMEZ NIGRINIS UBICADAS EN EL MUNICIPIO  
DE PIEDECUESTA

KATHERIN ALEXANDRA INFANTE ALVAREZ

UNIVERSIDAD PONTIFICA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS HUMANAS

FACULTAD PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA, COLOMBIA

2018



EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES ESCUELA NORMAL SUPERIOR Y HUMBERTO GÓMEZ NIGRINIS UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA

KATHERIN ALEXANDRA INFANTE ALVAREZ

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Supervisor

Raúl Jaimes Hernández

Psicólogo

UNIVERSIDAD PONTIFICA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS HUMANAS

FACULTAD PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA, COLOMBIA

2018



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por darme la oportunidad de emprender este largo camino sin inconvenientes de ningún tipo, por ponerme en el camino a muchos compañeros (a) de los cuales aprendí a ser mejor persona y a enamorarme cada día más de esta carrera, a mi madre quien ha sido mi motor, respaldo y fortaleza para cumplir las metas propuestas, a los docentes que me instruyeron en cada clase, enseñándome todo lo que hoy se y que me falta por aprender, finalmente a mis amigos (a) que me acompañaron durante cada momento importante de mi vida y proceso profesional.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	11
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	12
3.1 general.....	12
3.2 específicos .....	12
<b>4. CONTEXTUALIZACION DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	13
<b>5. REFERENTE CONCEPTUAL</b> .....	14
<b>6. METODOLOGIA</b> .....	21
6.1 diseño.....	21
6.2 muestra.....	21
6.3 instrumentos.....	21
6.4 procedimiento.....	21
<b>7. RESULTADOS</b> .....	23
<b>8. DISCUSIÓN</b> .....	31
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	33
<b>10. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES</b> .....	34
<b>11. REFERENCIAS</b> .....	35
<b>12. ANEXOS</b> .....	37



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de observación.....	23
Tabla 2. Resultados Escuela Normal Superior de Piedecuesta .....	24
Tabla 3. Resultados Colegio Humberto Gómez Nigrinis .....	25
Tabla 4. Asistentes.....	26
Tabla 5. Aspectos Positivos.....	26
Tabla 6. Aspectos Negativos.....	27
Tabla 7. Población cubierta .....	29



**ÍNDICE DE GRAFICAS**

Grafica 1. Elementos sobresalientes del clima organizacional..... 16



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Historia clínica para menores de edad .....	37
Anexo 2. Recepción de caso .....	45
Anexo 3. Consentimiento informado menores de edad .....	48
Anexo 4. Ficha de identificación para padres .....	51
Anexo 5. Ficha de historial del desarrollo para menores de edad .....	52
Anexo 6. Autorización para la aplicación de prueba .....	55
Anexo 7. Certificado de aplicación de pruebas entregado al padre de familia.....	56
Anexo 8. Acta de cierre de caso .....	57



## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES ESCUELA NORMAL SUPERIOR Y HUMBERTO GOMEZ NIGRINIS UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA

**AUTOR(ES):** Katherin Alexandra Infante Álvarez

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Raúl Jaimes Hernández

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de grado se centró en evaluar el clima organizacional de cada una de las instituciones educativas Escuela Normal Superior y Humberto Gomez Nigrinis ubicados en el municipio de Piedecuesta, con el fin de brindar estrategias de mejora. La investigación realizada tiene un enfoque cualitativo con un diseño no experimental descriptivo, con una muestra de 120 personas de los cargos de Docencia, Directivos y/o Administrativos, 70 de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta y 50 del Colegio Humberto Gómez Nigrinis, el procedimiento a realizar se dividió en 4 fases: Fase 1. Observación conductual en cada una de las instituciones educativas; Fase 2. realización de la actividad \"Meta Plan\"; Fase 3. entrega de resultados a cada un de las instituciones y Secretaria de Educación; Fase 4. realización del plan a seguir, la cual quedó pendiente y a la espera de continuidad por parte de un nuevo estudiante.

## PALABRAS CLAVE:

Clima Organizacional, Psicología escolar, Psicología Organizacional, Satisfacción laboral, Educación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** EVALUATION OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE INSTITUTIONS NORMAL SUPERIOR SCHOOL AND HUMBERTO GOMEZ NIGRINIS LOCATED IN THE MUNICIPALITY OF PIEDECUESTA

**AUTHOR(S):** Katherin Alexandra Infante Álvarez

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Raúl Jaimes Hernández

**ABSTRACT**

The objective of the present work of degree was focused on evaluating the organizational climate of each one of the educational institutions Escuela Normal Superior and Humberto Gomez Nigrinis located in the municipality of Piedecuesta, in order to provide improvement strategies. The research carried out has a qualitative approach with a non-experimental descriptive design, with a sample of 120 people from the Teaching, Management and / or Administrative positions, 70 from the Superior Normal School of Piedecuesta and 50 from the Humberto Gómez Nigrinis School, the procedure to be performed was divided into 4 phases: Phase 1. Behavioral observation in each of the educational institutions; Phase 2. realization of the Meta Plan activity; Phase 3. delivery of results to each one of the institutions and Secretary of Education; Phase 4. Realization of the plan to follow, which was pending and waiting for continuity by a new student.

**KEYWORDS:**

Organizational Climate, School Psychology, Organizational Psychology, Job Satisfaction, Education.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**



## 1. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional hoy en día es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción laboral y por ende en la ejecución, se encuentra relacionado con el “saber hacer” del directivo de la organización, con los comportamientos de sus integrantes, con su manera de realizar las tareas y de relacionarse con los demás.

Este clima laboral, se puede evaluar e intervenir de manera positiva a fin de encontrar mejoras, a través de diversos factores entre los cuales está la percepción de los trabajadores, que puede ser individual, subjetiva o grupal a partir de características relevantes como: condiciones ambientales, exigencias físicas, cognitivas y emocionales de la tarea, procesos de trabajo, relaciones interpersonales, estructura organizacional, liderazgo, motivación, incentivos, reconocimientos, compensaciones salariales, entre otros.

Tomando en cuenta estas variables, es que se hace posible, el diagnóstico y el proceso de intervención desde un enfoque sistémico, utilizando diversas herramientas, que permitirán un trabajo más completo y eficaz, brindándole a la institución un ambiente laboral más cordial y amenos para todos.



## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de grado tiene como fin realizar una evaluación de clima organizacional en las instituciones Escuela Normal Superior de Piedecuesta y Humberto Gómez Nigrinis, a petición de la Secretaría de Educación, debido a inconvenientes presentados en relación al ambiente laboral, a través de un trabajo de diagnóstico, evaluación de un plan de acción y una propuesta de estrategias a implementar por la institución, con el fin de que cada una de las instituciones cuando tenga a bien el próximo año verifiquen los cambios en relación a la cultura organizacional de los Docentes, Directivos y/o administrativos, incentivando principalmente la motivación, el trabajo en equipo, la comunicación, la confianza entre otras.



### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Evaluar el clima organizacional de las instituciones Escuela Normal Superior y Humberto Gómez Nigrinis ubicado en el municipio de Piedecuesta a través de la observación cualitativa a fin de mejorar el ambiente laboral.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar la dinámica de clima organizacional bajo aspectos específicos de los docentes de su respectiva institución educativa.

Evaluar el plan de acción acorde a los resultados obtenidos en cada una de las instituciones educativas.

Brindar herramientas necesarias y acordes a cada institución educativa, según resultados arrojados en la evaluación previa.



#### 4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad Pontificia Bolivariana cuenta con dos centros de atención al público de estratos 1, 2 y 3 del área metropolitana de Bucaramanga y Piedecuesta, los cuales llevan por nombre: Instituto de Familia y Vida (Bucaramanga) y Centro de Proyección Social Su Santidad Papa Francisco (Piedecuesta) ambos denominados IPS de carácter especial ya que se encuentran dirigidos a fortalecer el rol académico del estudiante en la práctica, con el objetivo de brindarles herramientas para la vida profesional y del mismo modo ofrecer un óptimo servicio a la comunidad.

El Centro de Proyección Social Su Santidad Papa Francisco, abrió sus puertas el 02 de agosto del 2006, con la finalidad de “retribuirle a la comunidad Piedecuestana en servicio, el hecho de haber permitido que la Universidad Pontificia Bolivariana abriera un espacio para la formación e investigación de la ciencia de los Profesionales”

La misión está enfocada a orientar y desarrollar procesos de intervención y acompañamiento social a la comunidad de Piedecuesta y sus alrededores, con la fiel convicción de prestar un servicio óptimo para el bienestar de la sociedad.

