

**Programa de Convivencia en la Casa Familiar San Lorenzo  
Dirigido a los Trabajadores en su Interacción con los Residentes  
Frente al Manejo y Afrontamiento de la Resiliencia.**

**OSCAR ALEJANDRO CARREÑO AMARILLO**

**Experiencia Profesional Dirigida**


**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
CEAD TUNJA  
2013**

**Programa de Convivencia en la Casa Familiar San Lorenzo  
Dirigido a los Trabajadores en su Interacción con los Residentes  
Frente al Manejo y Afrontamiento de la Resiliencia.**

**OSCAR ALEJANDRO CARREÑO AMARILLO  
COD. 7. 186. 157**


**Experiencia Profesional Dirigida**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
CEAD TUNJA  
2013**

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 49

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

<b>Fecha: 20 de Septiembre de 2013</b>
<b>Título:</b> <b>Programa de Convivencia en la Casa Familiar San Lorenzo</b> <b>Dirigido a los Trabajadores en su Interacción con los Residentes</b> <b>Frente al Manejo y Afrontamiento de la Resiliencia.</b>
<b>Investigador principal: Oscar Alejandro Carreño Amarillo</b> <b>Nivel de capacitación del investigador Principal: Universitario en formación</b> <b>Correo electrónico: alejoxto@yahoo.es</b> <b>Teléfono : 0034618446154</b> <b>Número de cedula de ciudadanía: 7186157</b> <b>Nombre del Grupo de Investigación:</b> <b>Línea de Investigación: Psicología y construcción de subjetividades</b> <b>Red de Investigación: Zona Boyacá</b> <b>Escuela: Ciencias Sociales Artes y Humanidades</b> <b>Programa Académico: Psicología</b>
<b>Zona UNAD de procedencia del proyecto: Boyacá para aplicación en el extranjero</b> <b>Director zonal: Luz Martha Vargas de Infante</b> <b>Dirección postal: Calle 18 con Carrera 1 Barrio Manzanares</b> <b>E-mail: (0_8) 7443587 - (0_8) 7443687 (0_8) 7442603</b> <b>Ciudad: Tunja</b> <b>Departamento: Boyacá</b>
<b>Lugar de ejecución del proyecto: Casa familiar San Lorenzo</b> <b>Ciudad: Huesca-España</b>
<b>Duración del proyecto (meses): 6 meses</b>
<b>Tipo de proyecto: Aplicada (descriptivo)</b>
<b>Valor de la Financiación solicitada: no aplica, materiales y locación en la misma entidad.</b>
<b>Descriptor palabras claves: Resiliencia, convivencia, afrontar, capacitación.</b>


	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 49

## Introducción

El desempeño del futuro psicólogo requiere el buscar y adquirir las competencias necesarias para desempeñarse en su profesión de manera humanitaria, competente, con capacidad de brindar lo mejor de sí mismo y en busca del bien de la persona o comunidad que ve en él su ayuda y apoyo. Para crecer en este proceso formativo la UNAD ofrece como opción de grado en su formación personal y académica que el estudiante desempeñe unas horas de campo a tiempo completo, es decir una experiencia profesional, que le ayude a conocer la realidad, y le de bases para afrontar los retos que de ordinario tendrá que solventar y que se encontrará en su desempeño profesional, es necesario por tanto que el estudiante conozca la realidad, se informe y empiece a aplicar los conocimientos adquiridos, ganando de esta manera en confianza y seguridad bajo la ayuda y tutela de los profesionales ya experimentados en el campo tanto en el lugar de las practicas como en la dirección de la escuela por medio del coordinador de las mismas.

Teniendo en cuenta estos lineamientos de la universidad y tomando la experiencia profesional como opción de grado, se escogió como lugar para su aplicación la Casa familiar san Lorenzo, una institución de carácter religioso llevada adelante por los Franciscanos de la cruz Blanca que tienen en su carisma el cuidado de las personas menos favorecidas o en términos más precisos todas aquellas personas que presentan en su vida el abandono o la exclusión social.

Luego de hacer un trabajo de observación y buscando mejorar el clima organizacional de la institución se busco que la convivencia del centro mejorará a partir de una intervención en el personal de trabajo, capacitándolo en la resiliencia y comunicación asertiva entre empleados y usuarios fortaleciéndolos en sus estrategias desde sus cargos y capacidades.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 49


## Resumen

Los procesos de convivencia se encuentran enmarcados bajo parámetros de índole personal, familiar y social, que encuentran aínco en la cultura y convivencia en los diversos grupos sociales.

El presente trabajo es una síntesis, producto de la P.P.D , que se centra en el fortalecimiento de las habilidades y destrezas de comunicación asertiva que se establecieron a partir de procesos dinámicos, mediante un programa que intenta crear en el personal de trabajo de la Casa familiar un manejo adecuado a la resistencia y a la frustración brindándoles herramientas que les permita generar estrategias de afrontamiento ante las dificultades desde la resiliencia.

No obstante el manejo de un buen clima organizacional busca implementar un programa pertinente que contribuya con los procesos de capacitación del personal de trabajo y los residentes , que contribuya con el buen uso de herramientas de comunicación asertiva, y afrontamiento de dificultades.

Los instrumentos aplicados: la evaluación, el test y los módulos grupales tanto en la entrevista individual junto con los talleres grupales, tuvieron como fin capacitar a los trabajadores del centro creando en ellos unas bases técnicas y prácticas para afrontar la adversidad y comunicarse de manera asertiva entre ellos subsanando las dificultades que puedan surgir, en el desarrollo de su trabajo y con los usuarios o residentes del centro que teniendo en cuentas sus distintas patologías hacen que sea más frecuentes los posibles enfrentamientos o discusiones. Se pretendió que cada trabajador manejase la frustración que de ordinario, en el desempeño de sus labores puede ocasionarse todo ello desde un adecuado manejo de la resiliencia.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 49

## CAPÍTULO 1: DIAGNÓSTICO


### CONTEXTO Y DELIMITACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DIRIGIDA

Problemáticas observadas:

Tras un periodo de observación se detecta un problema de la convivencia, se generan conflictos entre residentes y trabajadores, muchos problemas dados por la incapacidad de convivir fruto de los cargos que desempeñan y la interacción desde sus puntos de trabajo con los residentes y sus diferentes patologías, adicciones, conflictos de adaptación y edades, otros tantos cuando sienten vulnerados sus derechos de privacidad o de alguna pertenencia así esto no se esté dando o casos donde si aplican dichas molestias. Tanto más el estrés laboral por parte de los encargados de cuidar y velar por las normas de la casa, y del mismo personal, las dificultades en abordar los conflictos y problemas que surgen el diario convivir y en este estilo de trabajo que conlleva una carga emocional fuera de la física.

