



APLICACIÓN TEORICA Y MUCHO MAS...

PORTAFOLIO De **SERVICIOS**

27 DE NOVIEMBRE 2024





AUTORES:

GISELT NATALY MONTOYA PULGARÍN

MARIANA PARRA HERRERA

MIGUEL ÁNGEL PEÑALOSA ORJUELA

JUAN CAMILO RAMIREZ BAQUERO

JUAN ESTEBAN TORRES DELGADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TEORÍA PSICOLÓGICA SISTÉMICA

VILLAVICENCIO, META

ÍNDICE

- 1. CARACTERIZACIÓN**
Estación de servicio de gasolina Terpel
- 2. DOFA**
Lectura Sistémica
- 3. PROPUESTA DE SERVICIOS**
Actividades para intervenir en la organización
- 4. METODOLOGÍA**
- 5. RESULTADOS ESPERADOS**
- 6. APORTES**
- 7. REFLEXIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN**



1

CARACTERIZACIÓN



ESTACIÓN DE SERVICIO DE GASOLINA



Sector energético (distribución y comercialización de combustibles y lubricantes)

LOCALIZACIÓN



- Montecarlo, Via Acacias
- Cuenta con tres sedes, una en Montecarlo, otra en Acacias y la última en Cabuyaro



PERSONAL

.....> 16 trabajadores entre ellos 9 son isleros

HORARIO DE ROTACION DE ISLEROS

.....> Jornada de 8 horas

6 am a 2pm

2 pm a 10 pm

10 pm a 6 am

Lunes a viernes



MISSION

Generar experiencias memorables, movilizandole al país con sus marcas. Ser el aliado preferido para la movilidad



VISION

En el 2025, Terpel será la marca N° 1 en servicio y reconocida como aliado país



PROPÓSITO

Impulsar y movilizar a las personas, a las empresas y al país con la mejor energía