Para lograr lo anterior, este Centro de Proyección, ofrece a la comunidad los servicios de Atención Psicológica; Consultorio Jurídico; Centro de Conciliación; Asesoría Empresarial y Programas de Formación Humanística en los colegios oficiales de Piedecuesta; entre otros.



## 5. REFERENTE CONCEPTUAL

Actualmente el concepto de clima organizacional se ha convertido en el foco principal de las organizaciones que están en la búsqueda continua de un mejoramiento en su ambiente de trabajo, por ello, se considera de vital importancia ahondar en su estudio de manera directa, a través del diagnóstico y planteamiento de las actividades a desarrollar en cada organización.

El clima organizacional ha sido definido por Segredo, García, López, Cabrera & Perdomo, (2015) como el conjunto de percepciones de los diferentes trabajadores de la institución en relación con las características establecidas dentro de esta, que influyen en las actividades, comportamientos de sus miembros y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven en la organización; por otro lado, se define también como “...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general” (Iglesias & Sánchez, 2015, p.455).

Adicional, se considera que el clima organizacional es una especie de filtro por donde pasan diferentes aspectos de cada organización, los cuales son percibidos por sus integrantes, generando un determinado panorama, el cual va a repercutir sobre su motivación y comportamiento, Es por esto que la labor a realizar desde este concepto, permitirá que los trabajadores se fortalezcan en acciones específicas a fin de obtener mejoras en: Desempeño individual y grupal, satisfacción por su puesto de trabajo, relaciones interpersonales, identificación con la institución, entre otras.

Existen diversos enfoques de estudio que permiten el desarrollo de la organización, Segredo, (2013) es uno de los autores que propone 3 de ellos, los cuales son:



- Estructuralista: conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que lo conforman
- Subjetivo: Opiniones que los miembros de la organización se forman de ella
- De interés: Efecto subjetivo percibido del sistema que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales de importancia sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas.

Forehand y Gilmer, (1964) citado por García, (2010), adiciona un nuevo enfoque de estudio, el cual se describe a continuación:

- Objetivo: Plantea el clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización y que la diferencian de otra e infligen en el comportamiento de las personas que la conforman, tomando en cuenta 5 variables de estructura: tamaño, estructura organizacional, complejidad de los sistemas , pauta de liderazgo y dirección de metas.

Finalmente, Litwin y Stringer, (1968) citado por García, (2010), mencionan otro enfoque de estudio, llamado: De síntesis, el cual consiste en comprender los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y el estilo informal de los administradores de la empresa y de factores ambientales sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en dicha organización.

A partir de los enfoques de estudio descritos anteriormente, Morales, (2015) menciona las siguientes características en relación al concepto de clima organización:

- a) Es un concepto molecular y sintético de la personalidad.
- b) Es una configuración particular de variables situacionales.



- c) Sus elementos constitutivos pueden variar.
- d) Es continuo y no permanente, aunque puede variar luego de una intervención particular.
- e) Está determinado por conductas, aptitudes y expectativas de las personas.
- f) Es un fenómeno exterior al individuo.
- g) Es un fenómeno distinto a la tarea, dentro de los cuales se pueden observar diferentes climas en los individuos que hacen la misma tarea.

Sumado a lo anterior, Morales, (2015) al igual que Bris, (2000) ejemplificaron en tiempos distintos algunos elementos que componen el clima organizacional, junto al esquema general de los factores más sobresalientes, los cuales son: 1) calidad de liderazgo, 2) grado de confianza, 3) calor y apoyo, 4) comunicación, 5) responsabilidad, 6) sentimiento de realizar un trabajo útil, 7) recompensas justas, 8) salario, 9) oportunidades, 10) compromiso y participación, 11) conflictos y finalmente, 12) identidad con la organización.



**Grafica 1.** Elementos sobresalientes del clima organizacional.

De acuerdo con la gráfica anterior, en relación al compromiso, participación, motivación, comunicación, confianza del trabajador, Allen (1991) citado por Chiang, Nuñez, Martín y



Salazar, (2010) definen estos aspectos, como el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual evidencia consecuencias respecto a decisiones de continuar o no en la organización, divididos en 3 componentes:

- a. Componente Afectivo: Está relacionado con el deseo y la satisfacción de sus necesidades.
- b. Componente De continuación: El cual tiene la necesidad de permanecer con el fin de ahorrar inversión de tiempo y esfuerzo
- c. Componente Normativo: Está determinado por el deber de permanecer, es decir por obligación

De lo anterior, surge un nuevo concepto, el cual está ligado a la toma de decisiones por parte de los individuos y es la satisfacción laboral “Es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza” (Loitegui, 1990 citado por Cantón & Téllez, 2016, p. 216) si bien, es un trabajo conjunto a nivel individual y organizacional, se establece una correlación directa con el clima de la organización, puesto que, Fernández y Asencio citados por Juarez, (2012) consideran al clima como un vivencia intersubjetiva entre los colaboradores de la institución educativa donde se intercambian percepciones, adicionalmente, Manosalvas, Manosalvas y Nieves, (2015), manifiestan que la satisfacción laboral influyen en el clima organizacional a través de la percepción de sus integrantes e influencia su motivación y comportamiento, es por esto que se puede concluir que, a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Así mismo Likert, (1946), citado por Morales, (2015) define los tipos de clima organizacional y algunas de sus funciones dentro de las organizaciones,



### **Tipos de clima organizacional**

- Autoritario explotador: Aquí la confianza es cero, puesto que en la dirección es en donde se toma las decisiones de la organización y sus miembros obedecen generando en ellos temor.
- Autoritarismo paternalista: Existe confianza entre la dirección y sus miembros, trabajan en pro de recompensas y castigos a fin de motivar.
- Participativo consultivo: Existe confianza entre la dirección y sus miembros, por tanto, se les permite tomar decisiones, es una dinámica funcional y hacia objetivos claros
- Participativo en grupo: hay plena confianza en los miembros de la organización, muy buena comunicación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, comparten responsabilidades entre directores y miembros de la organización

En este punto es indispensable mencionar, que para realizar un correcta identificación del tipo de clima organizacional de la institución, Whetten y Cameron, (2015) citados por Aburto y Bonales, (2011) dan a conocer las habilidades directivas con las que debería contar el Director de la institución educativa, las cuales están divididas en 3 niveles, 1) nivel: Personal: Desarrollo del autoconocimiento, manejo del estrés, solución analítica y creativa de problemas, 2) nivel: Interpersonal: Manejo de conflictos, motivación de los empleados, comunicación y apoyo, ganancia de poder e influencia y 3) nivel: grupal: Facultad y delegación de actividades , dirección hacia el cambio positivo y formación de equipos eficaces.



### **Funciones del clima organizacional**

- Desvinculación: lograr que el individuo se comprometa a hacerla solo
- Obstaculización: Lograr que el individuo no se sienta inútil, sino útil para la organización
- Espíritu: sus necesidades atendidas y al mismo tiempo, gozan del sentimiento de tarea cumplida
- Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas
- Alojamiento: Sentimientos y emociones controlados entre directivos y miembros de la organización
- Estructura: cumplimiento de reglas, normas y procedimientos
- Responsabilidad: ser sus propios jefes
- Identidad: Pertenecer a la compañía y ser miembro, la importancia y pertenencia de apoyo a la organización
- Formalización: políticas y responsabilidades de cada quien
- Empuje: motivación de los miembros de la organización
- Adecuación de la planeación: todo el plan para lograr objetivos
- Tolerancia a los errores: Los errores en forma de apoyo y de aprendizaje.

Para finalizar, el clima organizacional es visto desde el enfoque sistémico, puesto que según Segredo, et.al (2015) hacen referencia al concepto de organización como el conjunto de principios, reglas y métodos que deben regir un proceso, la sistémica estudia la estructura organizativa y sus partes, pensando en el papel de cada uno de ellos en conjunto, estas organizaciones están integradas por seres humanos y por las relaciones que conforman subsistemas donde se destacan: Humanos, materiales, financieros e información, es decir, las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo cual genera comportamientos que influyen en



el funcionamiento de los sistemas, permitiendo así la evaluación de un clima organizacional en pro de mejora de la organización, estas evaluaciones se pueden realizar a través de las siguientes estrategias:

- Observación del comportamiento y desarrollo de sus miembros
- Hacer entrevistas directas a los miembros de la organización
- Encuestas a los miembros a través de cuestionarios, preferiblemente de tipo escrito diseñados por los encargados de dicho trabajo.