En desarrollo de la experiencia profesional dirigida se observo: Los empleados cuando entran en conflicto con los usuarios no logran su punto de vista haciendo que se deteriore y desconozca su rol autoritario frente a este.

Al ser una institución que maneja unos principios de familia solidaria y no una institución con un solo carácter residencial o un centro de rehabilitación, hace que el compromiso sea mayor y más centrado en unos principios que exigen una manera distinta de reacción o unos procedimientos diferentes a los que en cualquier otro lugar de los anteriores mencionados, se puedan llevar a cabo, es decir no se puede dividir lo que buscan los hermanos que la dirigen de la disciplina que se debe ejercer, pero la verdad

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 5 de 49


muchas veces no se tiene las ideas claras o los procedimientos afianzados, muchas veces hay dudas de a quién recurrir o de qué manera se debe actuar, lo que genera una cierta inseguridad y otras veces un desinterés por lo que pueda suceder con los usuarios, en otras ocasiones no debe extrañar el que, aunque se sepan los procedimientos para evitar discusiones o simplemente para no incomodarse el trabajador deje pasar muchas veces diferentes violaciones a la normativa y concentre sus esfuerzos en otra actividad o función dentro de su mismo cargo.

Dada la ambigüedad y lo particular de cada caso con el que el trabajador se debe enfrentar y teniendo presente que también en sus vidas personales fuera del trabajo tendrán dificultades, es necesario que en el manejo de la resiliencia desde su desempeño laboral lo apliquen en su vida fuera del centro, dado que aunque se busque separar lo familiar de lo laboral es indiscutible que el estado de ánimo influye tanto en un sitio como en el otro.

Parece difícil que los lazos solidarios entre los trabajadores, el compañerismo e incluso la amistad puedan brindar un soporte adecuado para el buen funcionamiento, se requiere que se aprenda a trabajar más en equipo, que se busquen soluciones en común, y que todos aporten al buen desarrollo del centro desde un compromiso personal reflejado en el trabajo en equipo, y lo que se está viendo es que son casi siempre los mismos los que doblan sus esfuerzos mientras otros parecen estar en una pasividad de mínimos esfuerzos.

## **IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DEL PROBLEMA**

Dado que las personas más capaces para afrontar las diferentes situaciones o dificultades de la casa familiar S. Lorenzo deben ser sus trabajadores y esto no se está

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 49

dando, se identifica que en la preparación del personal para afrontar la adversidad, la mayoría de ellos carecen de una formación más completa y personalizada según cada una de sus necesidades y puestos de desempeño laboral, ya que no es lo mismo los de mantenimiento que las enfermeras o educadoras. Son inevitables los roces entre los usuarios y trabajadores, y compete a los segundos estar capacitados para manejarlos y buscar el progreso del clima organizacional del centro en búsqueda de sus objetivos como institución.


Se debe potenciar la capacitación personal desde la resiliencia, el compromiso, potenciar las cualidades personales de cada trabajador frente a las contrariedades propias de sus funciones en la Casa familiar, que se creen frentes de acción desde el grupo y no desde el individuo donde las decisiones sean tomadas y apoyadas por los fines mismos de la institución en bases de sus mismas directivas, y donde la cadena de mando apoye a sus trabajadores y ellos se muevan en base de las directrices dadas en miras a los objetivos de los residentes y usuarios.

### **Justificación**

El término resiliencia tiene su origen en el latín, “resilio” que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar. El término se utiliza en física. Expresa la cualidad de los materiales a resistir la presión, doblarse con flexibilidad, recobrar su forma original, no deformarse ante presiones y fuerzas externas y su capacidad de resistencia al choque. La resiliencia ha sido adaptada por las ciencias sociales, para caracterizar a aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanas y con éxito (Rutter, 1993)

Se plantea la necesidad de hacer una intervención que busque mejorar el clima y




	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 49

calidad de vida en La Casa San Lorenzo, y se busca que los residentes, voluntarios y el personal creen habilidades de RESILIENCIA. Contamos por esto con un periodo bastante amplio donde podemos sensibilizar a los trabajadores de la casa con talleres de grupo y con sesiones o entrevistas individuales donde se refuercen las habilidades personales (de resiliencia), aquellos puntos débiles se fortalezcan y los fuertes se incentiven para mejorar personalmente y contribuir en la comunidad en especial

Es de vital importancia que se refuerce en la institución el sentido de familiaridad y de ayuda junto con el progreso mutuo, pues no solo se pone en juego la salud mental y física de los residentes ni su evolución en sus problemas y urgencias más inmediatas, sino que está desde luego toda la institución en especial las personas que allí trabajan sometidos a niveles de cansancio y estrés laboral al encontrarse con una realidad humana basada en distintas dificultades y carencias, es decir: una realidad humana que hay que abordar para intentar subsanar, dado que sus objetivos, metas dependen de la conciencia que trabajadores voluntarios y residentes tengan de ello, que es una casa con una intención clara que busca prestar un ayuda a la persona y a la sociedad.

No es menos importante la experiencia que se puede obtener de esta intervención, el recurso humano en este caso los trabajadores del centro nos brindan siempre nuevas cosas que aprender, nuevos enfoques a la hora abordar los problemas y maneras de ver la vida, nos muestra como se puede educar al hombre y reforzar sus habilidades, como se puede capacitar para afrontar las contrariedades diarias en la sociedad, como no es un isla sola en el mundo sino como necesita de los demás y como él puede ayudar a los demás, educar en la sociedad permite conocer más aquello que pretendemos enseñar para mejorar y perfeccionar los métodos y enseñanzas. En una palabra como adquirir la Resiliencia y ponerla en práctica.

El comportamiento es producto de la interacción entre el factor persona y el factor

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 8 de 49

ambiente. Respecto al primer factor, Polk (1997) elaboró cuatro grupos o patrones de características personales que completarían el constructo de resiliencia (citado en Becoña, 2006): los patrones disposicional, relacional, situacional y el patrón filosófico.

Algunas características de un entorno resiliente son las siguientes (Salanova, 2009): En la organización, la salud de los empleados es un fin en sí misma. Se establecen relaciones buenas y positivas entre todos los empleados. El mismo ambiente hace que los trabajadores se sientan enérgicos (engaged), es decir, que se encuentren motivados e implicados hacia sus tareas. El entorno es fuente de inspiración en sí misma para las personas, un lugar donde se trabaja a gusto.


Por otra parte, condicionar el ambiente ayuda a evitar el hacinamiento, haciendo más fácil el desempeño de las tareas y previniendo así el riesgo de accidentes laborales. Evitar ruidos y temperaturas inadecuadas e iluminar de forma correcta ayudan a que el trabajador se sienta a gusto.

