



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL

Gestión de Habilidades Blandas para optimizar el Desempeño Laboral

Profesional en un Centro Psicológico, año 2023.

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

**AUTOR**

Bachiller Tovar Panta, Patricia Ivonne

**ASESOR**

Mg. Marín Escalante, Ana Salinova

**Lima - Perú**

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-abr.-2024 10:23 a. m. -05  
 Identificador: 2355033989  
 Número de palabras: 8118  
 Entregado: 1

Gestión de Habilidades Blandas para optimizar el  
 Desempeño Laboral Profesional en un Centro  
 Psicológico, año 2023 Por Patricia Ivonne Tovar  
 Panta

Índice de similitud	Similitud según fuente
16%	Internet Sources: 15% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 9%

1% match (trabajos de los estudiantes desde 19-oct.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-10-19](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-feb.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-02-21](#)

1% match (Internet desde 02-jul.-2014)

[http://www.powershow.com/view1/280757-ZDc1Z/Presentacin\\_de\\_PowerPoint\\_powerpoint\\_ppt\\_presentation](http://www.powershow.com/view1/280757-ZDc1Z/Presentacin_de_PowerPoint_powerpoint_ppt_presentation)

1% match (Internet desde 30-nov.-2023)

[https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20418/Quispe\\_Barrantes\\_Reyna\\_Maritza.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20418/Quispe_Barrantes_Reyna_Maritza.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match (Internet desde 22-jun.-2022)

<https://crecetu.pe/>

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-ene.-2024)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2024-01-09](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-nov.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-11-09](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 26-ene.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-01-26](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 01-dic.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-12-01](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-nov.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-11-10](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-mar.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-03-21](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 16-mar.-2024)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2024-03-16](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 03-abr.-2024)

[Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE on 2024-04-03](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 03-mar.-2024)

[Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE on 2024-03-03](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 31-ene.-2024)

[Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE on 2024-01-31](#)

< 1% match (Internet desde 19-ene.-2016)

<http://es.unionpedia.org/I/Lima>

< 1% match (Internet desde 12-abr.-2016)

<http://es.unionpedia.org/i/1995>

< 1% match (Internet desde 04-may.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96585/Sandoval\\_YMN-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96585/Sandoval_YMN-SD.pdf?sequence=4)

< 1% match (Internet desde 29-sept.-2022)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=subject&value=Comentario+de+textos>

< 1% match ()

[Sullon Velasquez, Juan. "Productividad laboral y competencias laborales en los equipos de intervención en centros de emergencia mujer de San Martin de Porres 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

< 1% match ()

[Evans Morales, Franco Antúnez. "Elementos comparados en la formación de la identidad profesional del sociólogo en el mercado laboral peruano", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2023](#)

< 1% match ()

[Ríos Salirrosas, Carmen Elisa. "Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2020](#)

< 1% match (Internet desde 15-feb.-2023)

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19288/Rojas\\_md.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19288/Rojas_md.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 15-feb.-2023)

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, hermana, primos Javier y Patty, Messi, mi pequeñita compañía y Jeon*

*Jung Kook.*



## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por siempre bendecir mi camino, a mi Universidad por la oportunidad de expandir mis conocimientos.

A mi asesora por guiarme hacia la excelencia, a mi familia por su ejemplo a seguir.

También a mis compañeros y centro de trabajo que me han inspirado a realizar este trabajo de investigación.



## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional para obtener el grado de Licenciada en Psicología, describe mi experiencia laboral después de egresar de la carrera de Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en un centro psicológico ubicado en el distrito del Rímac, Lima-Perú, teniendo como principal problema la constante falta de gestión y planificación de los procesos administrativos, logísticos y organización del trabajo en equipo de los profesionales. La investigación tuvo como objetivo determinar el diseño metodológico para la gestión de habilidades blandas para optimizar el desempeño laboral profesional en un centro psicológico.

El diseño de estudio fue mediante el modelo estratégico de las 7S de Mckinsey. La Metodología utilizada fue descriptiva, cualitativa y transversal.

Se logró identificar el problema mediante una recopilación de datos internos con la colaboración de todas las áreas, posteriormente a través de reuniones con la gerente general se implementó capacitaciones y talleres en habilidades blandas bajo la Intervención Psicológica del programa “Integración Golden Plus” el nivel alcanzado de satisfacción fue de un 85% tanto de los colaboradores administrativos como de los profesionales psicólogos a través del reconocimiento y gestión oportuna de los procesos.

### PALABRAS CLAVES

Habilidades blandas, trabajo en equipo, selección de personal, integración, talento humano.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

Este estudio aborda la problemática de constante rotación de personal y conflictos internos entre psicólogos en un centro psicológico. La investigación tuvo como resultado intervenciones positivas que incluyeron, ajustes salariales, talleres de habilidades blandas y mejoras en la selección del personal, según la aplicación de las 7S de McKinsey. Estos cambios llevaron a la reducción de rotación de personal, mejorando la colaboración interna entre los psicólogos y aumentando la calidad de atención al paciente.

This study addresses the issue of constant staff turnover and internal conflicts among psychologists in a psychological center. The research yielded positive interventions, including salary adjustments, soft skills workshops and enhancements in personnel selection based on the application of McKinsey's 7S framework. These changes resulted in reduced staff turnover, improved internal collaboration among psychologists and an increase in the quality patient care.

Keywords: Palabras clave en inglés que describan el trabajo.

Internal Conflicts, Psychological Center, Salary Adjustments, Soft Skills Workshops, Personnel Selection, McKinsey 7S.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	5
ÍNDICE GENERAL.....	6
INDICE DE FIGURAS.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I.....	11
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1.-MARCO HISTÓRICO.....	11
1.1.1. Descripción de la empresa.....	11
1.1.2. Descripción del servicio.....	11
Estructura Organizacional.....	11
1.1.3. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico.....	12
1.1.4. Actividad general o área de desempeño.....	12
1.1.5. Política de la empresa.....	12
1.2. BASES TEÓRICAS.....	12
1.2.1 Desempeño laboral.....	12
1.2.2 Gestión de Recursos Humanos.....	13
1.2.3 Estrategias Psicológicas.....	13
1.2.4 Gestión de habilidades blandas.....	14
1.2.5 Clima laboral.....	14
1.3 MARCO LEGAL.....	15
1.4. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	15

1.4.1 Antecedentes Nacionales .....	15
1.4.2 Antecedentes Internacionales .....	16
1.5 MARCO CONCEPTUAL .....	16
1.5.1 Centro Psicológico.....	16
1.5.2 Profesional de la Psicología.....	17
1.5.3 Ética Psicológica .....	17
1.5.4 Relaciones Humanas.....	17
CAPITULO II.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
2.1 Descripción de la realidad .....	17
Tabla 1 .....	19
Tabla 2.....	20
2.2 Formulación del problema.....	20
2.2.1 Problema General .....	20
2.2.2 Problema Específico .....	20
2.3 Objetivo General y Específico.....	21
2.3.1 Objetivo General .....	21
2.3.2 Objetivo Específico .....	21
CAPITULO III .....	21
JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .....	21
3.1 Justificación e importancia del estudio.....	21
3.2 Delimitación del estudio .....	22
CAPÍTULO IV .....	22
FORMULACIÓN DEL DISEÑO .....	22
4.1 Diseño Esquemático .....	22
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	24
4.2.1 Descripción de acciones .....	24
4.2.2 Metodología.....	25



4.2.3 Método.....	26
4.2.4 Técnica de recolección de datos .....	26
4.2.5 Procedimiento.....	26
CAPÍTULO V .....	27
PRUEBA DE DISEÑO .....	27
5.1 Aplicación de la propuesta de solución.....	27
5.1.1 Evaluación .....	30
5.1.2 Evaluación y Resultados.....	32
5.1.3 Recursos .....	33
PROGRAMA DE INTERVENCION “INTEGRACIÓN GOLDEN PLUS” .....	34
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	37
ANEXO 1 .....	39