Es justo decir, que Cárdenas y Villamizar, (2008) citados por Cárdenas, Arciniegas y Barrera, (2009) proponen el modelo de intervención en clima organizacional PMCO, el cual tiene como objetivo mejorar la percepción del ambiente laboral a través de la mediación de variables que afectan el clima organizacional, este modelo concibe el comportamiento organizacional como el resultado de la integración de factores individuales, grupales y organizacionales, adicional, este modelo se encuentra sustentado por el enfoque subjetivo / estructural, descritos a lo largo del trabajo, es decir que este modelo integra al trabajador con la organización a través de un proceso dinámico sistémico e interactivo.

Aplicar entonces el enfoque sistémico a la par con los estudios de clima organizacional permitirá desde los problemas, reflejar las facilidades y dificultades que encuentra el miembro de la organización para aumentar o disminuir su productividad, a fin de encontrar un equilibrio.



## **6. METODOLOGIA**

### **6.1 Diseño**

El presente proyecto de grado cuenta con un diseño No experimental descriptivo, donde se observaron y analizaron diferentes fenómenos de las instituciones educativas, permitiendo llevar la investigación, valga la redundancia, a un alcance descriptivo sobre los diferentes conceptos y variables planteados para este trabajo.

### **6.2 Muestra**

Se trabajó con 70 Docentes de la institución Normal Superior de Piedecuesta de la jornada de la mañana y con 50 Docentes de la institución Humberto Gómez Nigrinis de la misma jornada.

### **6.3 Instrumentos y Recursos**

Los instrumentos utilizados durante el proyecto constaron de una observación cualitativa por un periodo de tiempo en cada una de las instituciones educativas, bajo criterios y categorías establecidas anteriormente, en salas de profesores, reuniones grupales y demás espacios físicos de las instituciones, también se recurrió a la actividad llamada “Meta plan” la cual consta de una serie de tarjetas por colores, donde cada color corresponde a categoría escogida de acuerdo a la problemática de la institución, esta actividad se realizó de manera grupal y anónima partiendo de principios y valores institucionales.

### **6.4 Procedimiento**

1. Inicialmente se realizó una observación de 15 días por institución a fin de conocer la dinámica laboral de los Directivos, Docentes y/o administrativos en su lugar de trabajo,



bajo criterios establecidos con anterioridad, se inició con la Escuela Normal Superior de Piedecuesta y posteriormente con el Colegio Humberto Gómez Nigrinis.

2. Terminada la observación conductual, se procedió a realizar la actividad llamada “Meta Plan” la cual consistió en reunir a los docentes, administrativos y directivos de cada institución, donde cada uno de los integrantes de este grupo, tuvo la oportunidad de expresar sus ideas de manera anónima a fin de establecer alternativas de solución a las dificultades presentadas.
3. Posterior a la actividad, se llevó acabo el informe de resultados, el cual sería presentado inicialmente a los rectores de cada institución y posteriormente a los docentes y/o administrativos.
4. Finalmente, con los resultados, se realizaría un plan a seguir en conjunto con un líder de docentes, uno de administrativos, los directivos y la pasante de Psicología correspondiente, el cual estaría decisión de la institución para ejecutar.

**NOTA:** es importante resaltar, que el procedimiento será el mismo en las dos instituciones, solo que en tiempos distintos, con diferentes resultados y distintas estrategias, adicional, se realizaron actividades alternas al proyecto en el Centro de Proyección Social Su Santidad Papa Francisco, las cuales se mostraran en el apartado de resultados.



## 7. RESULTADOS

En este apartado encontraremos dos tipos de resultados, inicialmente se darán a conocer los respectivos al proyecto de grado en las instituciones educativa y por ultimo las actividades alternas realizadas en el CPS.

1. Observación conductual, 15 días por cada institución, los criterios establecidos para realizar esta observación se encuentran contenidos en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** *Criterios de observación*

<b>CATEGORIAS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>
<b>FISICAS</b>	Condiciones físicas del trabajador	Puesto de trabajo (Silla y escritorio)
		Materiales de trabajo
		Organización del puesto de trabajo
<b>ORGANIZACIONAL</b>	Cumplimiento de normas e instrucciones	Puntualidad
		Seguimiento de normas e instrucciones
		Responsabilidad
	Reconocimiento / incentivos	Motivación
<b>RELACIONAL – SOCIAL</b>	Pertenencia y compromiso	Intereses y gustos
	Relaciones interpersonales	Implicación con la institución
Amistad		
Compañerismo		
Trabajo en equipo		
Comunicación (Asertividad)		
Buen trato / respeto		
Solución de conflictos		
Manejo emocional		
Liderazgo	Independencia	
	Liderazgo	



**Tabla 2.** Resultados Escuela Normal Superior de Piedecuesta

CATEGORIAS	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<b>FISICAS</b>	Cada docente cuenta con su respectivo escritorio y silla de trabajo, muchas de estas sillas se encuentran amarradas, debido a que otros compañeros se las quitan y las usan para otras cosas, el orden de los escritorios varían, unos están muy bien organizados pero otros tienen muchos papeles encima.	Se hacen comentarios acerca de las sillas, como “quien se llevó mi silla, ahora me voy a robar esta, quien sería el que me quito la silla”
<b>ORGANIZACIONAL</b>	Referente al seguimiento de normas e instrucciones, los docentes del decreto 1278 acatan muy bien las normas, se brindan incentivos por participación a fin de motivar a los docentes	Referente al seguimiento de normas e instrucciones, los docentes regidos a partir del decreto 2277 no se acatan a las normas ya que la ley no los obliga, la puntualidad no es la adecuada, los docentes llegan tarde después del descanso a los salones (10 minutos después), tienen poca implicación con la institución, puesto que no apoyan actividades realizadas en la institución, les falta motivación según lo expresado por ellos.
<b>RELACIONAL – SOCIAL</b>	De acuerdo con el grupo de compañeros de cada quien, manifiestan que tienen buenas relaciones.	La amistad y el compañerismo en la sala de profesores es poca, cada quien cuida lo que dice del otro para evitar comentarios luego, es por esto que hay una división de docentes, existe una mala comunicación entre los directivos, docentes y/o administrativos, son pocas las veces que se tratan con respeto, se hablan con groserías o incluso hacen gestos de desagrado luego de que la persona se va, no tiene buen manejo emocional a la hora de entrar en diálogo con otros, finalmente, hace falta liderazgo por parte de los encargados de la institución.



**Tabla 3.** Resultados Colegio Humberto Gómez Nigrinis

<b>CATEGORIAS</b>	<b>ASPECTOS POSITIVOS</b>	<b>ASPECTOS NEGATIVOS</b>
<b>FISICAS</b>	Cada docente cuenta con su respectivo escritorio y silla de trabajo, el orden de los escritorios varían, unos están muy bien organizados pero otros tienen muchos papeles encima.	La planta física de la sala de profesores tiene algunos problemas como baldosas sueltas.
<b>ORGANIZACIONAL</b>	Referente al seguimiento de normas e instrucciones, se acatan de manera adecuada, la puntualidad de los docentes es buena, su responsabilidad con los estudiantes es la adecuada.	Los docentes manifiestan que hace falta motivación, no se realizan actividades de incentivos, lo cual provoca el deseo de no asistir a la institución, los docentes sienten mucha exigencia por parte del rector, lo cual ha provocado la deserción de muchos docentes.
<b>RELACIONAL – SOCIAL</b>	La mayoría de los docentes manejan el buen trato y respeto dentro de la sala de profesores, intentan solucionar los conflictos entre ellos.	La amistad y el compañerismo se ha visto afectada, ya que con el cambio del rector, se produjo una división de docentes (unos a favor del rector y otros en contra), esto ha provocado que el trabajo en equipo disminuya, no existe una buena comunicación entre el rector y sus subalternos, son pocas las veces que saluda a los demás, utiliza el sarcasmo en las reuniones, lo cual indisponen, no existe una buena estrategia de solución de conflictos entre docentes y directivos, finalmente hace falta liderazgo por parte de los directivos.