VALORES

- Integridad
- Respeto
- Confianza

ELEMENTOS DE TERPEL



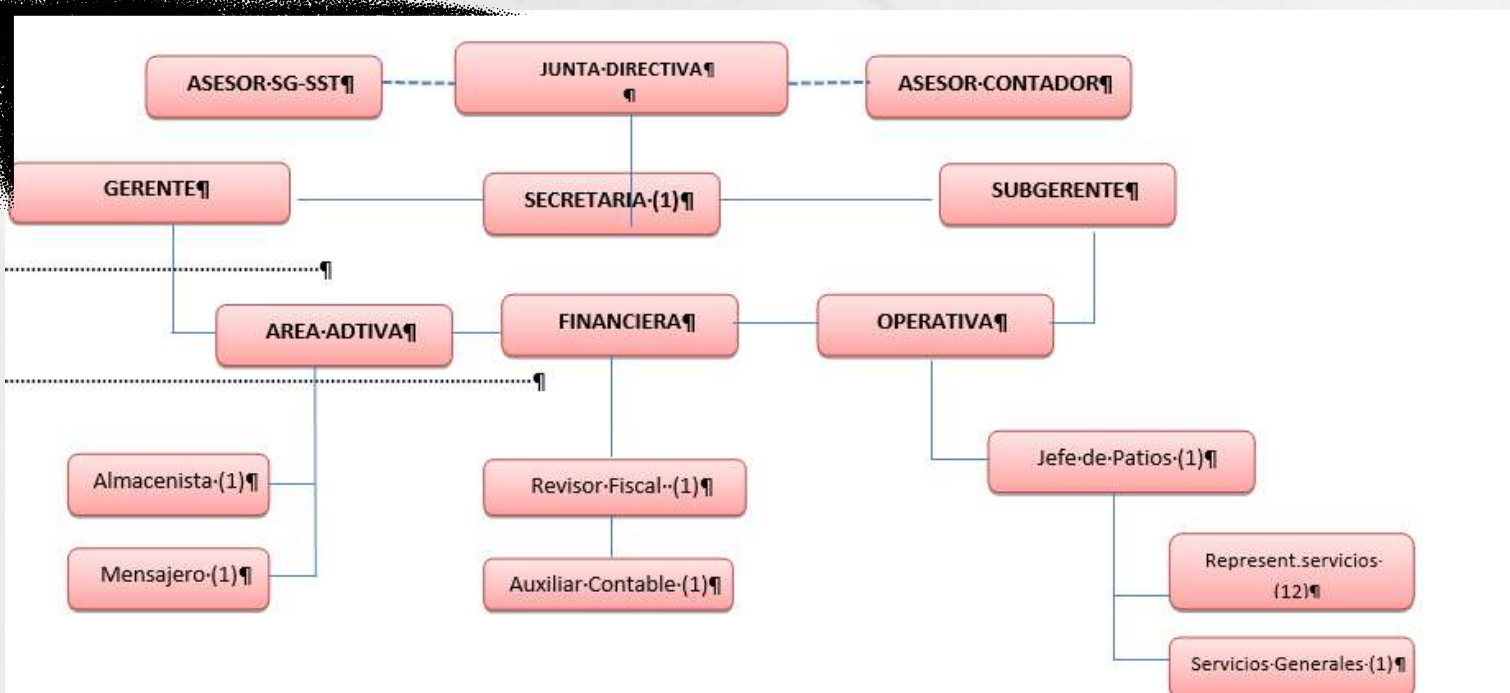
Componentes internos

- Directivos: Liderazgo estratégico orientado a la innovación y sostenibilidad.
- Colaboradores: Enfocados en la atención al cliente y excelencia en el servicio.
- Equipos operativos: Gestión logística, ventas y mantenimiento.

Componentes externos

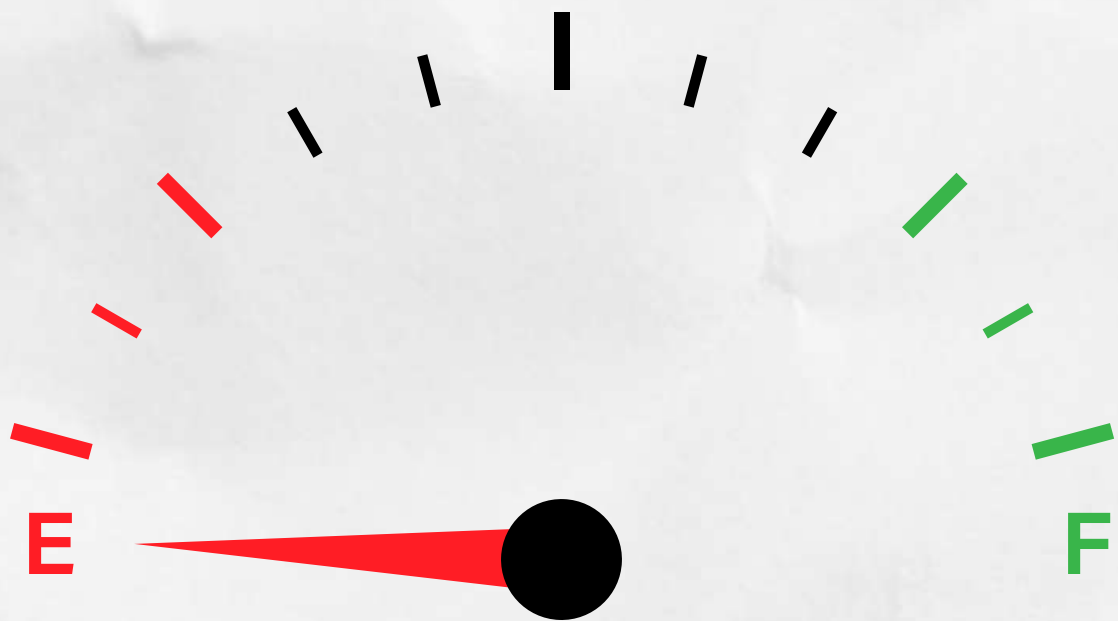
- Clientes: Usuarios individuales y empresariales de combustibles y servicios complementarios.
- Proveedores: Abastecimiento de combustibles y productos relacionados.
- Comunidad: Relación con las comunidades donde opera la organización, incluyendo proyectos de sostenibilidad.