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Estructura Organizacional .....	11
Figura 2 : Modelo de las 7S de McKinsey .....	23
Figura 3: Fotografía Evaluación niña de 4 años .....	40
Figura 4: Fotografía Evaluación de Selección del Personal .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 :Cuadro Organizativo Años 2021- 2023 .....	19
Tabla 2 :Indicadores consecuentes en la Institución.....	20
Tabla 3: Indicadores de los procesos de mejoras con la herramienta psicológica.....	28
Tabla 4: Factores asociados para la gestión administrativa del programa “Integración Golden Plus”.....	29
Tabla 5: Índices de Indicadores comparativos de la Gestión.....	29
Tabla 6 : Factores del Programa de Intervención “Golden Plus” .....	30
Tabla 7 :Talleres de Capacitación “INTEGRACIÓN GOLDEN PLUS” .....	32
Tabla 8:Métrica de Satisfacción Antes y Después del programa de intervención psicológica.....	33
Tabla 9 :Programa de Intervención “Integración Golden Plus” .....	34

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Suficiencia Profesional permite describir mi experiencia laboral dentro de un Centro Psicológico como Bachiller en Psicología que he venido desempeñando al egresar de la carrera de Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega entre los años 2018 a 2020. El trabajo se realizó en una de las sedes del Centro Psicológico en el distrito del Rímac en Lima-Perú.

Se detecta como problemática la inadecuada planificación y organización para captar pacientes y efectivizarlos para la atención de cada profesional psicólogo generando un mal manejo del trabajo en equipo por la premura de tener más pacientes para su atención y renta económica. Del mismo modo la no elaboración del marketing para elaborar las citas y publicidad, así como la inadecuada interacción en todos los involucrados, perjudica la competencia y desarrollo laboral en la aplicación de los talleres y terapias. El objetivo de la presente investigación es optimizar las habilidades blandas dentro de profesionales en el área de Psicología en un centro psicológico; por tanto, se describe la propuesta de un programa de intervención que asegure la gestión de ejecución y control en la labor administrativa, la sensibilización y reconocimiento a la labor y enfatizar la ética del psicólogo para el beneficio de los pacientes que acuden a consulta.

En el Capítulo 1, se presenta aspectos generales de la empresa de servicio; su origen, actividad general, política de la empresa, bases teóricas y antecedentes de investigación.

En el Capítulo 2, se detallará la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema general y específico, como también los objetivos generales y específicos.

En el Capítulo 3, presentaremos un análisis documental del problema.

En el Capítulo 4, haremos un estudio de casos que analizaremos detalladamente y en el capítulo 5 se presentará el Programa de Intervención que permitirá tener las soluciones más adecuadas a nuestra investigación...

Por último, se detalla las conclusiones y recomendaciones, los anexos que se vincularán a la evidencia de la investigación

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1.-MARCO HISTÓRICO

#### 1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Empresa fundada en el año 2015 con 3 sedes en la ciudad de Lima, ofrece servicios psicológicos tanto presencial como virtualmente a personas naturales y a empresas.

#### 1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa brinda servicios de atención psicológica mediante sesiones personalizadas, realiza diagnósticos psicológicos así también como talleres a empresas

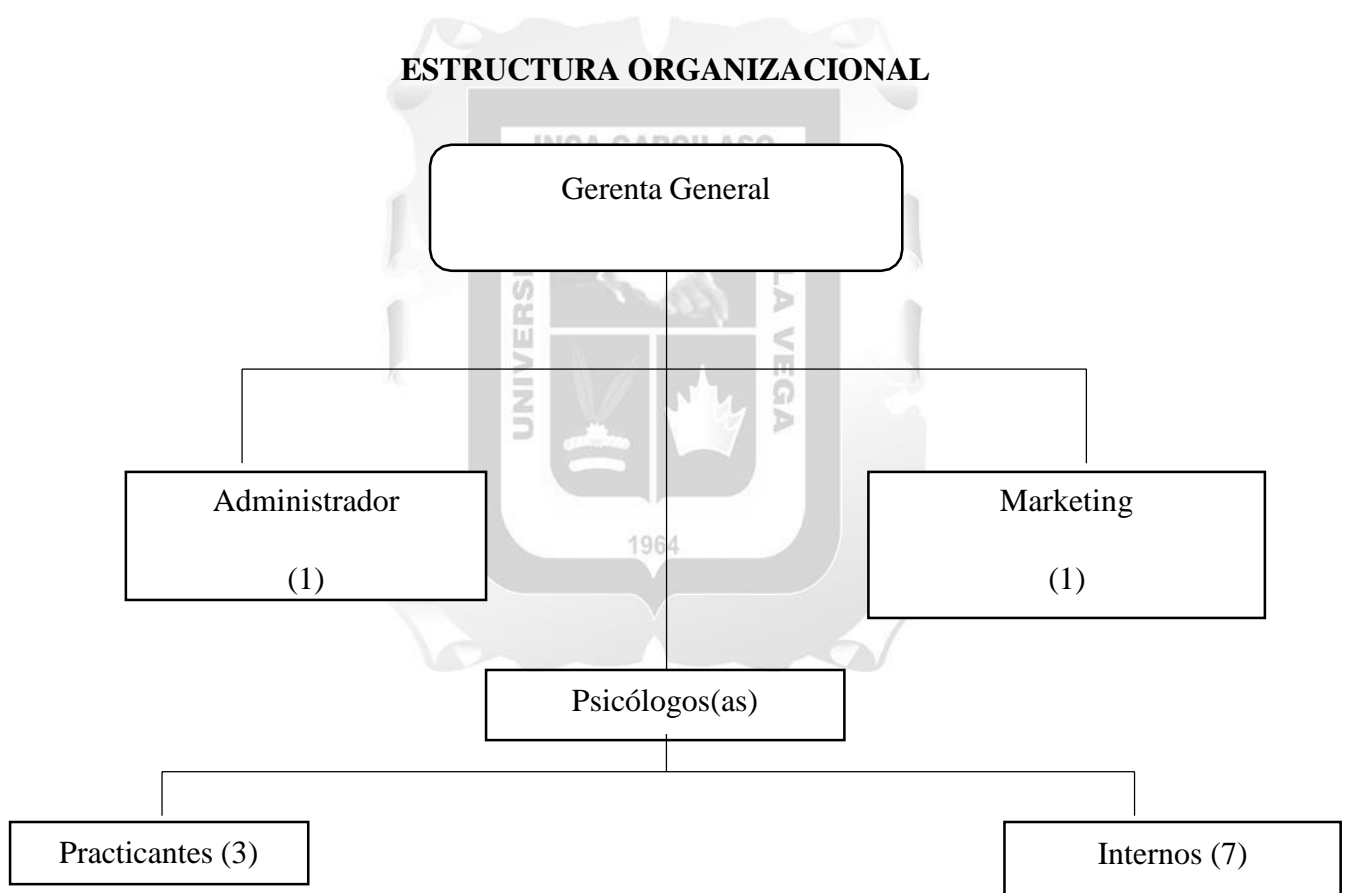


Figura 1 : Estructura Organizacional

Fuente: Elaboración propia  
Rubro: Centro Psicológico

### **1.1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO**

La empresa da servicios psicológicos en tres sedes en Lima siendo la sede del distrito del Rímac en la provincia de Lima de la cual hablaremos en el presente trabajo. La empresa con sede en el distrito del Rímac se encuentra dirigida a los sectores socioeconómicos B y C. (media y baja)

### **1.1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO**

La actividad general de la empresa es ofrecer servicios psicológicos mediante la terapia psicológica, evaluación y diagnóstico psicológico, así también como brindar talleres a empresas y público en general.

### **1.1.5. POLÍTICA DE LA EMPRESA**

Promover y generar el bienestar de las personas a lo largo de todo el ciclo vital: infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez y en organizaciones, ofreciendo servicios psicológicos y psicoterapéuticos de calidad en compromiso con el cliente para potenciar su salud logrando así su satisfacción.