La resiliencia definida por varios autores:

“La habilidad para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva”. (BICE, 1994)

“La capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e incluso ser transformado positivamente por ellas.” (Grotberg, 1995)

“El desarrollo de competencias a pesar de la adversidad”. (Egeland, Carlson, Sroufe, 1993)

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 9 de 49

En definitiva, la resiliencia distingue dos componentes: La resistencia frente a la destrucción, es decir la capacidad para proteger la propia integridad bajo presión y más allá de la resistencia, la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a las circunstancias difíciles (Vanistendael y Lecomte, 2002).

El concepto incluye además, la capacidad de una persona o sistema social de afrontar adecuadamente las dificultades, de una forma socialmente aceptable.

La resiliencia es un proceso, un conjunto de fenómenos armonizados, en el cual el sujeto se cuela en un contexto afectivo, social y cultural. Es el arte de navegar en los torrentes (Cyrulnik, 2002)

La resiliencia habla de una combinación de factores que permiten a un niño, a un ser humano, afrontar y superar los problemas y adversidades de la vida (Suárez, 1995)


## **CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DIRIGIDA.**

### Objetivo general

Implementar un programa sobre estrategias de afrontamiento y manejo de la resiliencia del personal de la casa familiar San Lorenzo en España.

### Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo que afectan el clima de la casa familiar san Lorenzo Huesca-España.


	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 10 de 49

- Fortalecer los factores protectores del personal y usuarios de la casa Familiar San Lorenzo.
- Lograr la consolidación de un equipo interdisciplinario que permita atender y articular las necesidades especiales de este grupo poblacional mediante el fortalecimiento de la resiliencia.
- Realizar un programa de intervención y manejo de conflictos para los residentes de la casa familiar san Lorenzo.


## POBLACIÓN

El personal de trabajo de la Casa Familiar San Lorenzo lo componen 35 miembros en varias áreas de desempeño, encontramos: directivas de la institución, equipo técnico, educadoras sociales, enfermeras, fisioterapia, auxiliares de enfermería, mantenimiento y limpieza. La población atendida se encuentra entre los 20 y 65 años.

Sujeto 1	Masculino	62 años
Sujeto 2	Masculino	65 años
Sujeto 3	Masculino	43 años
Sujeto 4	Femenino	38 años
Sujeto 5	Femenino	46 años
Sujeto 6	Femenino	47 años
Sujeto 7	Femenino	46 años

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 11 de 49

Sujeto 8	Masculino	24 años
Sujeto 9	Masculino	42 años
Sujeto 10	Femenino	29 años
Sujeto 11	Femenino	35 años
Sujeto 12	Femenino	39 años
Sujeto 13	Masculino	56 años
Sujeto 14	Masculino	46 años
Sujeto 15	Masculino	53 años
Sujeto 16	Masculino	39 años
Sujeto 17	Femenino	44 años
Sujeto 18	Femenino	46 años
Sujeto 19	Femenino	36 años
Sujeto 20	Masculino	55 años
Sujeto 21	Masculino	52 años
Sujeto 22	Masculino	29 años
Sujeto 23	Masculino	31 años
Sujeto 24	Masculino	43 años
Sujeto 25	Masculino	38 años
Sujeto 26	Femenino	29 años
Sujeto 27	Femenino	35 años
Sujeto 28	Femenino	22 años
Sujeto 29	Femenino	47 años


	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 12 de 49

Sujeto 30	Femenino	57 años
Sujeto 31	Femenino	46 años
Sujeto 32	Femenino	44 años
Sujeto 33	Femenino	46 años
Sujeto 34	Femenino	35 años
Sujeto 35	Femenino	42 años

## MATERIALES Y MÉTODOS

### a. Materiales

- Computador
- Libros
- Hojas
- Marcadores o rotuladores
- Video Bean
- fotocopiadora
- Diapositivas
- Cuadros comparativos
- Videos
- Tijeras
- reglas
- Lápices
- Naranjas
- Formatos de test para aplicación individual

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 13 de 49

- Materiales varios para dinámicas.
- Aulas acomodadas para las actividades de grupo.
- Cartillas con un resumen para su repaso y trabajo personal


b. Métodos:

La convivencia entre un grupo tan numeroso de personas no siempre es fácil y a veces pueden originarse conflictos. Casa Familiar San Lorenzo intenta dar solución a los mismos a través del entrenamiento de habilidades de convivencia que se consiguen con la metodología del modelo de convivencia, con esta premisa desarrollamos un plan a seguir con los trabajadores buscando que afronten las adversidades diarias de una manera favorable para ellos mismos y el mejor desempeño de su puesto de trabajo.

Casa Familiar San Lorenzo apuesta fuerte por las unidades convivenciales, considerando que existen dos factores importantes que las dotan de consistencia, dando el enfoque humano que caracteriza a la congregación y el soporte técnico. Ambos factores dan calidez y calidad a las intervenciones. Estos dos factores son: el acompañamiento cercano que se da al residente durante todo el proceso a través de la figura del tutor y los ensayos de conducta, ya que Casa Familiar San Lorenzo es en sí mismo un espacio educativo que facilita la manera que el residente se enfrenta a la sociedad junto con la adquisición de nuevos patrones funcionales acordes a cada situación concreta.

Después de ver estas premisas en que el trabajador desarrolla su actividad diseñamos como métodos a utilizar: primero la entrevista individual donde se buscasen las carencias al igual que las virtudes personales para capacitar al individuo en la resiliencia. Y segundo unas actividades de talleres grupales donde se utilizasen


Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 14 de 49


estrategias del manejo de la comunicación asertiva para que el personal de trabajo pueda afrontar la adversidad.




	Resumen Narrativo	Indicadores objetivamente verificables	Medios de verificación	Supuestos importantes	Observaciones
META  Programa de convivencia en la casa familiar san Lorenzo de Huesca.	Lo que pretendo con el diseño del programa es mejorar el clima organizacional y manejo de la comunicación asertiva entre empleados y usuarios a través del fortalecimiento de sus estrategias de afrontamiento.	Programa planteado.	Instrumentos  <i>*Test. De entrevistas individuales y grupales y evaluación.</i>  <i>*Talleres grupales.</i>	0 conflictos entre los empleados  0 problemas con los usuarios del servicio de la casa familiar	<b>Antes</b> la gente no quería participar porque pensaba que eso le traería problemas con sus jefes.  <b>Después</b>  En la medida que los trabajadores fueron participando en mis actividades propuestas para el programa la gente vio que la cosa no era tan complicada
OBJETIVO GENERAL Implementar un programa sobre estrategias de afrontamiento y manejo de la resiliencia del personal de la casa familiar San Lorenzo en España.	El programa se centra en la necesidad de que los trabajadores puedan adquirir una buena forma de afrontar las dificultades, por eso lo más importante es que generen buenas capacidades de resiliencia, de manera que el clima laboral mejore y la Casa Familiar consiga sus metas	Disminución de los problemas o una mejor manejo de los mismos, teniendo en cuenta que las discusiones son inevitables con algunos residentes de la casa familiar san Lorenzo	Observación de Campo.  Observación de la respuesta y asimilación en los talleres de grupo.	Los trabajadores poseen lo necesario (herramientas de resiliencia) para manejar las dificultades de su trabajo.  Se mantiene un buen clima laboral.	Antes: Muchos pensaban que se trataba de temas de estrés y que no serviría.  Después: Los trabajadores empiezan a poner en práctica la teoría contando que en casa también les funciona. Claro esta no hablamos del