ORGANIGRAMA



2

DOFA



Matriz DOFA

ESTACIÓN DE SERVICIO MONTECARIO (TERPEL)



DEBILIDADES MINIMIZAR

- Falta de programas estructurados de bienestar emocional y manejo del estrés laboral.
- Horarios rotativos exigentes que afectan el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Percepción de inequidad en el reconocimiento o incentivos para el personal.
- Limitada oferta de capacitaciones en habilidades blandas, como manejo de conflictos o trabajo en equipo.
- Escasa retroalimentación formal, lo que genera incertidumbre en algunos empleados sobre su desempeño



OPORTUNIDADES APROVECHAR

- Implementación de talleres y dinámicas para mejorar la cohesión grupal y la resolución de conflictos.
- Creciente interés en programas de salud mental en el ámbito laboral, que podrían integrarse para el bienestar del equipo.
- Uso de herramientas digitales para crear canales de comunicación y reconocimiento internos más efectivos.
- Posibilidad de alianzas con expertos en psicología organizacional para diseñar programas de mejora del clima laboral.
- Mayor sensibilidad social hacia la importancia de la cultura organizacional para atraer y retener talento.

FORTALEZAS OPTIMIZAR

- Equipo de trabajo comprometido y con experiencia en atención al cliente.
- Liderazgo accesible y dispuesto a resolver problemas operativos y relacionales.
- Comunicación abierta entre los colaboradores, lo que facilita la resolución de conflictos internos.
- Reconocimiento periódico del desempeño, lo que fomenta la motivación laboral.
- Clima laboral generalmente positivo, con buenos niveles de cooperación entre áreas.

AMENAZAS SUPERAR

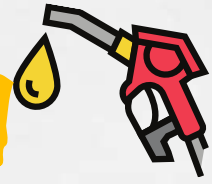


- Alta rotación de personal debido a las demandas del sector, lo que afecta la estabilidad del equipo.
- Conflictos interpersonales por estrés acumulado en horarios de alta demanda.
- Resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores, dificultando la implementación de mejoras.
- Competencia laboral que ofrece mejores condiciones en términos de horarios y beneficios.
- Desmotivación en el equipo ante la percepción de poca posibilidad de crecimiento profesional.



Estrategias DOFA

ESTACIÓN DE SERVICIO MONTECARLO (TERPEL)



ESTRATEGIAS (F.O)

- Potenciar la comunicación abierta para implementar talleres de cohesión grupal, reforzando las relaciones entre colaboradores y mejorando la cultura de equipo.
- Aprovechar el liderazgo accesible para integrar programas de bienestar emocional, manteniendo el compromiso y motivación del personal.
- Usar los reconocimientos existentes para incorporar nuevas herramientas digitales, como plataformas internas que promuevan la comunicación y el reconocimiento constante.

ESTRATEGIAS (D.O)

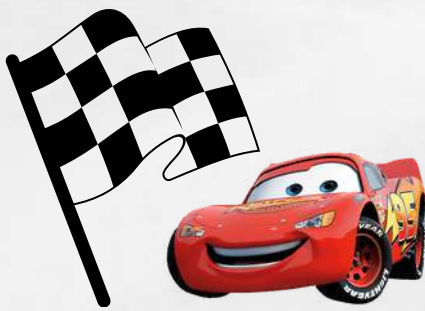
- Diseñar programas de bienestar laboral, como pausas activas o espacios de relajación, aprovechando el interés creciente en salud mental en el trabajo.
- Ofrecer capacitaciones regulares en habilidades blandas mediante alianzas con expertos, para mejorar la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.
- Establecer un sistema de retroalimentación estructurada, combinando las fortalezas actuales con herramientas tecnológicas innovadoras.