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1 DESEMPEÑO LABORAL**

En el centro psicológico de la sede del Rímac el desempeño laboral se presenta como un escenario tenso debido a la constante competencia de los psicólogos por atender pacientes, la falta de organización de las áreas administrativas y marketing, así también como de trabajo en equipo perjudicando el buen desenvolvimiento en las sesiones terapéuticas y elaboración de talleres.

Vaca 2017 citado en Mora 2019 señala que el desempeño laboral es el comportamiento individual y el conjunto de habilidades, talento y desenvolvimiento que cada individuo tiene dentro de su centro laboral.

Este comportamiento podría estar sujeto a la satisfacción que cada profesional tiene dentro de su centro de trabajo y aunque no todos tienen la misma expectativa es decir cada uno tiene una diferente meta profesional y personal así también como una

visión muy distinta de esa expectativa, la insatisfacción laboral puede afectar el clima laboral y el crecimiento tanto personal como organizacional.

### **1.2.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La Gestión de Recursos Humanos es la aplicación de un conjunto de prácticas, políticas, bienestar y distribución de estrategias administrativas dentro de una organización con el fin de proteger y fomentar el crecimiento de los trabajadores, velando por su bienestar e impulsando su talento a favor de su crecimiento y a la vez también el crecimiento de la organización.

Según Valle 2003 citado por Jáuregui 2023 una gestión eficiente y estratégica de Recursos Humanos tiene como características principales el reconocimiento de que las personas no solo son el activo más importante dentro de una organización para el éxito de esta sino también puede marcar una gran diferencia con sus competidores.

La Gestión de Recursos Humanos en el centro psicológico no es la adecuada porque se observa un mal manejo en la planificación y organización de la captación de pacientes, así como del marketing y publicidad, generando un desorden y mala competencia entre los profesionales por ganar un paciente por la renta económica.

### **1.2.3 ESTRATEGIAS PSICOLÓGICAS**

Las estrategias psicológicas son habilidades y herramientas que nos permiten tener un mejor comportamiento, pensamiento y actitud basado en principios psicológicos claro esta para un óptimo bienestar emocional y mental hacia una determinada situación

Según Grant 2013 citado por Duque 2023 parte de las estrategias psicológicas llevado al éxito profesional está más en dar a los demás, ya que, él menciona, que existen 3 categorías de profesionales o trabajadores, los serviciales, los merecidos y los convenientes; así mismo señala que los transformadores serían los que más enriquecen la vida de los demás, ya que, facilitan la convivencia entre todos generando así el camino hacia el éxito de las demás personas.

En el centro psicológico como problemática se observa una inadecuada interacción entre los profesionales perjudicando el bienestar de sí mismos con la presión de atender más pacientes; por ende, el clima laboral se traduce en tensión y malas prácticas en su competitividad profesional.

#### **1.2.4 GESTIÓN DE HABILIDADES BLANDAS**

La Gestión de habilidades blandas es el conjunto de herramientas y buen desenvolvimiento en nuestras relaciones con los demás donde predomina la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, empatía, la creatividad, la resolución de problemas ya sea en el ámbito laboral o educativo

Desarrollar habilidades blandas en el ámbito laboral es importante ya que nos permitirá llevar una armonía óptima en nuestro centro laboral.

En este sentido si bien es cierto no todos nacemos con estas habilidades desarrolladas se pueden entrenar en el tiempo refiere Guerra 2019 citado por Arévalo 2020 “existe un proceso donde se pueden fortalecer las habilidades blandas que ya tenemos con nosotros y también el proceso de ir aprendiendo mediante un guía (capacitación y practica)”.

Las habilidades blandas como tal es necesario trabajarlas y desarrollarlas en el centro psicológico con todos los profesionales y personal administrativo para disminuir la tensión laboral y mejorar el rendimiento laboral.

#### **1.2.5 CLIMA LABORAL**

El clima laboral es el espacio donde interactúan y conviven los profesionales dentro de un lugar de trabajo. En este ambiente también se genera un espacio de experiencias psicológicas y emocionales donde es importante resaltar la importancia de que las empresas generen un óptimo ambiente laboral o clima laboral para lograr los resultados esperados de productividad.

Como menciona (Brown ,1996 citado en Guerra, 2022) “Solo las empresas que son capaces de crear ambientes laborales favorables serán los que alcanzarán su máximo potencial, por ende serán una fuente clave para el éxito de la institución y podrán obtener una ventaja competitiva.

El clima laboral en el centro psicológico se ve reflejado en la insatisfacción de las relaciones interpersonales entre los profesionales, donde no hay un espacio tranquilo y relajado para ofrecer sus servicios psicológicos , optimizar los talleres y terapias para los pacientes de todas las edades que acuden a consulta y requieren de un servicio de alta competitividad.

### **1.3 MARCO LEGAL**

De acuerdo a la estructura de nuestra investigación también es importante recurrir a las normas establecidas en nuestro país para un mayor conocimiento y alternativa de solución a los problemas planteados.

Entonces según nuestra Constitución Política Del Perú cita lo siguiente:

Artículo 26°. - En la relación laboral se respetan los siguientes principios:

1. Igualdad de oportunidades sin discriminación.
2. Carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y la ley.
3. Interpretación favorable al trabajador en caso de duda insalvable sobre el sentido de una norma.

### **1.4. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **1.4.1 ANTECEDENTES NACIONALES**

*Cortez, L (2021)*, en su tesis: “Relación de las habilidades blandas y el éxito profesional en los agremiados del colegio de sociólogos de Cajamarca”. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Cajamarca.

Nos comparte datos interesantes sobre la relación de las habilidades blandas y el éxito profesional además nos brindan información acerca de las habilidades que más predominan, en su estudio serian la empatía y autoconocimiento con un 16%, resolución de conflictos 13%, trabajo en equipo 12%, comunicación y motivación 11% porcentajes altos que llevan a determinar la importancia de las habilidades blandas en algún entorno y su relación con la satisfacción y éxito profesional

*Ríos, C (2019)*, en su Tesis: “Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa” en el periodo Junio - Julio 2019” de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En su estudio utilizaron instrumentos de medición para evaluar tanto a médicos como enfermeras del área de emergencia en un hospital con el fin de encontrar relación entre las condiciones laborales y el síndrome Burnout dando como resultado que existe una evidencia suficiente para sospechar que esta relación si existe.



*Diego Armando Rojas Mauricio, 2023*, en su Tesis: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana", de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El propósito de esta investigación fue darnos a conocer la relación que existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral ya que aplicando instrumentos a 135 trabajadores da como resultado que hay una relación directa entre ambas

#### **1.4.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

*Acevedo, M. (2020)*, en su tesis: "Fortalecimiento de competencias laborales en la formación profesional de Psicólogos de una Universidad Privada de Bucaramanga". Facultad de Ciencias Sociales Humanidades y Artes 2020, Colombia.

Esta investigación demostró que aplicando situaciones problema se logra un efecto interesante de resolución de problemas en alumnos de psicología lo que da como resultado mejoras en el área inter e intra personal así también como el reconocimiento de sus emociones.

*Fernández, C. (2022)*, en su Tesis: "Evaluación del Impacto del coaching en los resultados organizativos" de la Universidad de Barcelona 2022.

El objetivo de la investigación fue identificar el impacto del coaching en el comportamiento de los miembros en una empresa dando como resultado un crecimiento en el aprendizaje y desenvolvimiento empresarial.

#### **1.5 MARCO CONCEPTUAL**

##### **1.5.1 CENTRO PSICOLÓGICO**

Centro psicológico en un espacio, establecimiento dedicado a dar servicios de atención y terapia psicológica, que ayudara a las personas que aquí asistan a encontrar bienestar en sus vidas. Estos centros cuentan con psicólogos capacitados para evaluar, diagnosticar e intervenir en una sesión psicológica con el propósito de buscar una mejora en su salud mental.

### **1.5.2 PROFESIONAL DE LA PSICOLOGÍA**

Es una persona que ha obtenido una preparación tanto académica como también ha desarrollado habilidades para comprender, evaluar y abordar temas relacionados con la salud mental y el comportamiento humano.