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
		<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 49

	con la ayuda del personal.				100%.
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> + Realizar un programa de intervención y manejo de conflictos de la casa familiar san Lorenzo. +Lograr la consolidación de un equipo interdisciplinario que permita atender y articular las necesidades especiales de este grupo poblacional mediante el fortalecimiento de la resiliencia. + Identificar factores de riesgo que afectan el clima de la casa. + Fortalecer los factores protectores del personal y usuarios de la casa.	El programa se irá desarrollando por medio de la entrevista de cada trabajador buscando de manera personal la manera cómo afronta las dificultades mediante el test propuesto, para al final del mismo por medio de la evaluación comparar los dos resultados.	Datos obtenidos individualmente en la entrevista.  Resultados de la evaluación	Aplicación del test.  Aplicación de la evaluación.	El programa ha tenido éxito y los test y la evaluación han conseguido ser de ayuda en pos del objetivo general partiendo de los específicos.	Antes: todos han participado de las entrevistas. Donde se les ha aplicado el test, colaborando con más tranquilidad.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 49

<p>+ Consolidar un grupo interdisciplinario, que permita la comunicación y el apoyo.</p>					
<p><b>ACTIVIDADES</b> +Actividades para conseguirlo: Aplicar test <b>RESILIENCIA: APORTES DE LA ENTREVISTA A LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO Y DE PROTECCION Y POTENCIAL RESILIENTE</b> <i>Dra. Isabel M. Miku</i> Tes de Evaluacion..... +talleres grupales, en los que se brinde la teoría junto con las dinámicas de grupo que facilite el dialogo, el debate, le consenso y generen la adquisición de habilidades y herramientas. Y se reforzarán luego con el</p>	<p>La casa familiar se caracteriza por el trabajo en común desde todas las aéreas del centro, al realizar talleres grupales se busca ofrecer la teoría del programa con juegos de roles y demás dinámicas que brinden temas de discusión y que permitan un mejor enriquecimiento a nivel colectivo.</p> <p>Pero como cada caso es muy particular pues no todos necesitan los mismos refuerzos o ayuda, se contará con la entrevista individual donde se</p>	<p>Asistencia a las actividades y seguimiento personal de la evolución del programa a nivel general e individual.</p>	<p>Aplicación de los módulos o talleres grupales.</p> <p>Entrevistas individuales.</p>	<p>Los trabajadores abran tenido la oportunidad de conocer la teoría y llevarla a la práctica, lo que les hará mucho más fácil su desempeño laboral.</p> <p>Gracias a esto el centro contará con empleados más capacitados para afrontar las dificultades diarias.</p>	<p>Talleres, mesas de trabajo.</p> <p>Antes: Se les hizo la invitación a los talleres grupales muchos iban cansados o con expectativa negativa.</p> <p>Después:</p> <p>Se han divertido en los juegos de rol y dinámicas y se han ido con la teoría para repasar, su actitud cambió se ven más relajados y parece que disfrutaban en las actividades.</p>

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
		<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 49

trabajo individual en las intervenciones personales. (Entrevista)	buscará ayudar más a la persona en sus carencias o mejoras personales.				
---	--	--	--	--	--

## **CAPITULO 3: RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DIRIGIDA**

### **REFERENCIACIÓN DESCRIPTIVA DE LA INFORMACIÓN GENERADA**


Durante la práctica profesional se ha observado que en Casa Familiar San Lorenzo existían problemas en la convivencia. Estos problemas se reflejaban en:

- Un gran número de incidencias mensuales relacionadas con conflictos entre residentes.
  
- Existencia de reuniones de trabajadores en las que se hacía referencia al malestar originado por la relación con los residentes y entre ellos mismos.
  
- Verbalizaciones de los residentes en las terapias de grupo sobre los conflictos que vivían con los propios trabajadores.

Haciendo un análisis de la realidad se podía extraer tres conclusiones que fueron el punto de partida del programa.

- Los residentes de Casa Familiar San Lorenzo se caracterizan por la pluripatología. Además, un denominador común de los perfiles que ingresan en este centro son los trastornos de conducta.
  
- Los profesionales que intervienen en los procesos terapéuticos de los residentes están sometidos a mucha presión asistencial y humana.
  
- Es complicado la convivencia entre tantas personas tan heterogéneas que comparten tantas horas diarias.


Otro aspecto a tener en cuenta es que la metodología de trabajo por la que se ha apostado en Casa Familiar San Lorenzo desde su traslado a la nueva sede en septiembre de 2008 ha sido el modelo de la convivencia. Dicho modelo se basa en las siguientes premisas:

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 49

- Intervenimos con personas en situación de exclusión social, la mayoría de ellas provienen de familias desestructuradas, disfuncionales, o simplemente no tienen familia o no reciben de la misma el apoyo necesario.
- El carisma de los Hermanos Franciscanos de Cruz Blanca está presente en todos nuestros programas. Dentro de los principios fundamentales de la congregación se contempla el crear familia entre los más necesitados. De esta forma se habla de Casas Familiares, donde Hermanos, trabajadores, residentes y voluntarios comparten el día a día como una familia y aquellas personas que tienen más capacidades ayudan y apoyan a las que están más limitadas.
- La convivencia en sí misma es educativa, es decir, nos permite realizar un constante entrenamiento de hábitos y de modificación de conducta. Además, permite establecer pautas y límites desde el cariño, la comprensión, la cercanía y las diferencias individuales.

De esta manera hemos desarrollado el Modelo de convivencia, apostando porque nuestros recursos residenciales se asemejen a familias, unas más grandes, otras más pequeñas, donde formen parte trabajadores, Hermanos, residentes y voluntarios, y donde se compartan las actividades del día a día, donde exista comunicación, y donde puedan compartirse actividades de ocio.