2. Actividad Meta plan: esta actividad consistió en la reunión de docentes, directivos y/o administrativos, los cuales debían escribir en unas tarjetas de colores los aspectos positivos, aspectos negativos y las soluciones a estas dificultades de manera anónima, a fin de lograr la participación de cada uno de los integrantes de cada institución, a



continuación se presentan los resultados del Colegio Humberto Gómez Nigrinis, donde el rector por motivos personales no asistió, referente a la Escuela Normal Superior de Piedecuesta, se les solicito muchas veces el espacio a lo cual respondieron que no por diversas actividades que ya tenían programadas, así que aplazaron y aplazaron la actividad a tal punto de acabarse el tiempo para su realización.

### **Colegio Humberto Gómez Nigrinis**

**Tabla 4.** *Asistentes*

<b>ASISTENTES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Directivos	<b>2</b>	<b>1</b>
Administrativos	<b>5</b>	<b>1</b>
Docentes	<b>38</b>	<b>3</b>

**Tabla 5.** *Aspectos positivos*

<b>ASPECTOS POSTIVOS</b>		
<b>FISICO</b>	<b>ORGANIZACIONAL</b>	<b>RELACIONAL</b>
Excelente laboratorio	Compromiso de los docentes con el trabajo	Compromiso con los compañeros
Buenos salones en el colegio	Planta docente, idónea y capacitada para su desempeño laboral	Buenas relaciones con la mayoría
Planta física excelente	Profesionalismo	Colaboración entre compañeros
Buenas canchas y auditorio	Buen apoyo hacia los deportistas	Solidaridad
	Buenos estudiantes	Respeto por la opinión de cada docente
	Buena estructura organizacional	Compañerismo
	Responsabilidad del personal administrativo y planta docente	Calidad humana de los docentes
	El rector nunca niega permisos	Relaciones humanas
	Roles de trabajo bien definidos	
	Experiencia de los docentes	
	Seguridad	
	Buen control y organización de actividades	
	Orden	
	Entrega de la agenda semanal	



En las dos tablas anteriores (ver tabla 4 y 5) podemos observar inicialmente la asistencia por parte de la comunidad educativa Colegio Humberto Gómez Nigrinis, donde asisten 41 personas, faltando 4 incluyendo al Rector de la institución, de esos 41 asistentes en cuanto a aspectos positivos manifestaron 7 de categoría física, 27 de categoría organizacional y 10 de categoría relacional /social, muchos de los aspectos escritos se repitieron en varias ocasiones, por ende, en la tabla anterior solo se evidencian 26 de estos, entre los cuales esta excelente planta física, docentes comprometidos, responsables y capacitados para el puesto de trabajo, de buena calidad humana.

**Tabla 6.** Aspectos Negativos

<b>ASPECTOS NEGATIVOS</b>		
<b>FISICO</b>	<b>ORGANIZACIONAL</b>	<b>RELACIONAL</b>
Falta de material pedagógico o bibliográfico	Falta de democracia en toma de decisiones trascendentales	Falta de actividades lúdicas para el docente
Muchas salas de docentes	Verticalidad impositiva por parte de los directivos	Falta de conciliación para llegar a acuerdos
Interrupción de las clases con el micrófono	Falta de sentido de pertenecía y compromiso	Mal ambiente en sala de profesores
Ruido	Falta de incentivos	Doble moral de los docentes
Falta laboratorio de física	Directivos autoritarios	El mal trato recibido por parte del rector
Los salones de preescolar no son los adecuados para prestar un servicio de calidad	Falta de calidad humana por parte del rector	Malas relaciones interpersonales
No hay un lugar seguro para el descanso de los más pequeños	Mejorar la disciplina de los estudiantes	Miedo por expresar las inconformidades
El sendero de la cafetería hacia la cancha no está en buen estado	Poca autonomía docente	Falta trato igualitario
	Impuntualidad	Intolerancia
	Falta de planeación y organización	Polarización en opiniones



	Dictatorial por parte de la dirección de la institución	Desunión
	Falta de comunicación	Poca calidad humana por parte del rector
		Manera de expresarse a los estudiantes

De acuerdo con lo plasmado en la tabla anterior, en la categoría física, la institución educativa, debe proporcionar más herramientas de tipo pedagógicas y bibliográficas a los docentes, idear estrategias para dar informaciones importantes en momentos precisos y canalizar el ruido externo a los salones de clase, solicitar ayuda por parte de la secretaria de educación para la adecuación de salones de preescolar, laboratorio de física, sendero de la cafetería hacia la cancha y un lugar más seguro para el descanso de los niños de preescolar; en la categoría organizacional, es importante fortalecer el estilo de liderazgo por parte de los directivos de la institución, a fin de mejorar la calidad humana, tomar decisiones en conjunto, planear y organizar las actividades, comunicando efectivamente, por otro lado, también es indispensable fomentar el sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores a través de incentivos, establecer normas de puntualidad y brindar más autonomía a los docentes-, finalmente en la categoría relacional social, se hace necesario la realización de actividades lúdicas que generen la unión del grupo de docentes, brindando espacios de conciliación para llegar a acuerdos a través de la tolerancia, expresando las inconformidades y opiniones abiertamente de manera respetuosa, de tal forma que esta se evidencie en el trato hacia los estudiantes y padres de familia.

Finalmente, el proyecto tuvo su alcance hasta la realización de la actividad Meta Plan, lo cual indica que por el tiempo destinado de 4 meses para la realización del proyecto quedó faltando la entrega de resultados, la cual se realizara en los próximos días, por otro lado la realización de un



plan a seguir, es una actividad que podrá realizar la institución educativa en compañía de otra pasante si así se destina.

3. Actividades alternas: Constaron de 2 actividades distintas, la primera fue la participación a 2 brigadas de salud que se realizaron en compañía de estudiantes de derecho, a las siguientes instituciones educativas con las cuales el Centro de Proyección Social tiene convenio: Instituto Miguel Sanchez Hinestroza (Vereda Acapulco) e Institución educativa San Francisco (Vereda San Francisco), allí se les brindo un pequeña orientación psicológica, ofreciendo el servicio del CPS y realizando remisiones clínicas a casos de mayor dificultad, la segunda actividad corresponde a la aplicación de La escala Wechsler de Inteligencia para Niños y Adultos, a continuación se expondrá la población con la cual se trabajó.(Ver tabla 7)

**Tabla 7. Población atendida**

<b>NOMBRE</b>	<b>EDAD</b>	<b>PERTENENCIA</b>	<b>PRUEBA</b>	<b>RESULTADO</b>
A. V. C. R	17	Remisión Escuela Normal Superior de Piedecuesta	WAIS IV	89
O. I. C. R	13	Remisión Escuela Normal Superior de Piedecuesta	WISC IV	89
H. C. R	13	Particular	WISC IV	72
H. Y. V. M	12	Remisión Colegio Carlos Vicente Rey	WISC IV	60

Para la aplicación de la prueba de Inteligencia Wechsler, fue necesario realizar apertura de historia clínica para menores de edad (Ver anexo 1), en la cual se encuentran los siguientes formatos, Recepción de caso (Ver anexo 2), Consentimiento informado de menores de edad (Ver anexo 3), Ficha de identificación para padres (Ver anexo 4), Ficha de historial de desarrollo para menores de edad (Ver anexo 5), Autorización para la



aplicación de la prueba (Ver anexo 6), certificado de aplicación de pruebas entregado al padre de familia (Ver anexo 7) y Finalmente el acta de cierre de caso (Ver anexo 8), la cual se hizo con el compromiso de los padres de iniciar el siguiente año el proceso de intervención psicológica a partir de los resultados obtenidos de la prueba.



## 8. DISCUSIÓN

La IPS del Centro de Proyección Social se caracteriza por la atención psicológica, y por medio de este servicio impulsar el bienestar de la salud mental de la población Piedecuestana y sus alrededores. De acuerdo con los resultados obtenidos durante el proceso de servicio social enfocado al área escolar organizacional se observa que la evaluación del clima organizacional fue pertinente, puesto que arrojó resultados favorables como las condiciones físicas de los trabajadores, si bien este es un aspecto que tiene cosas por mejorar, es un aspecto que influye directamente en la motivación y participación de sus empleados con la institución, según lo expresado por Morales, (2015) en unión con Bris, (2000) y que afectara directamente el estado psicológico que caracteriza la relación entre el sujeto y la organización, permitiendo tomar la decisión de continuar o no con la empresa a partir de los 3 componentes descritos por Allen (1991) citado por Chiang, Nuñez, Martín y Salazar, (2010), los cuales hacen referencia a la esfera afectiva, donde se encuentra, el deseo y la satisfacción, la esfera de continuidad y la esfera de normatividad, las cuales están en relación a la permanencia en el lugar.