### **1.5.3 ÉTICA PSICOLÓGICA**

Entendemos por ética psicológica los principios y estándares morales que guiaran la conducta del psicólogo. Cabe resaltar que estos principios son diseñados para la protección de las interacciones entre psicólogos y pacientes, también en la investigación y cualquier otra área de la psicología.

### **1.5.4 RELACIONES HUMANAS**

Las relaciones humanas son las interacciones que tendremos a lo largo de nuestra vida ya sea familiar, laboral, social entre otros.

Cabe destacar que en las organizaciones las relaciones humanas son de vital importancia ya que de ellos depende su realización y bienestar.



## **CAPITULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD**

El presente estudio muestra la compleja realidad de un Centro Psicológico, dedicado a proporcionar servicios de atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento destinados a la mejora del bienestar emocional y mental de sus clientes. Situado estratégicamente en el distrito del Rímac, Lima-Perú, el centro cuenta con una plantilla de 14 profesionales distribuidos en variados horarios de atención. Esta composición incluye la figura de la gerente general, un administrador, un responsable de marketing, y 12 psicólogos que abarcan desde practicantes e internos hasta colegiados.

La sede en el Rímac experimenta una alta demanda, especialmente de niños y adolescentes referidos por instituciones educativas debido a diversas problemáticas conductuales. La gestión de las citas psicológicas, ya sea planificadas por el administrador o solicitadas directamente por los clientes, determina la dinámica de atención, donde la primera sesión es crucial para establecer el curso de la terapia. La problemática se arrastra a lo largo de varios años, particularmente entre 2018 y 2020. Durante este periodo, la falta de compromiso por parte del área administrativa y del departamento de marketing, motivada por bajos salarios y retrasos en los pagos, ha obligado a los psicólogos, practicantes e internos a asumir roles adicionales en la gestión diaria del centro. Esta situación ha generado no solo malestar sino también una disminución en la calidad de las sesiones y talleres, debido a la falta de concentración y tiempo disponible. Frecuentemente, los psicólogos se veían obligados a realizar actividades de promoción en las calles, perdiendo así la oportunidad de establecer una conexión inicial con los pacientes que buscaban orientación psicológica en el centro. Además, la carencia de una estructura organizativa sólida y de liderazgo en el área administrativa ha contribuido a la inestabilidad del centro, dado que la rotación constante en este puesto crucial ha generado falta de continuidad y dirección. El departamento de marketing no ha cumplido eficazmente con su función de captación de clientes, ya sea de forma virtual o presencial, y la rotación constante en esa área ha llevado a una sobrecarga en los psicólogos. Esta situación ha generado conflictos, ya que en ocasiones algunos psicólogos parecen atraer clientes para sus colegas en lugar de para sí mismos, creando tensiones y desequilibrios en la carga de trabajo.

La falta de roles definidos de manera clara ha generado tensiones y divisiones entre los psicólogos, ya que algunos se ven involucrados en tareas ajenas a su competencia, mientras que otros no participan de manera equitativa en estas responsabilidades adicionales.

**TABLA 1**

*Cuadro Organizativo del Centro Psicológico 2021-2023*

<b>Categoría</b>	<b>Porcentaje</b>
Psicólogos Colegiados	35%
Practicantes e Internos	50%
Administrador	5%
Gerente General	5%
Marketing	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Tabla 1 :Cuadro Organizativo Años 2021- 2023  
Fuente: Elaboración propia.

En la primera tabla la distribución del personal refleja que el 50% que atendían a los pacientes son practicantes e internos en psicología. Solo un 35% eran los psicólogos colegiados. Se evidencia la inoperancia del personal administrativo para la captación de los clientes con un 5%.

**TABLA 2**

*INDICADORES CONSECUENTES EN LA INSTITUCIÓN*

<b>Problemas específicos</b>	<b>Porcentaje</b>
Atenciones afectadas por problemas administrativos y de marketing.	35%
Conflicto de Psicólogos debido a la falta de roles definidos	20%
Clientes captados por psicólogos para otros psicólogos.	5%
Rotación en el puesto de administración y marketing	35%
Sesiones comprometidas por actividades de volanteo	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Tabla 2 :Indicadores consecuentes en la Institución  
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 podemos registrar las atenciones afectadas por problemas administrativos y de marketing y la rotación en el puesto de administración, ambos en un 35%. El conflicto de psicólogos debido a la falta de roles definidos está en un 20% y los clientes captados por los mismos psicólogos para otros profesionales de psicología y las actividades de volanteo se describe en un 5% ambos.

Cabe señalar, que la falta de compromiso debido a la mala remuneración y falta de motivación han llevado a que los propios psicólogos asuman roles adicionales perjudicando la atención psicológica en este caso estos problemas descritos.

Luego de exponer la situación problemática se formula el problema y objetivos del presente trabajo de investigación.

## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **2.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el diseño metodológico para la gestión de habilidades blandas para optimizar el desempeño laboral profesional en un Centro Psicológico?

### **2.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO**

¿Cuál es el programa de intervención para diseñar estrategias en el área de administración y marketing que facilite la atención y desempeño psicológico de los profesionales en el centro psicológico?

## **2.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO**

### **2.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar cuál es el diseño metodológico para la gestión de habilidades blandas para optimizar el desempeño laboral profesional en un Centro Psicológico

### **2.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO**

Identificar cuál es el programa de intervención para diseñar estrategias en el área de administración y marketing que facilite la atención y desempeño psicológico de los profesionales en el centro psicológico.



## **CAPITULO III:**

### **JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

La empresa dedicada al rubro de la psicología, brinda servicios de bienestar emocional y mental de las personas así también como apoyo, orientación, diagnóstico y tratamiento a personas que buscan mejorar su salud mental o también trabajar en su desarrollo personal.

Dentro de sus principales clientes se encuentran adolescentes y niños llevados por sus padres, muchos derivados de las escuelas, también jóvenes con problemas afectivos, de igual forma adultos y personal seleccionados para empresas.

El centro psicológico como objeto de estudio cuya principal función es los servicios terapéuticos en la salud mental requiere personas capacitadas en la terapia psicológica, administrativas y de marketing que posean buen manejo de habilidades blandas para el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía, el talento, el logro de objetivos entre otros.

El presente trabajo de investigación se justifica de acuerdo a la problemática que presenta el centro psicológico, la necesidad de abordar y resolver la rotación constante del personal administrativo y marketing así también como la sobrecarga de funciones en

los psicólogos, ya que este problema no solo afecta la estabilidad interna del centro sino también la atención psicológica brindada a los clientes. La importancia radica en mejorar la calidad del servicio psicológico, la reducción de rotación del personal con el fin de mejorar y garantizar la prestación de servicios. El bienestar laboral, la eficiencia administrativa, la contribución del bienestar emocional de la comunidad y la reputación de la empresa.

### **3.2 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

El estudio se realizó entre los años 2021 y 2023 en un centro psicológico de la ciudad de Lima Perú en el distrito del Rímac. Actualmente cuenta solo con la sede del distrito del cono Norte. Cuenta con colaboradores especializados en Psicología, los cuales brindan atención al cliente.

El centro psicológico pertenece al área de la salud y está conformada por profesionales como administrador, marketing y psicólogos.

El personal está constituido por hombres y mujeres con rangos de edad entre 21 a 60 años con algo de experiencia en sus respectivos puestos. Los pacientes están distribuidos entre los 8 años y 75 años.

## **CAPÍTULO IV**

### **FORMULACIÓN DEL DISEÑO**

En respuesta a la problemática identificada sobre la efectividad organizacional que no se adecúa a los lineamientos de gestión administrativa para la optimización de la atención en un centro psicológico, se ha tomado como diseño de intervención el modelo de McKinsey que busca alinear las claves para lograr los objetivos organizacionales. A continuación, describiremos los elementos del autor como base para el diseño de la institución objeto de estudio.