En estas unidades convivenciales cada uno tiene un rol de acuerdo a sus capacidades y limitaciones. Los miembros del equipo comparten los objetivos perseguidos con cada uno de los residentes, y el entrenamiento en las habilidades necesarias se desarrolla durante todo el tiempo que dura la convivencia, siendo reforzado por todas las personas que forman parte de la unidad convivencial (Hermanos, trabajadores, voluntarios e incluso los propios compañeros). Además, se proponen

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 49


talleres participativos en los que se enseñan habilidades sociales y de resolución de conflictos a través de dinámicas de grupos y trabajos personales, y se solicita a los participantes que practiquen dichas habilidades en el día a día de la convivencia.

Casa Familiar San Lorenzo apuesta fuerte por las unidades convivenciales, considerando que existen dos factores importantes que las dotan de consistencia dando el enfoque humano que caracteriza a la congregación y el soporte técnico. Ambos factores dan calidez y calidad a nuestras intervenciones: el acompañamiento y los ensayos de conducta:

Este **acompañamiento** viene dado por trabajadores, Hermanos y voluntarios. El acompañamiento no es, en sí mismo, una intervención concreta, sino que, más bien, es una actitud. Es hacer sentir a la persona que puede contar contigo en su vida. Estableciendo un vínculo con la persona entera, la acogemos con todas sus circunstancias, no nos centramos en una “parcela” de forma exclusiva. Pasamos de trabajar con problemas de personas a trabajar con personas con problemas.

Se trata de acompañar en el proceso de cambio que exige, desde nuestro planteamiento, una forma de ser y de actuar ante el residente:

- Creer en él como sujeto con posibilidades de cambiar y de afrontar retos.
- Atender al otro como distinto y único evitando encasillarlo en un colectivo o en una estadística.
- Ponernos en su lugar para percibir la situación por la que atraviesa y desde ahí planificarla.
- Ser flexibles y pacientes.


	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 49

- Ser capaces de abandonar la mesa y el despacho cuando sea preciso sin miedo a que invadan nuestro espacio.
- Aceptar incondicionalmente, no juzgar.
- Mantener un contacto cercano en todo momento.
- Favorecer la expresión de los sentimientos, tanto del otro como de uno mismo, en todo momento del proceso.
- Reconocer la autodeterminación: no ser paternalistas, respetar sus decisiones.
- Actuar siempre con discreción, manteniendo siempre la confidencialidad en las intervenciones.

Los **ensayos de conducta** se propician en el día a día de un recurso residencial de atención permanente durante las 24 horas del día. Cada situación cotidiana es una oportunidad para aprender, por lo que la Casa Familiar San Lorenzo es en sí misma un espacio educativo que facilita la modificación de conducta y la adquisición de nuevos patrones funcionales acordes a cada situación concreta.

Las personas que trabajamos en Cruz Blanca actuamos como educadores modelando las conductas y ofreciendo retroalimentación tanto positiva como negativa para aumentar o disminuir las mismas. Además, somos modelos e influimos con nuestros comportamientos en la modificación del comportamiento del residente. De esta forma, si se aprovechan los contextos informales del día a día las oportunidades de aprendizaje son múltiples garantizando de esta forma la extinción de conductas desadaptativas y la adquisición de otras más funcionales; pasos fundamentales para conseguir el aumento de la autonomía personal y social del residente.




	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 49

Al analizar detenidamente los problemas de convivencia que se nos planteaban y observar que eran incompatibles con el modelo de convivencia que pretendíamos desarrollar, surgió una hipótesis que motivó el trabajo desarrollado en la práctica profesional: Los problemas de convivencia se podían dar por la falta de habilidades sociales no sólo de los residentes sino también de los propios profesionales.

Así surgió la idea de poder realizar el entrenamiento de habilidades de resiliencia.

La metodología que se utilizó fue la siguiente:

- 1.- Evaluación de las habilidades individuales de los profesionales del centro. Se elaboró y administró un auto cuestionario y un cuestionario de feed-back del entorno.
- 2.- Con los resultados obtenidos en la fase anterior se negoció un objetivo a trabajar con cada uno de los profesionales en terapia individual.
- 3.- Se planificaron y ejecutaron sesiones grupales de entrenamiento de las siguientes habilidades: comunicación, asertividad, expresión de emociones y resolución de conflictos.
- 4.- Se llevaron a cabo sesiones individuales de entrenamiento con el objetivo de reforzar habilidades de resiliencia que destacaran en cada profesional y entrenar aquellas de las que carecía.
- 5.- Realizar una evaluación de los resultados obtenidos.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 5 de 49

## Discusión y análisis de resultados

Casa Familiar San Lorenzo tiene una plantilla profesional compuesta por 35 personas con las siguientes categorías laborales:

3 Hermanos Franciscanos de Cruz Blanca. Uno de ellos el Director del Centro

1 Psicóloga

1 Trabajadora Social

3 Educadoras Sociales

3 Enfermeras

1 Fisioterapeuta

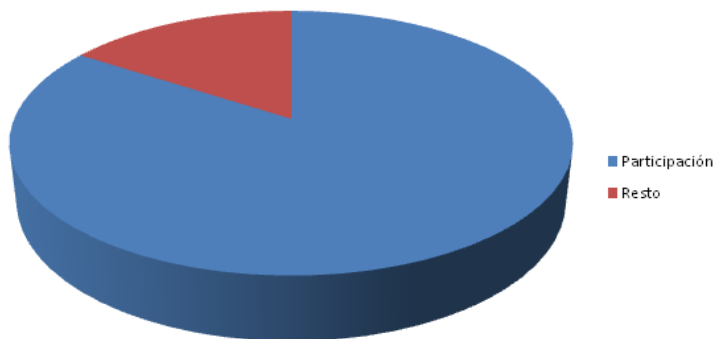
1 Administrativa

20 Auxiliares/monitores


1 Responsable de mantenimiento

4 Limpiadoras

Se consiguió la participación del 84,21% de los profesionales de la Casa Familiar, cuyo resultado se valora de forma muy satisfactoria.