ESTRATEGIAS (F.A)

- Usar la experiencia del equipo y la cooperación interna para reducir los conflictos interpersonales en momentos de alta demanda.
- Reforzar el clima laboral positivo como un diferencial frente a la competencia, mostrando que Serramonte ofrece un ambiente de trabajo saludable y motivador.
- Implementar mecanismos de apoyo psicológico informal, como grupos de escucha liderados por empleados con más experiencia, para mitigar los efectos del estrés.

ESTRATEGIAS (D.A)

- Adaptar los horarios rotativos para disminuir el impacto en la vida personal, evitando que esto cause alta rotación de personal.
- Promover la equidad en el reconocimiento mediante programas claros de incentivos, evitando la desmotivación y la percepción de injusticia.
- Generar campañas internas de sensibilización sobre la importancia de la cooperación y el cambio, abordando la resistencia y reforzando el compromiso del equipo.



LECTURA SISTEMICA

DESDE T.G.S

De acuerdo a lo propuesto por Bertalanffy (1976) se plantean los siguientes principios de la Teoría General de los Sistemas dentro de la organización Terpel sede Montecarlo

A. Sinergia --> El equipo comprometido (fortaleza) es esencial para contrarrestar la percepción de inequidad (debilidad), mientras que programas de bienestar emocional (oportunidad) podrían mitigar la desmotivación (amenaza).

B. Entropía (alta rotación de personal o la resistencia al cambio) --> Homeostasis (liderazgo accesible y el clima laboral positivo)

Mantienen la cohesión del sistema

C. Totalidad --> El sistema organizacional no puede comprenderse desde sus partes aisladas, sino desde su conjunto.



Las intervenciones deben abordar simultáneamente las dimensiones operativas, emocionales y relacionales.

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN

Según Arango et al. (2016)



ES IMPOSIBLE NO COMUNICAR

La percepción de inequidad o desmotivación dentro del equipo puede interpretarse como un mensaje implícito de fallas en la comunicación organizacional. **A.**

La falta de retroalimentación formal genera mensajes contradictorios, afectando la confianza del equipo.

NÍVELES DE CONTENIDO Y RELACIÓN EN LA COMUNICACIÓN

B. Las interacciones en momentos de estrés pueden transmitir una relación de tensión, afectando la percepción del mensaje incluso si el contenido es claro.



PUNTUACIÓN COMO SECUENCIA DE HECHOS

En conflictos internos, como los relacionados con la percepción de inequidad, puede haber discrepancias en cómo las partes puntúan la secuencia comunicativa. **C.**



COMUNICACIÓN DIGITAL VS. COMUNICACIÓN ANALÓGICA

D. La falta de coherencia puede surgir cuando la empresa comunica verbalmente un reconocimiento pero no lo refuerza con acciones consistentes



RELACIONES SIMÉTRICAS O COMPLEMENTARIAS



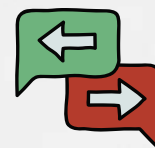
Debilidades (estrés)--> Simétrica
Fortalezas --< Complementaria **E.**



PRINCIPIOS DE COMPLEJIDAD

Según lo planteado por Morin & Pakman (2003) se evidencian los siguientes principios

- A. Principio recursivo**→ una acción inicial (como el reconocimiento periódico del desempeño) genera una reacción (motivación de los colaboradores).
- B. Principio dialogico**→ las tensiones entre opuestos, como estabilidad/cambio o motivación/desmotivación, son inevitables pero manejables. El enfoque debe estar en identificar los puntos intermedios (matices) donde las necesidades del sistema y de sus partes puedan converger
- C. Principio Hologramatico**→ No se puede entender el desempeño global de la organización sin analizar las dinámicas de sus partes internas, y viceversa.