#### **4.1 DISEÑO ESQUEMÁTICO**

McKinsey en su modelo nos muestra un marco de gestión que se utiliza para analizar y mejorar la efectividad organizacional en una empresa.

Este modelo consiste en 7 elementos que se deben considerar y aplicar para que una organización sea exitosa y sostenible.

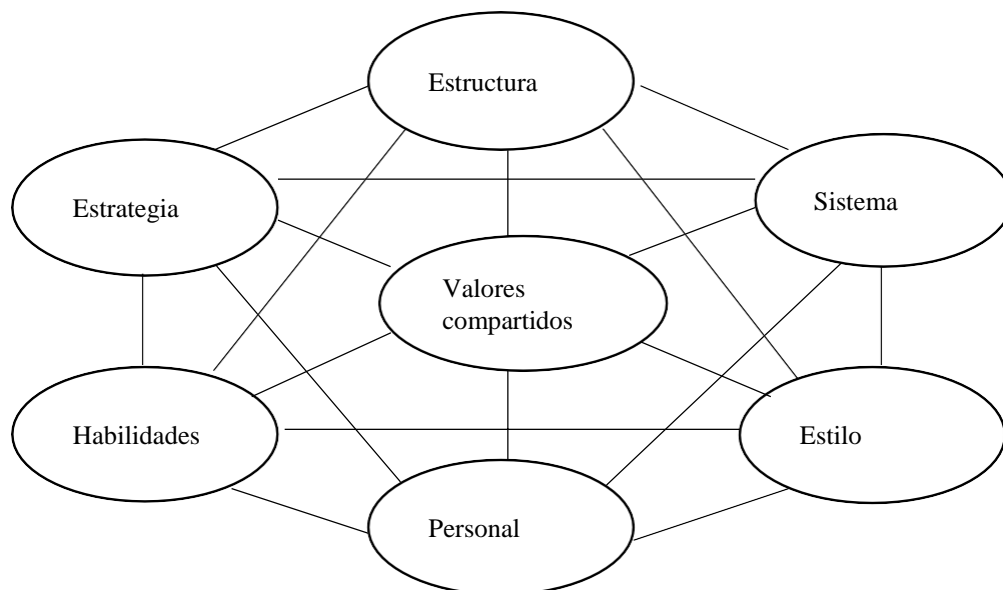


Figura 2 : Modelo de las 7S de McKinsey  
Centro Psicológico.

Estos 7 elementos son los siguientes:

*Estrategia*, aquí vemos los proyectos a largo plazo, las habilidades que tenemos para mantener el éxito de la organización.

*Estructura*, como está organizada la empresa y que roles cumplen todos los integrantes

*Sistemas*, aquí encontramos todos los procedimientos tanto formales como informales que la empresa utiliza para lograr sus objetivos.

*Habilidades*, en esta área se encuentran todos esos talentos y ventajas que una organización tiene y que les permite tener una ventaja sobre sus competidores

*Personal*, todas las competencias, motivaciones y habilidades que posee el personal.

*Estilo*, es el liderazgo que toma la organización, la toma de decisiones y como se comunica.

*Valores compartidos*, son las creencias y valores que se comparten entre todos los miembros de la organización y que influyen en el comportamiento.

A continuación, detallamos la propuesta de un Programa de Intervención denominado: “Integración Golden Plus” orientado a los elementos del diseño de las 7S de McKinsey.

Se plantea como (estrategia) desarrollar un plan de intervención con el objetivo de mejorar el proceso de atracción y selección de personal del centro psicológico, así



también como las capacitaciones para todo el personal con el fin de lograr una ventaja competitiva en el mercado; para ello, se convoca a todos los colaboradores de las áreas de psicología, marketing, administración para empezar a coordinar reuniones con la gerente general (estructura) para recabar información necesaria y así planificar las acciones que se van a realizar, delimitar el periodo de tiempo para cada una de ellas y otros factores que se vayan incluyendo mientras se desarrolla el programa. Dentro del programa se procede a modernizar y actualizar los pasos a seguir del procedimiento de atracción y selección del personal añadiéndole nuevas herramientas (sistema) teniendo la gerente un estilo de liderazgo transformacional que ayuda a que se mantenga una buena comunicación entre todos junto con el feedback y la base de valores del centro psicológico (valores compartidos)

Cada uno del equipo (personal) aporta sus impresiones, conocimientos y experiencias para sacar innovadoras ideas e ir nutriendo el programa para lograr el objetivo (habilidades).

Se propone una metodología integral que incluya un diagnóstico detallado, un diseño estratégico, una implementación cuidadosa, una evaluación continua y ajustes según sea necesario.

El objetivo principal no solo radica en abordar los problemas actuales, sino también en generar un cambio positivo y sostenible en la dinámica del centro psicológico.

## **4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS BÁSICOS DEL DISEÑO**

### **4.2.1 DESCRIPCIÓN DE ACCIONES**

El presente modelo nos permite integrar estratégicamente elementos claves para fortalecer la unión del grupo y optimizar el rendimiento organizativo, así también como una exhaustiva selección del personal, sobre todo, en el área administrativa y marketing.

Se realizan las reuniones con la gerente y todo el personal involucrado para recabar toda la información requerida; se determina, mejorar el proceso de selección del personal tanto en psicología como en administración y marketing, mediante evaluaciones de personalidad y experiencia requerida; también como una última intervención, la evaluación y análisis con la gerente general.

Se considera capacitar a todo el personal mediante temas de autoestima, trabajo en equipo, estabilidad emocional y habilidades blandas.

Los temas son elaborados por los psicólogos más experimentados; así también como practicantes e internos una vez por semana. Mediante las capacitaciones en el desarrollo de habilidades blandas y trabajo en equipo se pretende mejorar la interacción interpersonal entre todos los colaboradores del centro psicológico.

Los diálogos estratégicos referidos al liderazgo, intervenciones personales con apoyo confidencial y también promoción activa del compañerismo y la celebración, son claves para fortalecer la unión, buscando restaurar una cultura organizativa orientada al bienestar.

Se dispone fortalecer el área de administración y marketing mediante logros de metas por pacientes mensuales y adicionalmente el pago extra por sobrepasar la meta de clientes captados en el mes.

Se decide tener un día de la semana de atención gratuita por las mañanas para captar más pacientes.

Este modelo integrador abraza la idea de la mejora operativa, así también como el desarrollo emocional del personal con el fin de alcanzar una transformación completa y sostenible en el Centro Psicológico.

#### **4.2.2 METODOLOGÍA**

Según el autor Alfred Schütz refiere que la metodología cualitativa mediante el concepto “Mundo de vida” explora ese mundo de la vida del centro psicológico mediante el contexto cotidiano, la manera en que las personas viven y experimentan a través de la observación de comportamientos y como las interacciones afectan las relaciones profesionales y la calidad de los servicios; del mismo modo es de acción descriptiva como lo señala el autor Kurt Lewin ya que su estudio se basa en analizar el entorno social y psicológico en busca de la colaboración y participación de todos los colaboradores con el fin de identificar y resolver problemas, esto permite proporcionar orientación sobre como fomentar la colaboración y la participación activa, ambas metodologías permite comprender las dinámicas de trabajo en equipo así también evalúa la efectividad de las intervenciones y es transversal porque el período de investigación es en un tiempo determinado.

### **4.2.3 MÉTODO**

Utilización de método de recopilación de información cualitativa, donde los colaboradores puedan expresar sus problemas de manera anónima y análisis de observaciones para recopilar datos cualitativos sobre la percepción del trabajo en equipo.

### **4.2.4 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recopilación de datos se emplean enfoques cualitativos, utilizando métodos como el empleo de cajas de sugerencias o buzones de problemas.

Estas herramientas permiten que los colaboradores expresen de manera anónima sus inquietudes, proporcionando una visión detallada de la problemática del Centro Psicológico.

Se dispone una caja en la entrada del centro, accesible para todos, y se mantiene disponible para recibir sugerencias e inquietudes. Posteriormente, se lleva a cabo la recolección semanal de la información acumulada.