Por otro lado, a partir de las condiciones de tipo organizacional, también se evidenciaron aspectos positivos y negativos, resaltan como buenos, el profesionalismo de los docentes, los roles bien establecidos en la institución, la puntualidad, el cumplimiento de las normas y reglas, la responsabilidad y finalmente el compromiso de todos sus integrantes, como puntos negativos resaltan, el tipo de autoridad por parte de la dirección de las instituciones, Likert, (1946), citado por Morales, (2015), manifiestan que un estilo de tipo Autoritario afecta significativamente a sus sub alternos en cuanto a la correcta forma de toma de decisiones, lo cual se evidencia en lo dicho por los integrantes de la institución, existe una verticalidad impositiva por parte de los directivos,



hace falta incentivos, hay poca autonomía por parte de los docentes, falta democracia a la hora de decidir, si bien esto, está generando un mal ambiente aún se está a tiempo de solucionar.

Finalmente en relación a el área social, se encontraron diversas falencias como falta de actividades lúdicas de motivación y de estrategias de resolución de conflictos, malas relaciones interpersonales, desunión y poca calidad humana por parte de directivos, adicional la comunicación se encuentra en un estado de ruptura, lo cual ha llevado al clima organizacional de cada una de las instituciones a desestabilizarse, puesto que ya no existe una confianza ni un respeto por la opinión o la sugerencia del otro, es aquí donde el enfoque sistémico entra a dañarse ya que según Segredo, et.al (2015) toda entidad es una estructura organizativa que trabaja en conjunto, por lo que si una parte del engranaje se daña o presenta dificultades entrara a repercutir en las otras partes, generando un mal funcionamiento en el sistema.



## 9. CONCLUSIONES

De acuerdo al proceso realizado durante el servicio social en el Centro de Proyección Social, se atendieron a 50 personas entre Directivos, Administrativos y Docentes del Colegio Humberto Gómez Nigrinis y 70 personas de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta durante el proceso de evaluación de clima escolar.

Durante el proceso se evidencio mucho más interés por el trabajo por parte del Colegio Humberto Gómez Nigrinis, ya que la Escuela Normal Superior no destino los espacios para la realización de las actividades.

De acuerdo con el proceso del Colegio Humberto Gómez Nigrinis se hace necesario un proceso de intervención para ayudar a solucionar las dificultades presentadas a lo largo del proyecto.

Finalmente, se concluye que la realización de este proyecto de grado fue en gran medida beneficioso para las instituciones educativas ya que fue un proceso de apoyo frente a las dificultades que se tienen.



## 10. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se recomienda a la secretaria de educación la revisión de los resultados obtenidos a partir del proyecto de grado realizado para prontas soluciones.

Se recomienda a la Escuela Normal Superior de Piedecuesta, brindar más espacios para el beneficio de la institución.

Se sugiere a la institución Educativa Humberto Gómez Nigrinis, la realización del plan a seguir a partir de los resultados obtenidos de la observación y el Meta Plan.

Se sugiere al Centro de Proyección Social continuar con el proyecto debido a que existen algunas actividades que aún pueden realizarse en pro de mejora.



## 11. REFERENCIAS

- Aburto, H & Bonales, J. (2011). Habilidades Directivas: Determinantes en el Clima Organizacional. *Investigación y Ciencia*, 19 (51), 41 – 49.
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación*, 27, 103 -117.
- Cantón, I & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13 (1), 214-226.
- Cárdenas, L; Arciniegas, Y & Barrera, M. (2009). Modelo de Intervención en Clima Organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2 (2), 121 – 127.
- Chiang, M; Nuñez, A; Martín, M & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de Género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28 (40), 90 – 100.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y Su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43 – 61.
- Iglesias, A & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457.
- Juarez, S. (2012). Clima organizacional y su satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50 (3), 307 – 314.



Manosalvas, C; Manosalvas, L & Nieves, J. (2015). El clima Organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD – minister*, 26, 5 – 15.

Morales, E. (2015). Medición del clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar, Campus San Roque Gonzales de Santa Cruz, S.J de Huehuetenango.


Segredo, A., García, A., López, P., Cabrera, P & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de salud pública*, 41 (1), 115-129.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de salud pública*, 39(2), 385 - 393.



### 13. ANEXOS

#### Anexo 1. Historia clínica para menores de edad

		<b>HISTORIA CLINICA PARA MENORES DE EDAD</b> Código: PS-FO-080 Versión: 04					
Fecha de recepción	Día		Mes		Año		No. De historia
<b>1. DATOS DEMOGRÁFICOS DEL USUARIO</b>							
Nombres y apellidos			Edad	Género		Documento de identidad	
Lugar y fecha de nacimiento				Dirección de residencia			
Estrato		No. Teléfono residencia		No. Teléfono celular			
Nivel de escolaridad		Nombre de la Institución Educativa			Profesión / Ocupación		
Remitido por		Entidad (EPS)					
<b>2. DATOS DEL ACUDIENTE</b>							
Nombre y apellidos				Parentesco		Edad	Estado civil
Dirección residencia				No. Teléfono residencia		No. Teléfono celular	
<b>3. SITUACIÓN ACTUAL DEL USUARIO</b>							
<b>3.1 Motivo de consulta</b>							


Folio No.









 Universidad Pontificia Bolivariana INSTITUCIÓN EDUCATIVA	<b>HISTORIA CLINICA PARA MENORES DE EDAD</b> Código: PS-FO-080 Versión: 04
--	--

**5.2 PERINATAL**

¿Cuántos meses tenía al momento del nacimiento del menor? _____	¿Qué tipo de parto tuvo? Ψ Natural. <input type="checkbox"/> Ψ Cesárea <input type="checkbox"/>	¿Cuánto tiempo duró el parto desde el inicio de las contracciones y dilatación hasta el nacimiento del bebé? _____
¿Hubo alguna condición médica relevante en el menor al momento de su nacimiento? Ψ No. <input type="checkbox"/> Ψ Si. <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____		

**5.3 POSNATAL**

¿El menor fue alimentado con leche materna? Ψ No. <input type="checkbox"/> Ψ Si. <input type="checkbox"/> ¿Por cuánto tiempo? _____
¿Se hizo uso del tetero para alimentar al bebé? Ψ No. <input type="checkbox"/> Ψ Si. <input type="checkbox"/> ¿Por cuánto tiempo? _____
Observaciones del destete en cualquiera de los casos:

**6. DESARROLLO PSICOMOTOR**

Qué edad tenía el menor cuando empezó a:

Sostener la cabeza por su propia cuenta		Voltearse solo	
Dar sus primeros pasos		Caminar	
Sentarse sin ayuda		Sentarse sin ayuda	
Vestirse sin ayuda		Vestirse sin ayuda	
Control de Esfinter vesical o avisar para ir a orinar		Control de esfinter anal	


Observaciones del desarrollo psicomotor:

**7. DESARROLLO DEL LENGUAJE**

¿Qué edad tenía el menor cuando empezó a balbucear?
¿Qué edad tenía el menor cuando empezó a decir sus primeras palabras?
¿Qué edad tenía el menor cuando empezó a decir frases completas?

Folio No.	
-----------	--



 Universidad Pontificia Bolivariana SECCIONAL BOGOTÁ Bogotá, Colombia	<b>HISTORIA CLINICA PARA MENORES DE EDAD</b> Código: PS-FO-080 Versión: 04
---	--

**8. ESCOLARIDAD**

¿A qué edad ingreso el menor a una Institución educativa?

¿Hubo alguna complicación en el proceso de adaptación del menor cuando ingreso a la Institución Educativa por primera vez?  
 Ψ No.  Ψ Si  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Cómo ha sido el rendimiento académico del menor?  
 Ψ Bueno  Ψ Regular  Ψ Deficiente

¿El menor ha reprobado cursos o grados escolares?  
 Ψ No.  Ψ Si  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

¿Qué materias requerían un mayor esfuerzo por parte del menor para ser aprobadas?