Después de la realización de las sesiones grupales e individuales se dejaron unas semanas de tiempo para poder poner en marcha las habilidades adquiridas y se

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 49

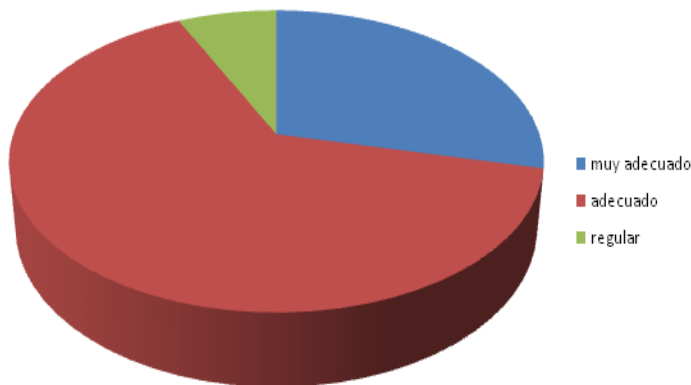
administró un cuestionario de evaluación para valorar los resultados obtenidos, que se muestran a continuación:

**SOBRE EL PROGRAMA:**

**Pregunta:** 01.- ¿Crees que recibiste una buena información sobre el Programa?

**Respuestas Porcentaje**


Muy adecuado	28,6%
Adecuado	64,3%
Regular	7,1%

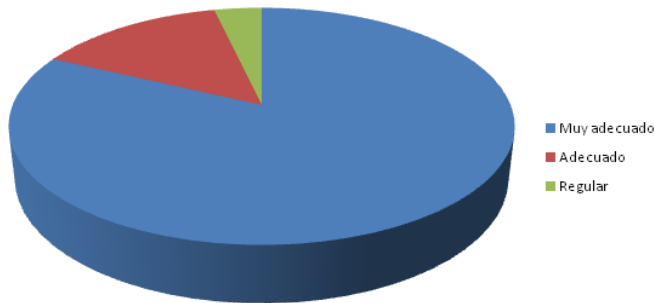


**Pregunta:** 02.- ¿Crees que era importante trabajar esos objetivos en Casa Familiar San Lorenzo?

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	82,1%
Adecuado	14,3%
Regular	3,6%

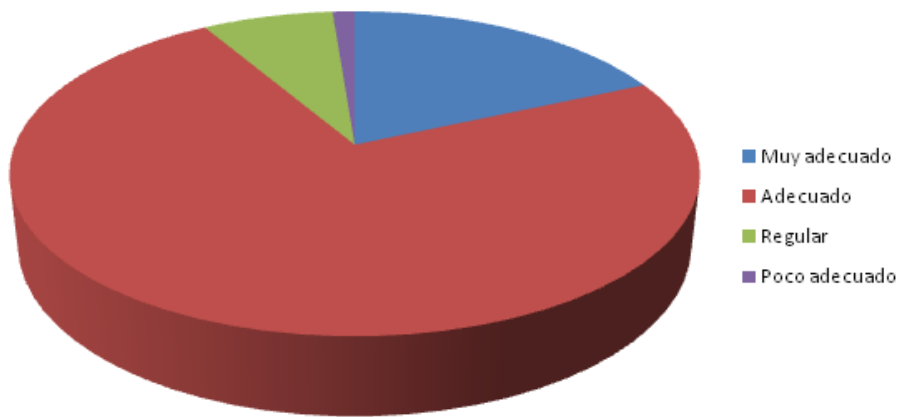
	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 49



**Pregunta:** 03.- ¿Qué opinas sobre las actividades que se han realizado para conseguir esos objetivos?

**Respuestas Porcentaje**


Muy adecuado	17,9%
Adecuado	71,4%
Regular	7,1%
Poco adecuado	3,6%



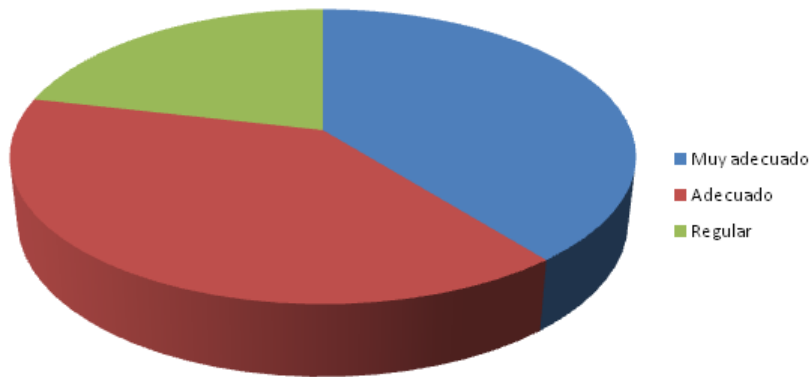
**Pregunta:** 04.- Los responsables del programa, ¿han resuelto tus dudas de forma adecuada?

**Respuestas Porcentaje**

Muy	39,3%
-----	-------

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 8 de 49

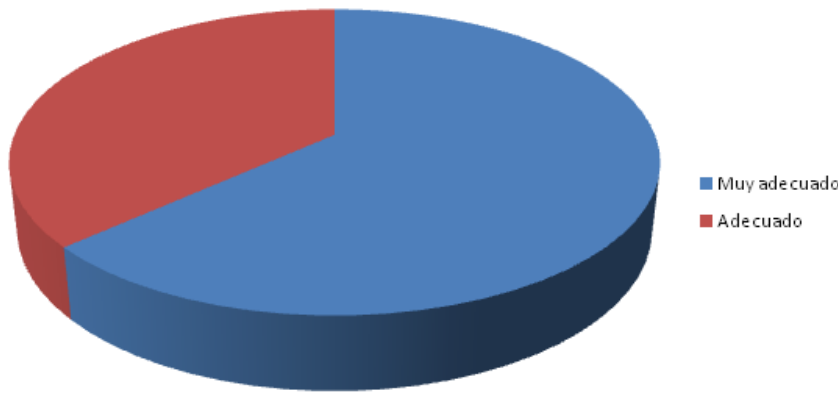
adecuada	
Adecuada	39,3%
Regular	21,4%




**Pregunta: 05.-** Los responsables del programa, ¿han facilitado tu participación en el mismo?

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	67,9%
Adecuado	32,1%



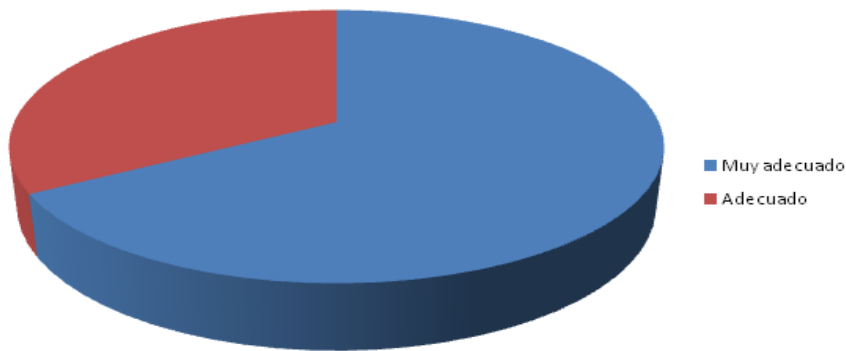
	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 9 de 49