Además, se implementan sesiones periódicas de focus group, con el diálogo eficaz con la gerente general, para abordar específicamente el perfil de los puestos en los departamentos de administración y marketing.

Estas reuniones semanalmente, proporcionan un espacio estratégico para discutir y analizar a fondo los temas identificados a través de los buzones de problemas y otras fuentes cualitativas de retroalimentación.

En estas reuniones se determinan contratar internos de psicología y practicantes, personal administrativo y marketing con más experiencia y compromiso.

### **4.2.5 PROCEDIMIENTO**

Las estrategias implementadas se basan en la intención de promocionar la integración y el apoyo emocional de todos los colaboradores. Bajo el ideal de que un equipo emocionalmente saludable contribuye a la percepción de un ambiente familiar a su

centro de labores en este caso el centro psicológico, fomentando la unión entre los miembros de las diferentes áreas.

Esta cohesión se traduce en una colaboración más efectiva, especialmente en el área administrativa, donde se organiza la agenda, se realiza las llamadas y se siguen las citas incluso después de la primera sesión.

Asimismo, en el área de marketing, se incentiva la participación mediante la oferta de evaluaciones gratuitas a los colegios locales y la activación estratégica en redes sociales. También se establece una hora determinada para las preparaciones de sesión de todo el personal psicológico, reforzando así la eficiencia en el proceso de atención.



## **CAPÍTULO V**

### **PRUEBA DE DISEÑO**

#### **5.1 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

La propuesta de solución tuvo sustento en la aplicación de las 7S de McKinsey, con el fin de lograr un cambio exitoso en el centro psicológico.

A continuación, se da a conocer el inicio del plan de intervención:

Esto se logra con la implementación de determinar los factores causales a través de un recurso dinámico como “la Cajita Anónima” que se colocó durante una semana; antes del inicio de las reuniones con la gerente general para exponerle de una manera formal todas las demandas y buscar soluciones a los problemas presentes.

#### **INDICADORES DE LOS PROCESOS DE MEJORAS CON LA HERRAMIENTA PSICOLÓGICA**

<b>Indicadores</b>	<b>Antes del proceso</b>	<b>Después del proceso</b>	<b>Mejora</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	20%	80%	60%
<b>Comunicación Interna</b>	30%	60%	30%

<b>Resolución de Problemas</b>	15%	85%	70%
<b>Nivel de stress</b>	80%	50%	30%
<b>Quejas de comportamiento interno</b>	50%	30%	20%
<b>Remuneraciones</b>	90%	50%	40%
<b>Funciones</b>	90%	50%	40%

Tabla 3: Indicadores de los procesos de mejoras con la herramienta psicológica

Fuente: Elaboración Propia  
Centro Psicológico

Luego de la recopilación de toda la información recabada en la Estrategia Psicológica, se realizó la elaboración de todos los tópicos en la primera reunión de las acciones de intervención con la gerente general, de igual forma se presenta la Tabla N° 4

#### FACTORES ASOCIADOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>Temas</b>	<b>Causas</b>	<b>Soluciones</b>
<b>Renuncias en el área administrativa</b>	Bajos sueldos, nula interacción con psicólogos	Reajuste de sueldo a base de metas, actividades de integración.
<b>Remuneraciones y beneficios</b>	Falta de solicitudes	Apoyo con pasajes a internos. Porcentaje por atención a practicantes
<b>Cultura Organizacional</b>	Falta de cultura y conocimiento sobre la historia del centro e identificación.	Mas dialogo de los inicios del centro y trayectoria de psicólogos que laboraron en el pasado en el centro
<b>Mejora en la comunicación Interna</b>	Falta de compañerismo, falta de habilidades blandas	Talleres sobre habilidades blandas y autoestima
<b>Interacción entre Psicólogos</b>	Falta de compañerismo y empatía.	Talleres de habilidades blandas.
<b>Trabajo en equipo</b>	Falta de compañerismo y habilidades blandas	Talleres de habilidades blandas
<b>Captación de Pacientes</b>	Falta de personal estable en el área de marketing y discrepancias entre psicólogos	Mejorar la selección del personal y motivar económicamente.
<b>Establecimiento de Funciones</b>	Falta de funciones claras.	Organigrama con las funciones para cada área.
<b>Soluciones a los temas de</b>	Falta de confianza en	Continuidad con la Cajita

<b>la Cajita Anónima.</b>	comunicar las cosas sin temor	anónima
---------------------------	-------------------------------	---------

Tabla 4: Factores asociados para la gestión administrativa del programa “Integración Golden Plus”

Fuente: Elaboración Propia  
Centro Psicológico

Durante la reunión con la gerente general y con la intervención de todos los integrantes, se decide un seguimiento posterior a las actividades de solución como se demuestra en la Tabla N° 5

#### INDICES DE INDICADORES COMPARATIVOS DE LA GESTIÓN

Indicador	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Número de quejas recibidas	10	5	3	0
Número de sugerencias recibidas	12	10	9	9
Porcentaje de resolución de quejas	40%	50%	60%	70%
Número de reuniones	4	4	4	4
Número de colaboradores capacitados	12	12	12	12
Participación en Talleres	12	12	12	12
Nivel de Satisfacción del Personal (1-5)	5	5	5	5
Participación en reuniones	80%	80%	80%	80%
Número de Ajustes realizados	100%	100%	100%	100%
Nivel de Satisfacción General	5	5	5	5

Tabla 5: Índices de Indicadores comparativos de la Gestión

Fuente: Elaboración propia  
Centro Psicológico

### 5.1.1 EVALUACIÓN

En este proceso de intervención y futuras soluciones a mejorar la problemática en el centro psicológico se desarrollaron las siguientes estrategias, basados en Las 7S de McKinsey; se detalla en la siguiente Tabla N° 6

FACTORES	DESARROLLO	INDICADOR	ANTES	DESPUÉS	MEJORA
ESTRATEGIA	Se redefinió las políticas de remuneración	Satisfacción salarial	10%	90%	90%
ESTRUCTURA	Se realizó la revisión de los procesos de selección	Eficiencia en el proceso de selección de personal	30%	70%	40%
SISTEMAS	Se implementó bonos extras y pagos adicionales	Retención del personal	0%	60%	60%
HABILIDADES	Se desarrolló talleres en habilidades blandas y trabajo en equipo	Mejora en habilidades blandas, trabajo en equipo y relaciones.	20%	70%	50%
ESTILO	Se promovió una cultura organizacional positiva mediante actividades extra de compartir	Participación en actividades de equipo.	15%	85%	70%
STAFF	Se aplica estrategias para encontrar los candidatos más idóneos	Éxito en busca de los colaboradores más experimentados	30%	70%	50%
VALORES COMPARTIDOS	Se realizaron mejoras en la comunicación interna	La Cajita Anónima y reuniones constantes	15%	85%	70%

Tabla 6 : Factores del Programa de Intervención “Golden Plus”  
Fuente: Elaboración Propia  
Centro Psicológico

A continuación, se detalla los talleres de capacitaciones en habilidades blandas que se decidió implementar luego de las reuniones, estas se llevaron a cabo una vez por

semana los días domingo a las 11am. teniendo una duración de 45 minutos de exposición de temas elaborados y supervisado por los psicólogos con más experiencia, posterior al taller un conversatorio sobre el tema y debates.