ANÁLISIS VINCULAR

Desde Hernández & Bravo (2004).

FUNCIONES DEL VINCULO

Supervivencia

Evolutiva

Creativa

1. ECO

Entorno físico

- Horarios rotativos y estrés laboral
- Espacios de trabajo
- Recursos tecnológicos

Entorno social

- Clima laboral positivo
- Resistencia al cambio

Entorno cultural

- Reconocimiento periódico
- Atractivo competitivo

2. ETHO

- Conductas del equipo
- Patrones de interacción
- Adaptaciones al medio

3. ANTRO

- Representaciones sociales
- Creencias culturales
- Narrativas organizacionales



3

PROPUESTA DE SERVICIOS



1

IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

Talleres para un manejo del estrés, en donde los empleados sean capaces de generar técnicas que les permitan realizar múltiples tareas sin dificultades

Programas de pausas activas en el que se busque reducir el agotamiento de los empleados y contribuir a una satisfacción laboral.

Implementar espacios de descanso en donde los empleados que trabajen en horarios rotativos, que contribuyan a su salud física y emocional

2

FORTALECER LA COHESIÓN GRUPAL



Capacitaciones para los empleados para que aprendan la importancia de la comunicación asertiva y el trabajo en grupo para el buen funcionamiento empresarial

Fortalecer la confianza empresarial mediante espacios que les permitan a los empleados una comunicación directa con los gerentes y así generar una retroalimentación de su rendimiento.

Implementar talleres de integración y dinámicas en grupo que le permitan a los colaboradores desarrollar más relaciones de trabajo sólidas.

3 DESARROLLO DE SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN.



- Implementar un sistema en donde de forma mensual se reconozca públicamente al empleado con mejor desempeño y destacando sus logros.
- Incluir un espacio en donde los gerentes reconozcan públicamente los esfuerzos del equipo.

4 AUMENTO EN LA SEGURIDAD DEL ENTORNO DE TRABAJO.

- Analizar la posibilidad de instalar un sistema de cámaras de seguridad, de la mejora en la iluminación de zonas oscuras o la contratación de personal de vigilancia que permita el aumento de la confianza en el personal de seguridad y los clientes.

5 PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

- Realizan diagnósticos de forma periódica donde se indague la percepción que tiene cada empleado sobre la organización, para así poder reconocer las falencias o virtudes de la empresa y así poder llevar a cabo una mejor intervención.

4

METODOLOGÍA



1 BIENESTAR LABORAL



- A. Inicialmente dada por procesos de entrevista en los cuales los colaboradores puedan expresarse de forma adecuada frente a su contexto laboral, sus fortalezas y sus debilidades
- B. Se procederá a establecer los puntos que, desde la percepción de los empleados, sean los más importantes y factibles de cambiar
- C. Se establecerá un **buzón de sugerencias virtual** que permita al empleado participar en la formación de su propio ambiente laboral positivo y verse más involucrado con la empresa.



PROCESOS DE EVALUACIÓN EL PRIMER DÍA DE CADA MES

Enfocados al desempeño de cada empleado desde su propia perspectiva y la de los demás para que así cada uno pueda recibir una retroalimentación que permita mejorar su percepción del empleo.



VIRTUAL Y ANONIMO



TAALLERES ENFOCADOS EN EL MANEJO DE EMOCIONES, LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL MANEJO DEL ESTRÉS

Enseñar técnicas de respiración y formas de comunicación.

¿Cuándo se realizarán?

LUNES

7:30 Y LAS 8:30 AM

DURANTE EL MES DE ENERO DEL AÑO 2025



- 2 para manejo de estrés
- 2 para comunicación asertiva
- 1 para manejo de emociones

2 COHESIÓN GRUPAL

SISTEMA DE RECOMPENSAS FRENTE A LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS EMPLEADOS A NIVEL CONJUNTO



- A. Días de descanso con paga
- B. Mejoría de la planta física de la estación

Pueden fomentar una unión entre los involucrados para que, bajo una misma meta, mejoren su rendimiento y su clima laboral.