¿Cómo es la relación del menor con sus maestros?  
 Ψ Excelente.  Ψ Mala.   
 Ψ Buena.  Ψ Muy mala.   
 Ψ Regular.

¿Cómo es la relación del menor con sus compañeros?  
 Ψ Excelente.  Ψ Mala.   
 Ψ Buena.  Ψ Muy mala.   
 Ψ Regular.

¿El menor ha sido cambiado de Colegio?  
 Ψ No.  Ψ Si  ¿Cuántas veces? \_\_\_\_\_  
 ¿Porque razón? \_\_\_\_\_

A parte de la actividad académica o escolar, ¿el usuario asiste a algún grupo de actividades extracurriculares tales como danzas, futbol, entre otros?  
 Ψ No.  Ψ Si  ¿Cuál o cuáles? \_\_\_\_\_

**9. ANTECEDENTES MÉDICOS**

A continuación, se preguntará información relacionada a antecedentes de enfermedad física y mental del **MENOR**. En caso de no presentar ninguna escribir en el espacio en blanco "**Ninguna**".


¿Cuáles enfermedades médicas diagnosticadas ha presentado el menor?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	
¿Cuáles enfermedades mentales diagnosticadas ha presentado el menor?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	

A continuación, se preguntará información relacionada a antecedentes de enfermedad física y mental de la **FAMILIA DEL MENOR**. En caso de no presentar ninguna escribir en el espacio en blanco "**Ninguna**".

¿Cuáles enfermedades médicas han sido diagnosticadas en algún miembro de la familia?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	
--	--	-------------------------------	--

Folio No.	
-----------	--




		<b>HISTORIA CLINICA PARA MENORES DE EDAD</b> Código: PS-FO-080 Versión: 04			
¿Cuáles enfermedades mentales han sido diagnosticadas en algún miembro de la familia?		¿Cuál ha sido el tratamiento?			
¿El menor ha presentado dificultades para conciliar sueño? Ψ No. <input type="checkbox"/> Ψ Si <input type="checkbox"/>					
¿El menor ha presentado dificultades de alimentación? _____ ¿Qué tipo de dificultades? _____					
<b>10. CONDUCTAS DE RIESGO (Para Adolescentes)</b>					
Conducta	Edad de inicio	Dificultades presentadas a causa de esta situación			Alternativas para manejar la problemática
		Frecuencia de uso	Tipo de sustancia	Dificultades presentadas a causa de esta situación	
Actividad Sexual					
Uso de Alcohol	Edad de inicio	Frecuencia de uso	Tipo de sustancia	Dificultades presentadas a causa de esta situación	Alternativas para manejar la problemática
Uso de Drogas					
Otras Situaciones de riesgo					
<b>11. OBSERVACIÓN GENERAL DEL USUARIO (Examen mental)</b>					

Folio No.





## Anexo 2. Recepción de caso

		<b>RECEPCION DE CASOS</b> <b>Código: PS-FO-152</b> <b>Versión: 03</b>					
Ciudad:	Piedecuesta	Fecha	Día:		Mes:		Año:
<b>1. DATOS DEMOGRAFICOS</b>							
<b>1.1 DATOS DE LA PERSONA A SER ATENDIDA</b>							
Nombre y Apellidos						Edad	
Dirección de Residencia						Estrato	
No. Telefónico				No. Celular			
Escolaridad				Ocupación			
Remitido por				Entidad (EPS)			
<b>2. DATOS PARA SNIES</b>							
<b>2.1 CICLO VITAL:</b>		8 – Comunidades		12 – Reclusión			
1 - Primera Infancia (0-5)		9 - Empresas, Mypimes		13 - Consumo de Sustancias			
2 - Niñez (6-11 años)		10 - Entidades Gubernamentales		14 - Necesidades Educativas - Especiales Personas en Condición de Discapacidad			
3 - Jóvenes (12-26 años)		<b>2.2 CONDICIÓN DE LA POBLACIÓN:</b>		15 - Necesidades Educativas Especiales - Personas con Talentos Excepcionales			
4 - Adultos (26-60 años)		1 - Vulnerabilidad Social - Violencia Intrafamiliar		16 - Habitantes de Frontera			
5 - Adultos mayores (mayor 60 años)		2 - Vulnerabilidad Social - Violencia Sexual		17- Afectados por la Violencia - Desplazamiento			
6 - Todas las anteriores		3 - Vulnerabilidad Social - Riesgo o Abandono		18 - Afectados por la Violencia - Reincorporación			
<b>2.3 POBLACIÓN POR GRUPO:</b>		4 - Vulnerabilidad Social - Habitante de Calle		19 - Afectados por la Violencia - Desmovilización			
1 - Familia		5 - Vulnerabilidad Social - Mujeres Cabeza de Familia		20 - Afectados por la Violencia - Víctimas de Minas Antipersonal			
2 - Géneros		6 - Vulnerabilidad Social - Otro		21 - Afectados por la Violencia - Secuestro			
3 - Profesionales		7- Vulnerabilidad Económica – Desempleo		22 - Grupos Étnicos - Indígenas			
4 - Grupos Étnicos		8 - Vulnerabilidad Económica - Explotación Laboral		23 - Grupos Étnicos - Afrocolombianos			
5 - Campesinos		9 - Vulnerabilidad Económica - Tráfico de Personas		24 - Grupos Étnicos - Rom o Gitano			



6 - Mujeres		10 - Vulnerabilidad Económica - Prostitución		25 - Otra		
7 - Empleados		11 - Vulnerabilidad Económica – Otro				
3. DATOS DEL CONTACTO						
Nombre y Apellidos					Edad	
Parentesco						
Dirección de Residencia					Estrato	
No. Telefónico					No. Celular	
4. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD EXPUESTA						
5. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA						
SUBSISTEMA IMPLICADO			DIFICULTAD IDENTIFICADA			
Individuo		Académica	Violencia Intrafamiliar	Violencia conyugal	Conductas de riesgo	Adicciones
Pareja		De aprendizaje		Maltrato Infantil		Embarazo adolescente
Parental		Comportamental		Abuso sexual		Pandillismo
Fraternal		Mental		Otra dificultad		Bullying
Familiar		De relación	¿Cuál?		¿Cuál?	Otra conducta de riesgo
Comunitario		Social				
6. ASIGNACIÓN DE CITA						
Nombre del Psicólogo/a en formación asignado (a)						
Fecha						
Hora						
6.1 INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO						
Personas que deben asistir a la primera cita						
6.2 ORIENTACIÓN SOBRE LA PRIMERA CONSULTA						
Condiciones iniciales de la atención: presentarse 10 minutos antes de la consulta, traer la documentación requerida (fotocopia del documento de identidad del menor de edad y del acudiente, recibo de servicios públicos, si es remitido de alguna institución traer el formato de remisión), cancelación de citas.						
7. ANOTACIONES RELEVANTES PARA EL MANEJO DEL CASO						



<b>8. NOMBRE Y FIRMA</b>	
Firma:	
Nombre completo de quien hace la recepción	
<b>9. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	
<p>Atendiendo lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, reglamenten y/o adhieran, autorizo a la Universidad Pontificia Bolivariana con Nit. 890.902.922-6, Institución de Educación Superior, privada de utilidad común, sin ánimo de lucro y con Personería jurídica reconocida mediante Resolución No. 48 de febrero de 1937, expedida por el Ministerio de Gobierno, a realizar el tratamiento de los datos personales suministrados en el presente formato, conforme a las siguientes finalidades: a) Efectuar la gestión pertinente para la asignación y coordinación de citas y/o consultas. b) Prestar los servicios de atención psicológica que sean requeridos por el paciente. c) Realizar seguimiento de manera constante. d) Constatar información requerida para adelantar trámites internos. e) Contactar a través de medios telefónicos y/o electrónicos para procurar la prestación de los servicios de psicología. f) Realizar los reportes que se consideren oportunos señalar en la historia clínica. g) Mantener apropiadamente las historias clínicas, garantizando la salvaguarda y preservación de la información de los pacientes. h) Gestionar de forma adecuada los procedimientos internos que se requieran adelantar en aras de prestar de forma apropiada los servicios ofrecidos por el Instituto. Declaro que me fue informado que la Universidad Pontificia Bolivariana efectuará tratamiento de datos sensibles relativos a información que se relaciona con la condición de la población tales como vulnerabilidad económica y/o social y datos que revelan el origen racial o étnico de la persona. Entiendo que por la calidad de estos datos personales estoy facultado para realizar la entrega de dicha información o responder cuestionamientos relacionados con la mismo, comprendiendo la necesidad de suministrar los mismos para que la Universidad pueda adelantar todas las gestiones pertinentes que conllevan la prestación de los servicios de psicología. La presente autorización se otorga de manera extensiva a los datos personales recolectados mediante jornadas de actualización de datos personales vía telefónica, personal y/o electrónica, realizadas por la Universidad. La Universidad Pontificia Bolivariana le informa que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, corrección, actualización, aclaración y supresión, mediante comunicación a la dirección <a href="mailto:datos.personales.bga@upb.edu.co">datos.personales.bga@upb.edu.co</a>. Lo invitamos a que consulte nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de Información y Protección de Datos Personales en <a href="http://www.upb.edu.co">www.upb.edu.co</a>.”</p>	
Firma: _____	
Nombre: _____	
Fecha: _____	