**SOBRE LOS TALLERES GRUPALES:**

**Pregunta: 06.- ¿La convocatoria de los mismos se realizó correctamente?**

**Respuestas Porcentaje**

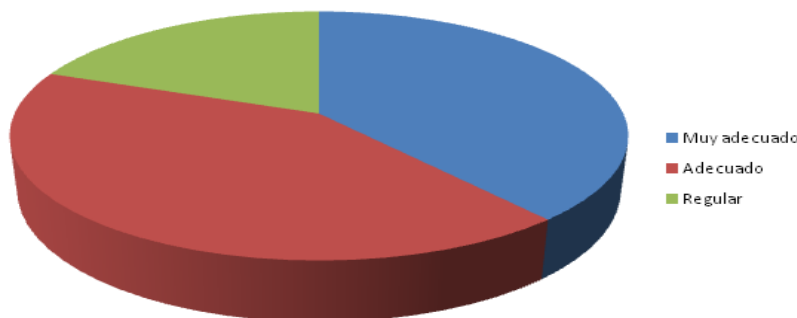
Muy adecuado	46,4%
Adecuado	53,6%




**Pregunta: 07.- ¿Qué opinas sobre el horario de los talleres?**

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	42,9%
Adecuado	46,4%
Regular	10,7%

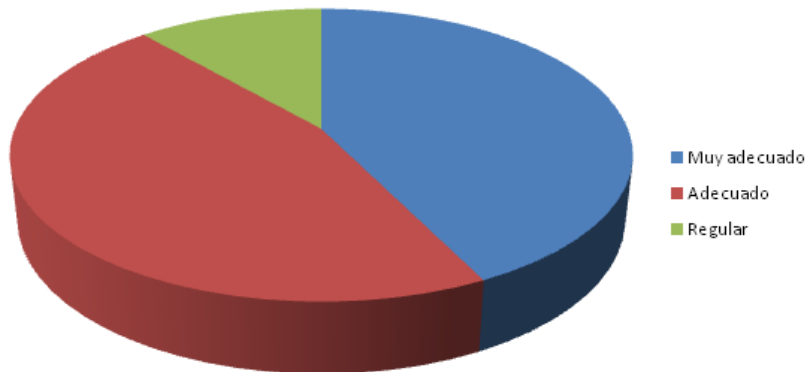


	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 10 de 49

**Pregunta: 08.-** ¿La información recibida se ha ajustado a tus necesidades?

**Respuestas Porcentaje**


Muy adecuado	39,3%
Adecuado	42,9%
Regular	17,9%

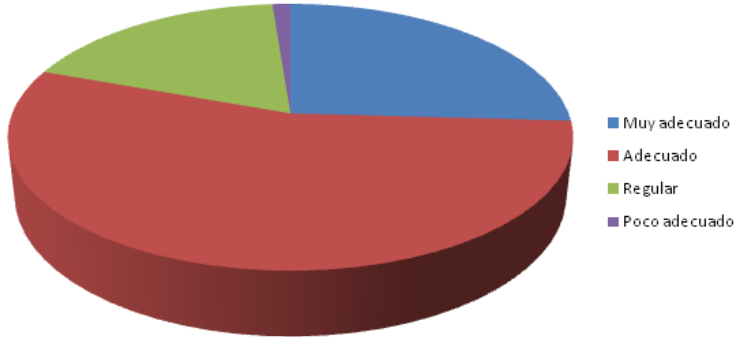


**Pregunta: 09.-** ¿La duración de las sesiones se ajustaba a los contenidos?

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuada	25,0%
Adecuada	53,6%
Regular	17,9%
Poco adecuada	3,6%

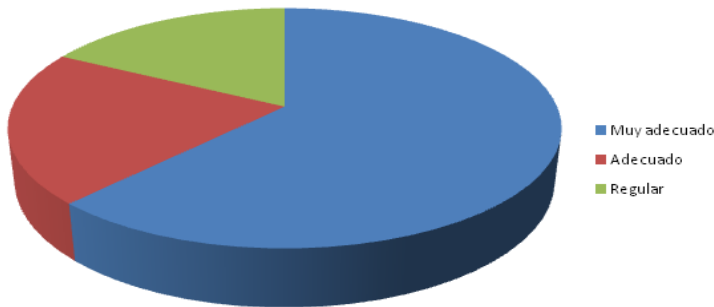
	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 11 de 49



**Pregunta:** 10.- ¿Los contenidos tratados te están ayudando a mejorar en tu trabajo?

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuada	64,3%
Adecuada	21,4%
Regular	14,3%




**Pregunta:** 11.- ¿Y en tu vida personal?

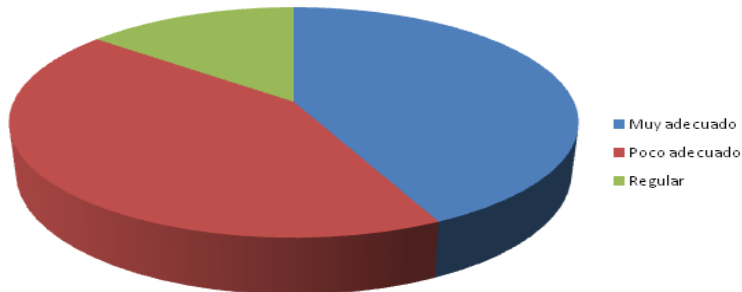
**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	42,9%
Poco adecuado	42,9%



	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 12 de 49

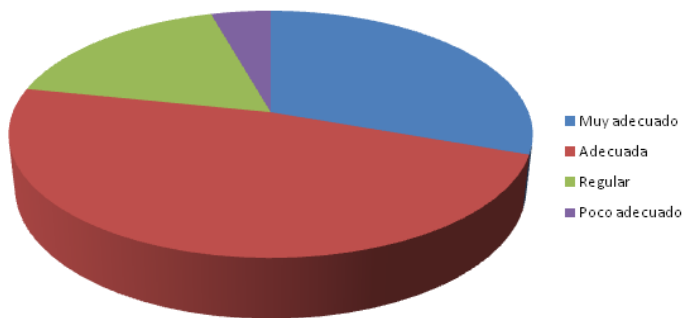
Regular	14,3%
---------	-------



**Pregunta:** 12.- ¿Qué opinas de la metodología utilizada en las sesiones grupales (dinámicas, role-playing, análisis de casos, etc)?

**Respuestas Porcentaje**


Muy adecuada	25,0%
Adecuada	39,3%
Regular	32,1%
Poco adec.	3,6%



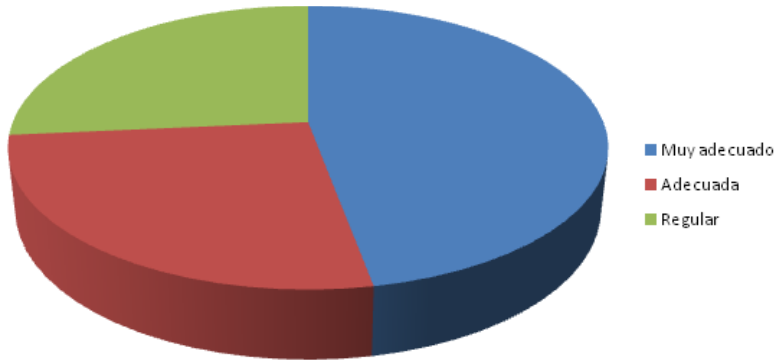
**Pregunta:** 13.- ¿La organización del taller permitía realizar preguntas?