**TALLERES DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES**

<b>TALLERES DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES</b>			
<b>“INTEGRACIÓN GOLDEN PLUS”</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Fortalecer herramientas para dar soluciones efectivas con empatía y respeto para construir relaciones sólidas y colaborativas en el centro psicológico.			
<b>PRIMER TALLER</b>	<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>		
<b>TEMA</b>	Habilidades Básicas de comunicación - Empatía en la comunicación - Comunicación Asertiva.		
<b>ASISTENCIA</b>	12 Colaboradores	<b>SATISFACCION (1-5)</b>	5
<b>APLICACIÓN</b>	70%	<b>TIEMPO</b>	45 MINUTOS
<b>OBJETIVO:</b> Otorgar herramientas para abordar los conflictos de una forma más constructiva. Fomentar un ambiente donde se reconozcan y celebren logros en conjunto.			
<b>SEGUNDO TALLER</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		
<b>TEMA</b>	Trabajo en Equipo - Colaboración y Resolución de Problemas - Construcción de Relaciones Interpersonales - Reconocimiento y celebración de logros.		
<b>ASISTENCIA</b>	12 Colaboradores	<b>SATISFACCION (1-5)</b>	5
<b>APLICACIÓN</b>	80%	<b>TIEMPO</b>	45 MINUTOS
<b>OBJETIVO:</b> Disminuir el nivel de estrés y poder brindar una mejor atención al paciente mediante un programa preparado en sesión.			
<b>TERCER TALLER</b>	<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>		
<b>TEMA</b>	Planificación y organización - Creación de rutinas y hábitos productivos - Hábitos de Alta productividad		
<b>ASISTENCIA</b>	12 Colaboradores	<b>SATISFACCION (1-5)</b>	5
<b>APLICACIÓN</b>	60%	<b>TIEMPO</b>	45 MINUTOS
<b>OBJETIVO:</b> Fomentar la empatía para mejorar la comunicación emocional, desarrollando habilidades efectivas en las relaciones interpersonales.			



<b>CUARTO TALLER</b>	<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILENCIA</b>		
<b>TEMAS</b>	<i>Inteligencia emocional - Desarrollo de las habilidades sociales y Autoestima - Mindfulness. Importancia de la resiliencia en el trabajo</i>		
<b>ASISTENCIA</b>	12 Colaboradores	<b>SATISFACCION (1-5)</b>	5
<b>APLICACIÓN</b>	70%	<b>TIEMPO</b>	45 MINUTOS

Tabla 7 :Talleres de Capacitación “INTEGRACIÓN GOLDEN PLUS”

Fuente: Elaboración propia  
Centro Psicológico

### 5.1.2 EVALUACIÓN Y RESULTADOS

Al inicio, la implementación del Programa de intervención "Integración Golden Plus" se presentó como un desafío debido a la desorganización en la gestión y conflictos entre los colaboradores en el Centro Psicológico. Sin embargo, se destacó una actitud sumamente positiva con las estrategias de intervención; mediante la propuesta, se trabajó en equipo y demostraron disposición y flexibilidad para adaptarse a los nuevos procedimientos establecidos en la nueva política. Este enfoque colaborativo tuvo un impacto significativo en la mejora de la gestión del compromiso de la gerencia general.

A continuación, detallamos la medición del grado de satisfacción tanto de colaboradores como de pacientes después del programa de intervención psicológica.

**MÉTRICA DE SATISFACCIÓN ANTES Y DESPUÉS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

<b>Métrica de Satisfacción</b>	<b>Población Evaluada</b>	<b>Antes de la Intervención</b>	<b>Después de la Intervención</b>	<b>Mejora</b>
<b>Satisfacción de Colaboradores</b>	Personal Administrativo	20%	80%	60%
	Personal de Marketing	25%	75%	50%
<b>Satisfacción de Pacientes</b>	Psicólogos	15%	85%	60%
	Pacientes	25%	75%	50%

Tabla 8: Métrica de Satisfacción Antes y Después del programa de intervención psicológica

Fuente: Elaboración propia  
Centro Psicológico

En comparación con el primer semestre en el año, se obtenía el nivel de satisfacción de colaboradores en un 20%; luego de su participación en el programa con los talleres, se experimentó un incremento sustancial, a un 80%. Al igual con los profesionales psicólogos de un 15% a un 85% de satisfacción y por último de los pacientes atendidos en el centro se logró incrementar de un 25% a un 75%. Este avance se respalda con registros de atención y cumplimiento del tratamiento.

Finalmente, con los talleres de habilidades blandas y actividades de integración, dieron como resultado una mejora en el desenvolviendo laboral del centro psicológico y apertura a otras entidades para brindar la atención profesional.

### **5.1.3 RECURSOS**

Recursos Humanos: Administrador, Gerente General, Psicólogos, Bachiller e Internos.

Recurso Materiales: Laptop, proyector, pizarrón, marcadores, trípticos, hojas, bolígrafos, lápices.

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “INTEGRACIÓN GOLDEN PLUS”**

DESARROLLO	ACTIVIDADES	RESPONDABLE	RECURSOS	AÑO
<b>IDENTIFICACION DEL PROBLEMA</b>	Reuniones con todos los colaboradores	Administrador	Laptop	2020
<b>RECOPIACION DE QUEJAS E INQUIETUDES DEL PERSONAL</b>	Elaboración de la cajita anónima, encuestas de validación de satisfacción	Administrador y Psicólogo (1) Bachiller: Patricia Tovar	Laptop, caja de cartón , papel lustre blanco y rojo , hojas bond	
<b>REUNION CON LA GERENTA GENERAL</b>	Informes del estado actual, informes de rendimiento del personal, informes financieros.	Todos los colaboradores.	Laptop, bolígrafos, lápices, hojas.	
<b>PRESENTACION DE PROPUESTAS</b>	Conversación sobre programas de desarrollo mediante la capacitación e incentivos económicos	Administrador Psicólogos Bachiller: Patricia Tovar	Laptop, bolígrafos, lápices, hojas bond.	
<b>ELABORACIÓN DE SOLUCIONES</b>	Preparación de incentivos y mejoras en contratación del personal	Gerente General, Administrador , Psicólogo (1y 2)	Laptop, bolígrafos, lápices, cuaderno de agenda.	
<b>ELABORACION DE TALLERES</b>	Planificación de horarios, temas y coffee break	Psicólogos (1y 2) Administrador Bachiller: Patricia Tovar	Espacio, laptop, sillas, proyector, mesa, trípticos, hojas, pizarrón, marcadores, bolígrafos, lápices, coffee break, servilletas, vaso y platos descartables, Tampico, croissant, gaseosas de 3 litros (2) galletas.	
<b>RESULTADOS</b>	Seguimiento de propuestas mediante la observación y evaluaciones	Administrador	Laptop, hojas bond.	

Tabla 9 :Programa de Intervención “Integración Golden Plus”

Elaboración Propia  
Centro Psicológico

## CONCLUSIONES

El trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en un centro psicológico de la ciudad de Lima específicamente en el local del distrito del Rímac, presentando como problemática, la falta de trabajo en equipo a la hora de captar y repartir las atenciones psicológicas durante la jornada diaria, debido muchas veces a la rotación constante de las áreas claves como administración, marketing y la ausencia de la gestión por la gerente general del centro.

La pérdida de interés en las sesiones posteriores a la primera sesión de captación de pacientes hizo que se replantearan las estrategias, buscando las razones de la problemática. Se realizaron encuestas de satisfacción laboral interna así también como la inclusión de herramientas de información como “La Cajita Anónima” para conocer las demandas del personal.

El nivel de satisfacción de colaboradores era de un 20%; luego de su participación en el programa de intervención con los talleres y la mejora de la gestión administrativa se experimentó un incremento sustancial, a un 80%. Al igual con los profesionales psicólogos de un 15% a un 85% de satisfacción y por último de los pacientes atendidos en el centro se logró incrementar de un 25% a un 75%.

Las reuniones tanto como las capacitaciones y ajustes de remuneraciones por logro de metas dieron resultados positivos incrementando el trabajo en equipo, la empatía, la delegación de labores, el apoyo y la contratación de personal más experimentado y comprometido, brindando mejoras en la atención psicológica a los pacientes.

## RECOMENDACIONES

El presente trabajo de suficiencia profesional sustenta cuán importante es tener personal capacitado y preparado para un verdadero trabajo en equipo; así también como una buena área de recursos humanos que escoja a los mejores candidatos comprometidos con experiencia y remuneraciones satisfactorias para llevar un ambiente optimo, con el fin de garantizar un agradable clima laboral para brindar mejores atenciones psicológicas.