### Anexo 3. Consentimiento informado menores de edad

 <p><b>Universidad Pontificia Bolivariana</b> SECCIONAL BUCARAMANGA Vigilada Mineducación</p>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA MENORES DE EDAD</b> Código: PS-FO-153 Versión: 03
--	--

Yo / Nosotros, obrando en calidad de representantes legales del (la) menor,

\_\_\_\_\_, identificado (a) con la T.I. No. \_\_\_\_\_, y en conjunto con él (ella), manifestamos que hemos sido informados sobre el tratamiento y confidencialidad que se le dará a la información que se obtenga de la consulta psicológica, la cual será atendida por un Psicólogo en formación y un Psicólogo asesor.

Que, en todo caso, la información podrá ser revelada si durante la evaluación o el tratamiento, se detecta de manera clara que hay un evidente daño para mí (nuestro) representado o para terceros; lo anterior con el fin de que se puedan tomar las medidas preventivas o correctivas según sea el caso.

Es claro para mí (nosotros), que el procedimiento a seguir es, en primera instancia un periodo de evaluación en el que se incluirán la entrevista, la aplicación de pruebas psicológicas y otras formas de evaluación que se consideren pertinentes para valorar el estado psicológico actual de nuestro representado, para que posteriormente recibamos un diagnóstico sobre las problemáticas o condiciones psicológicas en las que se encuentra, y se nos dé información sobre las opciones de intervención por parte del psicólogo en formación y otros profesionales; como también sobre el tiempo probable de tratamiento.

Comprendemos que el psicólogo en formación y el psicólogo asesor se comprometen a utilizar sus conocimientos y competencias en pro del bienestar de nuestro representado, evitando de esta manera causarle un daño físico o moral. Sabemos que en los casos en que pudiera experimentar efectos negativos, como consecuencia de la evaluación o intervención, recibiremos información que nos permitirá tomar la decisión que a nuestro criterio parezca más conveniente.

También estamos enterados que el (la) psicólogo(a) en formación puede interrumpir la prestación del servicio en los siguientes casos:

- a. Cuando la problemática expuesta no corresponda a su campo de conocimiento o competencia.
- b. Cuando nuestro representado en calidad de consultante rehúse o revoque la intervención del psicólogo en formación.
- c. Por enfermedad o imposibilidad física del psicólogo en formación para prestar el servicio.
- d. Cuando la vinculación del psicólogo en formación con la **UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA – SECCIONAL BUCARAMANGA** termine por cualquier circunstancia.
- e. Cuando el periodo de formación práctica del (la) estudiante finalice, aun cuando continúe su vínculo con la universidad.

De otra parte, y comprendiendo que el servicio es prestado por una Institución de Educación Superior dentro de un proceso académico, autorizamos de forma expresa e informada a la **UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA –**



**SECCIONAL BUCARAMANGA** a través de su IPS y/o a sus colaboradores y estudiantes, para que traten la información demográfica que se derive de las consultas realizadas con la finalidad de llevar a cabo investigaciones, obtener resultados y objetivos académicos y realizar publicaciones de tipo científico y/o académico que se requieran, esto siempre que al momento de realizar cualquier informe, entrega o similares, la información sea tratada frente a terceros de forma anonimizada; es decir, la información se comparta sin que medie la identificación plena de la persona que constituye nuestro representado. Se aclara que no serán tratados los datos de salud y relacionados con la intimidad del paciente para temas distintos a la atención en consulta y la realización de los tratamientos que correspondan de acuerdo con las normas aplicables al ejercicio de la psicología, esto junto a todos aquellos usos que respecto del material recaudado exija o autorice la normatividad vigente.

Dada la autorización, comprendemos y hemos sido informado que de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podemos ejercer los derechos de acceso, rectificación, corrección, actualización aclaración y supresión en los términos legales mediante comunicación a la dirección [datos.personales.bga@upb.edu.co](mailto:datos.personales.bga@upb.edu.co).

Finalmente, el menor manifiesta que conoce y ha comprendido las autorizaciones y compromisos que en su nombre asume(n) su(s) representante(s), que está de acuerdo con ello y que en señal de eso suscribe el presente documento brindando también su consentimiento informado.

A partir de acá debe ser completada por los psicólogos:

He explicado a: \_\_\_\_\_ la naturaleza y los propósitos de la consulta; le he explicado el contenido, objetivos y alcance de la misma, los riesgos y beneficios que implica su realización. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar consultas psicológicas y me apego a ella.

Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

Firman, Fecha \_\_\_\_\_

Firma del Menor: _____ Nombre del Menor: _____	D.I. No. _____
Firma del Representante del Menor: _____ Nombre Representante del Menor: _____	C.C. No. _____
Firma del Representante del Menor: _____ Nombre Representante del Menor: _____	C.C. No. _____
Firma Psicólogo (a) en formación Nombre Psicólogo (a) en formación	C.C. No. _____
Firma Psicólogo (a) Asesor (a)	C.C. No. _____

Evaluación del clima organizacional en las instituciones Escuela Normal Superior y Humberto Gómez Nigrinis ubicadas en el Municipio de Piedecuesta



Nombre Psicólogo (a) Asesor (a)	No. T.P. _____
---------------------------------	----------------

**Nota:** *El presente consentimiento informado, está basado en lo propuesto en el documento validación lista de chequeo para la elaboración del consentimiento informado en el ejercicio profesional de la psicología en Colombia, publicado en 2016 por el Colegio Colombiano de Psicólogos y que tiene como investigadores principales al psicólogo Gerardo Augusto Hernández Medina, abogado Magíster en Derecho Penal y Criminología y la Psicóloga Maritza Sánchez Ramírez, especialista en Educación Médica y Magister en Psicología. Así mismo, el documento ha sido ajustado de conformidad con los preceptos establecidos en la ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan y reglamentan.*



#### Anexo 4. Ficha de identificación para padres

 Universidad Pontificia Bolivariana FACULTAD DE EDUCACIÓN	<b>FICHA DE IDENTIFICACIÓN PARA PADRES</b>
--	--

A continuación, encontrará una serie de preguntas con relación a la dificultad que está experimentando usted y su hijo/a. Siendo usted el acudiente más cercano del menor, por favor responda las preguntas conforme su conocimiento de cómo fue el desarrollo de la dificultad que los trae a consulta. Agradecemos responder con la mayor sinceridad puesto que la información será de gran utilidad en el proceso de atención clínica psicológica de su hijo/a.

<b>DATOS PERSONALES Y FECHA</b>
Nombres y Apellidos del acudiente:
Nombres y apellidos del menor:
Fecha:

<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>		
¿Qué dificultad se intenta resolver?		
¿Hace cuánto apareció la dificultad?: _____	Atribuye la aparición de la dificultad a factores a) Familiares b) Colegio c) Sociales d) Propios de su hijo/a	¿Como consideró la situación desde su aparición?: a) Muy importante b) Moderadamente importante c) De poca importancia
¿Cómo se detectó la dificultad?		
Desde su perspectiva, ¿cómo debe resolverse la dificultad?	¿Cómo debe prevenirse la aparición dificultad?	
<b>INTENTOS PREVIOS PARA SOLUCIONARLO</b>		
¿Qué medidas ha llevado a cabo para dar fin a la dificultad?		
<b>PERCEPCION DE LA SITUACIÓN</b>		
¿Cómo lo hace sentir la dificultad que experimentan?		
¿A quién afecta más la dificultad? a) Familia b) Pareja c) Mi hijo/a d) Mi mismo	¿Qué espera obtener al final de las sesiones programadas?	