Este sistema de recompensa será establecido por una encuesta opcional de satisfacción que los clientes podrán llenar y visitas semanales por parte de evaluadores que se harán pasar por clientes, la suma de estas dos evaluaciones permitirá establecer el nivel de cohesión grupal y sintonía entre los empleados.

3 DESARROLLO DE SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN

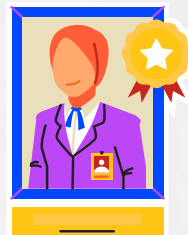
Los reconocimientos tanto sociales como personales son impulsores de compromiso con el trabajo y su buen uso permite un mayor desarrollo de pertenencia con la empresa.



MENSUAL

- A.** Se resaltaré al empleado con mayor rendimiento bajo criterios como la opinión de sus propios compañeros y su registro de servicios brindados

EL RECONOCIMIENTO SE DARÁ POR PARTE DEL GERENTE DE LA SUCURSAL E INCLUIRÁ BONIFICACIONES COMO AUMENTO DE SUELO LUEGO DE HABER SIDO NOMBRADO EMPLEADO DEL MES 6 VECES.



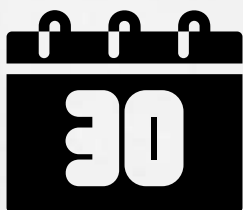
4 AUMENTO EN LA SEGURIDAD DEL ENTORNO DE TRABAJO



Para realizar un diagnóstico de seguridad en el contexto en el cual opera la estación se realizará una encuesta para los empleados que manejen los turnos nocturnos con el fin de conocer el nivel de seguridad que tienen.

- A.** Se planteará la posibilidad de asignar un vigilante que promueva la seguridad de los empleados
- B.** Una mejora en el sistema de iluminación
- C.** El establecimiento de un sistema de seguridad con alarmas al alcance de los empleados y cámaras de seguridad

5 PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN



Realizar el 30 de cada mes (28 en el caso de febrero) una encuesta de satisfacción de tipo likert con espacio para comentarios abiertos sobre las condiciones que la empresa ofrece en la cual los empleados puedan opinar frente a los cambios que van surgiendo en la misma, proponer ideas y manifestar incomodidades

5

***RESULTADOS
ESPERADOS***



MEJORAS EN EL BIENESTAR LABORAL

Incremento en los niveles de satisfacción y compromiso de los empleados, gracias a programas de manejo de estrés, pausas activas y espacios de descanso adaptados.

Disminución de la rotación de personal y ausentismo laboral, producto de un ambiente más saludable y horarios ajustados a las necesidades individuales.



FORTALECIMIENTO DE LA COHESIÓN GRUPAL



Desarrollo de una cultura organizacional basada en la comunicación asertiva y el respeto mutuo, impulsada por capacitaciones y talleres de integración.



Aumento en la colaboración entre empleados, evidenciado por una mayor eficiencia en la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN EFECTIVOS

Crecimiento en el nivel de motivación laboral al implementar sistemas estructurados de reconocimiento, incrementando el sentido de pertenencia y el desempeño.



Mayor retención de talento al valorar y recompensar consistentemente el esfuerzo individual y grupal.

FLEXIBILIDAD LABORAL ADAPTADA A LAS NECESIDADES DEL EQUIPO

Reducción del estrés asociado a horarios rotativos exigentes mediante ajustes personalizados y acuerdos que equilibren vida laboral y personal.



Mejora en la productividad al permitir una mayor disponibilidad emocional y física de los colaboradores.

IMPACTO POSITIVO EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Mejor atención al cliente como consecuencia directa de un equipo más motivado, capacitado y cohesionado, lo que generará una ventaja competitiva para la organización.



Aumento en la percepción de calidad del servicio y fidelización de clientes por la mejora del clima laboral y la interacción del equipo con el público.