Un trabajo de investigación basado en un modelo estratégico como el de McKinsey con las 7S permite implementar un programa de intervención, para el desarrollo de empatía y enfoque en gestionar una organización con personal idóneo para una mejor atención psicológica.

Se recomienda seguir con las capacitaciones en habilidades blandas a los nuevos colaboradores; así también como las estrategias de una buena selección de personal y el reconocimiento al colaborador; ya que, son activos motivadores para el equipo. Posteriormente el seguimiento de que todos estos procesos del programa continúen ejecutándose mediante evaluaciones dos veces al año.

Finalmente recordar que el trabajo psicológico es crucial para todas las especialidades; y la atención al paciente redundará en el esfuerzo de todos los colaboradores que se dediquen a la atención clínica en un centro psicológico; asimismo, es vital reconocer la gestión administrativa en una organización para que viabilice la planificación y orden en sus procesos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acevedo Rodriguez, M. (2020), *“Fortalecimiento de competencias laborales en la formación profesional de Psicólogos de una Universidad Privada de Bucaramanga”*. Tesis de Maestría Facultad de Ciencias Sociales Humanidades y Artes 2020, Colombia

Arévalo Peña, Lina Paola Yiseth(2020) *“Importancia de la habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones”* Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Encuentros Con Semilleros, 2(2). <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>

Cabanilla Guerra, Mara. (2023). *Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio*. Revista Universidad y Sociedad, 15(1), 485-490.

Cortez, L (2021), *“Relación de las habilidades blandas y el éxito profesional en los agremiados del colegio de sociólogos de Cajamarca”*. Tesis de Título Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Cajamarca.

Duque Marqués Iván (2023) *“Dar y Recibir”* Revista Portafolio <https://www.portafolio.co/opinion/ivan-duque-marquez/dar-recibir-87494>

Fernández Llanos, Cesar. (2022), *“Evaluación del Impacto del coaching en los resultados organizativos”* Tesis Doctoral de la Universidad de Barcelona 2022.

Haas Edersheim Elizabeth , 2006 *“Mckinsey's Marvin Bower: Vision, Leadership & the Creation of Management Consulting.”* J. Wiley, Hoboken, NJ.

Jauregui Kety, (2022) *“¿Por qué es importante la gestión estratégica de talento humano?”* Conexión Esan.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-es-importante-la-gestion-estrategicade-talento-humano>

Lewin Kurt (2012) *“Dinámica de la personalidad”*. Morata, España.

Mora Romero Jessica Leonela, (2019)” *Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral*” Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. (100) 2-5.

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1307-Texto%20del%20art%C3%ADculo-122-1-10-20200310%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1307-Texto%20del%20art%C3%ADculo-122-1-10-20200310%20(1).pdf)

Rojas Mauricio Diego Armando, 2023,” *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana*”, Tesis de Titulo de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Schütz Alfred , 3/2015 “ *El problema de la realidad social*” .Amorrortu Editores.



## ANEXO 1

### Centro Psicológico 2020, Encuesta de Satisfacción Laboral.

#### Encuesta de Satisfacción Laboral

**Por favor, responde a las siguientes preguntas:**

**1.- ¿En qué medida sientes que tus habilidades y conocimientos son reconocidos y valorados en el centro psicológico?**

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutral
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**2.- ¿Cómo evalúas el ambiente laboral en términos de apoyo y colaboración entre psicólogos?**

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutral
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**3.- ¿Estas satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que te ha ofrecido el centro?**

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutral
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**4.- ¿Cómo calificarías la comunicación y la transparencia dentro del equipo de marketing y administración?**

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutral
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**5.- En una escala del 1 al 10 ¿Qué tan satisfecho/a estas con los programas de bienestar en el centro psicológico?**

**(Por favor, coloca un número del 1 al 10)**

**Comentarios adicionales**

Fecha:

*Gracias por tomarte el tiempo para completar esta encuesta*



Figura 3: Fotografía Evaluación niña de 4 años.

Autor: Bach. Patricia Tovar.  
Centro Psicológico

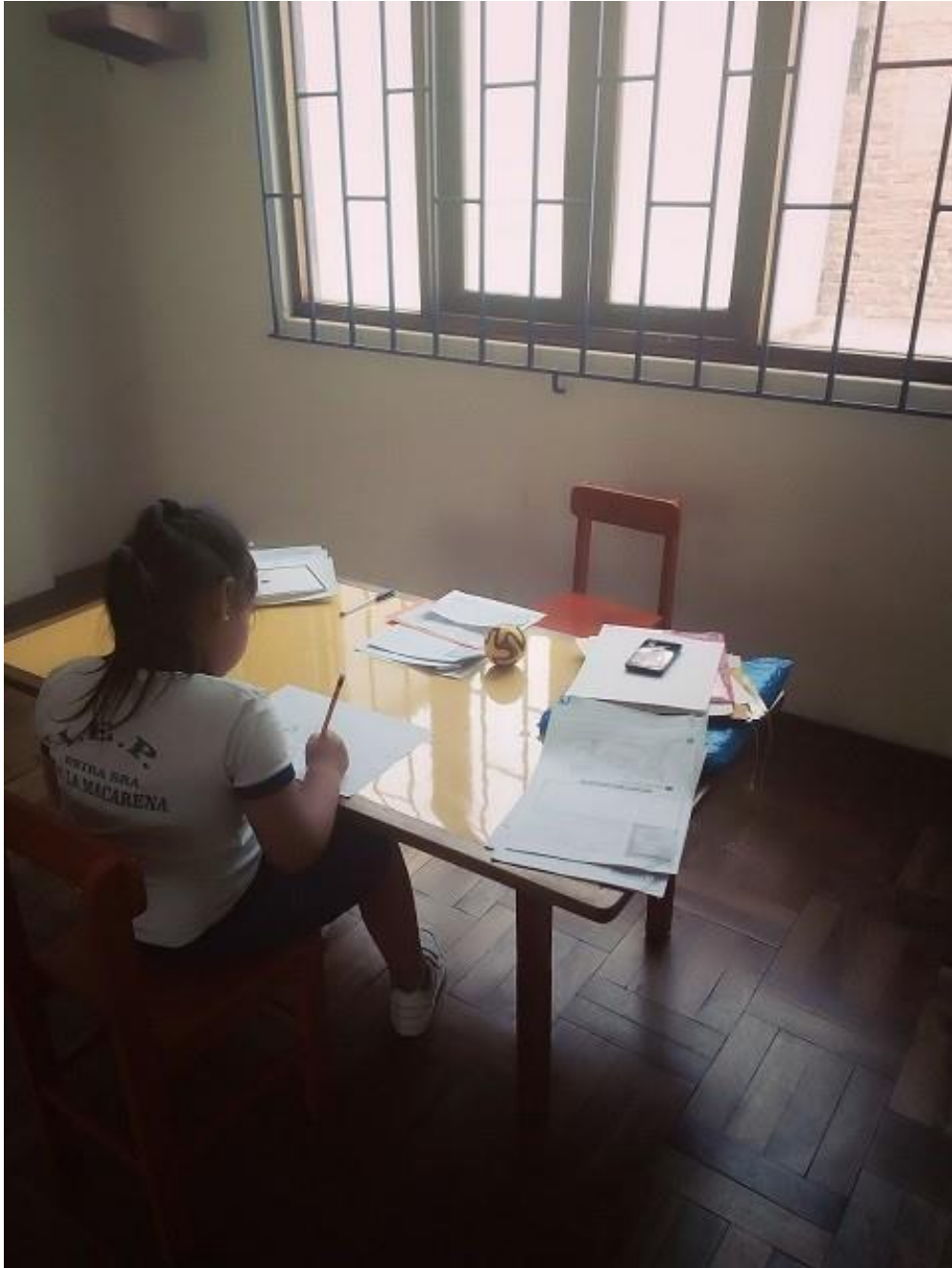


Figura 4: Fotografía Evaluación de Selección del Personal

Autor: Bach. Patricia Tovar  
Centro Psicológico