**Anexo 5. Ficha de historial del desarrollo para menores de edad**

 Universidad Pontificia Bolivariana SECCIONAL BUCARAMANGA VIGILADA MINEDUCACIÓN	<b>FICHA DE HISTORIAL DE DESARROLLO PARA ACUDIENTES</b>
---	---

A continuación encontrará una serie de preguntas con relación a la experiencia del embarazo y el desarrollo psicomotriz del paciente. Siendo usted el acudiente más cercano del menor, por favor responda las preguntas conforme su conocimiento de cómo fue el desarrollo del menor, en caso de no recordar o no poseer información al respecto por favor indicar en el espacio de la respuesta la frase: “sin información”. En caso de no entender alguna pregunta por favor deje el espacio de respuesta en blanco. Agradecemos responder con la mayor sinceridad puesto que la información será de gran utilidad en el proceso de atención clínica psicológica del paciente menor de edad.

<b>1. DATOS PERSONALES Y FECHA</b>
Nombres y Apellidos del acudiente:
Nombres y apellidos del menor:
Fecha:

<b>2. HISTORIAL DE DESARROLLO</b>		
<b>2.1 PRENATAL</b>		
¿Qué edad tenía la mamá en el momento del embarazo?: _____	¿Durante el embarazo se realizaron controles médicos?: a) SI. ¿Cuántos? _____ b) NO	Cuál era la condición Médica General de la mamá durante el embarazo?: a) Saludable b) Con algún tipo de complicaciones
Describe brevemente las condiciones y reacciones emocionales que tuvo la mamá durante el embarazo:		
Describe las condiciones y reacción de la familia de la mamá y del padre del menor durante el embarazo:		
<b>2.2 PERINATAL</b>		
¿Cuántos meses de embarazo tenía en el momento del nacimiento del menor?: _____	¿Qué tipo de parto tuvo?: a) Vaginal o natural b) Cesárea	¿Cuánto tiempo duró el parto desde el inicio de las contracciones y dilatación hasta el nacimiento del bebé?: _____
¿Hubo alguna condición médica relevante en el menor al momento de su nacimiento? a) SI. ¿Cual? _____ b) NO		



<b>2.3 POSNATAL</b>							
¿El menor fue alimentado con leche materna?							
a) NO				b) SI. ¿Por cuánto tiempo? _____			
¿Se hizo uso del tetero para alimentar al bebé?							
a) NO				b) SI. ¿Por cuánto tiempo? _____			
<b>3. DESARROLLO PSICOMOTOR</b>							
¿Qué edad tenía el paciente cuando empezó a...							
¿Sostener la cabeza por su propia cuenta?		¿Voltearse sólo?		¿Sentarse sin ayuda?		¿Comer solo?	
¿Dar sus primeros pasos?		¿Caminar?		¿vestirse sin ayuda			
¿Controlar esfínter vesical o avisar para ir orinar?		¿Controlar esfínter anal?		¿Gatear?			
<b>4. DESARROLLO DEL LENGUAJE</b>							
¿Qué edad tenía el menor cuando empezó a balbucear? _____							
¿Qué edad tenía el menor cuando empezó a decir sus primeras palabras? _____							
¿Qué edad tenía el menor cuando empezó a decir frases completas? _____							
<b>5. ESCOLARIDAD</b>							
¿A qué edad ingresó el menor a una institución educativa?: _____							
¿Hubo alguna complicación en el proceso de adaptación del menor cuando ingresó a la institución educativa por primera vez?							
a) NO				b) SI. ¿Cual? _____			
¿Cómo ha sido el rendimiento escolar del menor?							
a) Bueno		b) Regular		c) Deficiente			
¿El menor ha reprobado cursos o grados escolares?							
b) NO				b) SI. ¿Cuales? _____			
¿Qué materias requerían un mayor esfuerzo por parte del menor para ser aprobadas?							
¿Cómo es la relación del menor con sus maestros?							
a) Excelente							
b) Buena							
c) Regular							



d) Mala e) Muy mala			
¿Cómo es la relación del menor con sus compañeros? a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala			
¿El menor ha sido cambiado de colegio? a) NO b) SI. ¿Cuántas veces? _____			
A parte de la actividad académica o escolar, ¿el paciente asiste a algún grupo de actividades extracurriculares tales como dazas, futbol, entre otros? a) NO b) SI. ¿Cuál o cuáles? _____			
<b>9. ANTECEDENTES MÉDICOS</b>			
<b>A continuación se preguntará información relacionada a antecedentes de enfermedad física y mental DEL PACIENTE. En caso de no presentar ninguna escribir en el espacio en blanco "ninguna".</b>			
¿Cuáles enfermedades médicas diagnosticadas ha presentado el paciente?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	
¿Cuáles enfermedades mentales diagnosticadas ha presentado el paciente?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	
<b>A continuación se preguntará información relacionada a antecedentes de enfermedad física y mental DE LA FAMILIA DEL PACIENTE. En caso de no presentar ninguna escribir en el espacio en blanco "ninguna".</b>			
¿Cuáles enfermedades médicas han sido diagnosticadas en algún miembro de la familia?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	
¿Cuáles enfermedades mentales han sido diagnosticadas en algún miembro de la familia?		¿Cuál ha sido el tratamiento?	
¿El menor ha presentado dificultades para conciliar el sueño? a) NO b) SI			
¿El menor ha presentado dificultades de alimentación? a) NO b) SI			



**Anexo 6. Autorización para la aplicación de prueba**

		<b>AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS</b> Código: PS-FO-171 Versión: 01						
Ciudad		Fecha	Día		Mes		Año	
<b>DATOS CONSULTANTE</b>								
Numero H.C.								
Edad								
Fecha para aplicación								
<b>DATOS EVALUADOR</b>								
Nombre del practicante								
Cargo en la institución								
Nombre supervisor								
<b>DATOS DE LA PRUEBA</b>								
Nombre								
ategoría								
Justificación para la aplicación								
Se autoriza la aplicación de la prueba		Si ____			No ____			
Observaciones								
Fecha de aprobación								

\_\_\_\_\_  
Firma Evaluador

\_\_\_\_\_  
Firma Supervisor

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador



**Anexo 7. Certificado de aplicación de pruebas entregado al padre de familia**

**EL CENTRO DE PROYECCION SOCIAL-IPS SEDE 2**  
Universidad Pontificia Bolivariana  
Seccional Bucaramanga

**CERTIFICA**

Que **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** asistió a proceso de evaluación por psicología de acuerdo a su solicitud se le aplicó la Prueba de Inteligencia **XXXX**. Que se requiere complementar el proceso de evaluación de acuerdo a los resultados preliminares y completar el proceso de intervención para la elaboración del informe solicitado. Teniendo en cuenta lo anterior: recomienda al colegio dar continuidad al proceso de escolarización y a los padres continuar con el servicio de intervención psicológica que se ofrece en el Centro de Proyección Social su Santidad Papa Francisco.

Se expide con destino al colegio a quien pueda interesar en Piedecuesta a los **XXXXXX** días del mes de **XXXX** de dos mil dieciocho (2018).

Cordialmente,

Ing. Rodrigo Suárez Jaimes  
Coordinador

*Nini S.*



**Anexo 8. Acta de cierre de caso**

	<b>ACTA CIERRE DE CASO</b> Código: PS-FO-155 Versión: 02
---	--

Por medio de la presente se hace el cierre del proceso de atención Psicológica del consultante \_\_\_\_\_, con documento de identidad N° \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, debido a:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> $\Psi$ Cumplimiento de objetivos terapéuticos | <input type="checkbox"/> $\Psi$ Paciente desiste del servicio |
| <input type="checkbox"/> $\Psi$ Inasistencia continuada                | <input type="checkbox"/> $\Psi$ Otra / Cual? _____            |

En constancia se firma a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Firma**

\_\_\_\_\_  
**Firma**

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Practicante**

\_\_\_\_\_  
**Nombre Supervisor de Práctica**