6

APORTES



La comunicación entre los involucrados en la empresa presentó una mejoría que permite establecer relaciones más humanas basadas en el respeto y la igualdad



La toma en cuenta de situaciones personales referentes al horario de cada empleado ha generado mayor compromiso con las responsabilidades y cumplimiento con los horarios de parte de los mismos



El buzón de sugerencias permite a los empleados proponer ideas innovadoras respecto al funcionamiento de la empresa



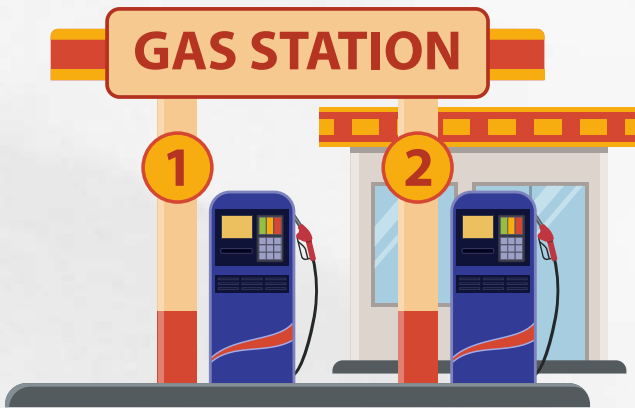
Los sistemas de recompensa establecidos fomentan la unión grupal y la sana competencia

7

REFLEXIÓN



LA ESTACIÓN DE SERVICIO MONTECARLO POSEE MUCHAS FORTALEZAS QUE LA VUELVEN UNA BUENA ORGANIZACIÓN



Cuenta con un equipo comprometido con su trabajo capaz de cumplir sus funciones que la actitud para hacerlo, así mismo cuentan con un liderazgo accesible al cambio, los cuales están dispuestos a ayudar para que sus empleados esten de la mejor forma y se pueda tener un buen rendimiento

CLIMA LABORAL

Se vuelve positivo gracias a la disposición de todos sus miembros para mejorar cada vez más

PRESENTAN COMPLICACIONES Y RETOS SIGNIFICATIVOS

Llegan a afectar la experiencia de el cliente y el bienestar de los empleados

- A.** La falta de programas que le permitan al empleado lidiar con el estrés que conlleva la atención al cliente y la carga laboral que cada uno puede llegar a presentar
- B.** Horarios rotativos muy exigentes para los empleados llegando generar disconformidad y bajo rendimiento debido a las pocas horas de descanso y el agotamiento durante la jornada
- C.** La constante inquietud que tienen los empleados de su propio desempeño



SE VUELVE NECESARIO LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA INTERVENCIÓN QUE AYUDE A LA ORGANIZACIÓN A PODER ADAPTARSE A LAS DEMANDAS DE SU ENTORNO Y PODER LOGRAR UN CRECIMIENTO NO SOLO EMPRESARIAL SINO QUE TAMBIÉN EN LOS OBJETIVOS DE CADA UNO DE SUS COLABORADORES.

REFERENCIAS

Arango, M. Z., Rodríguez, A. M., Benavides, M. S., & Ubaque, S. L. (2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la Terapia Familiar Sistémica. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó (histórico)*, 3(1), 33-50.

<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RFunlam/article/view/1887>

Hernández, A., & Bravo, F. (2004). Vínculos, ecología y redes. *Hallazgos*, 1(1), 111-129.

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/1575>

Morin, E., & Pakman, M. (2003). *Introducción al pensamiento complejo* (p. 167). Barcelona: gedisa.

https://www.academia.edu/download/54111654/LIBRO-introduccion_al_pensamiento_complejo_Morin.pdf

Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica, 336.

https://www.academia.edu/download/59471390/TGS_Bertalanffy20190531-130081-rt2nka.pdf

**"SOLO LOS QUE ABRAZAN EL
CAMBIO SON CAPACES DE
LIDERAR EN UN MUNDO EN
CONSTANTE EVOLUCIÓN."**