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	57,1%
--------------	-------

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 13 de 49

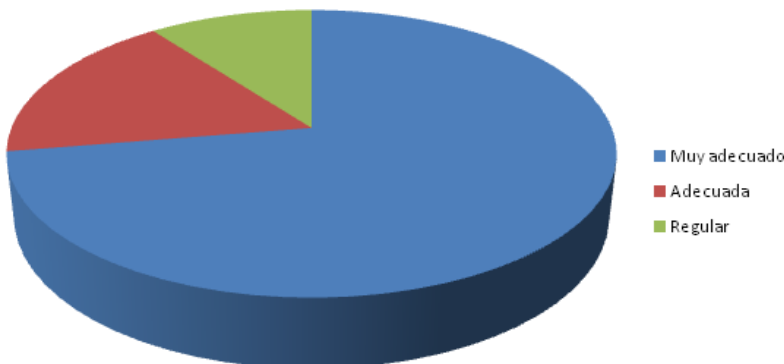
Adecuado	32,1%
Regular	10,7%



**Pregunta: 14.- ¿El aula donde se realizó el taller era adecuada?**

**Respuestas Porcentaje**


Muy adecuado	75,0%
Adecuado	17,9%
Regular	7,1%



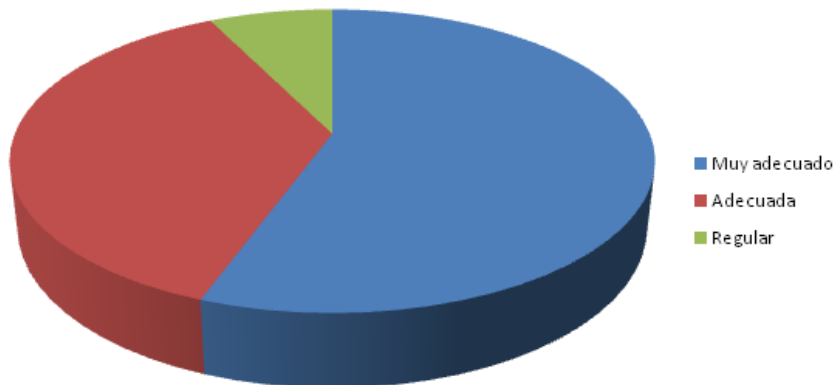
**Pregunta: 15.- ¿Los materiales entregados fueron adecuados?**

**Respuestas Porcentaje**

Muy	53,6%
-----	-------

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 14 de 49


adecuado	
Adecuado	35,7%
Regular	10,7%

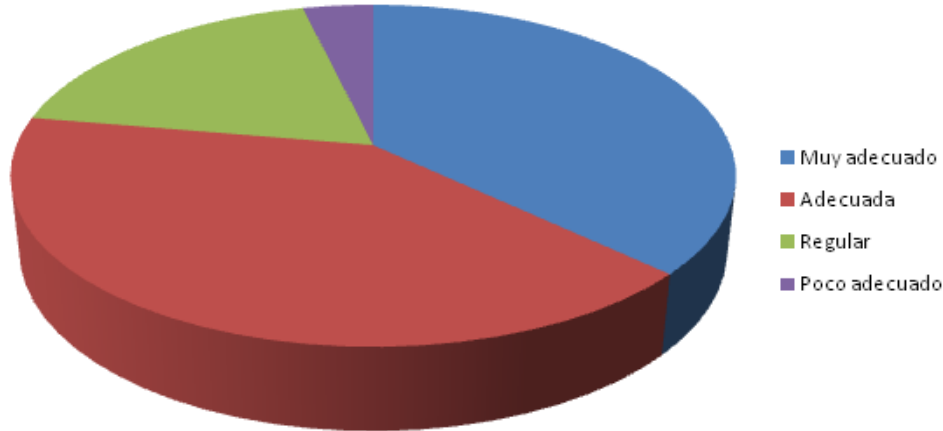


**Pregunta:** 16.- ¿Los medio utilizados fueron adecuados: audiovisuales, fichas, etc?

**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	35,7%
Adecuado	39,3%
Regular	17,9%
Poco adecuado	7,1%

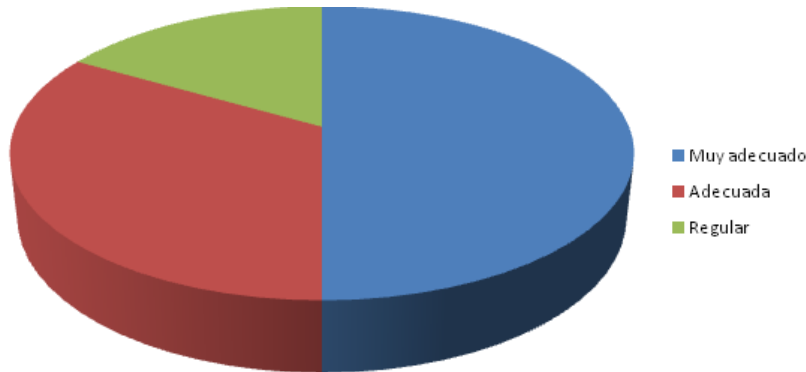
	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 15 de 49



**Pregunta: 17.-** ¿El ponente domina el tema expuesto?


**Respuestas Porcentaje**

Muy adecuado	53,6%
Adecuada	35,7%
Regular	10,7%

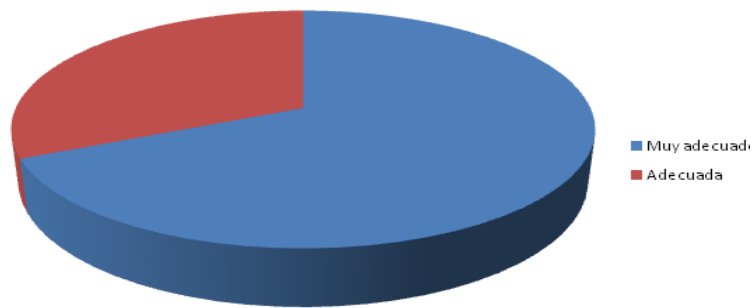


**SOBRE LAS SESIONES INDIVIDUALES:**

**Pregunta: 18.-** ¿Los organizadores de programa te han facilitado acudir a las sesiones individuales?


	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 16 de 49

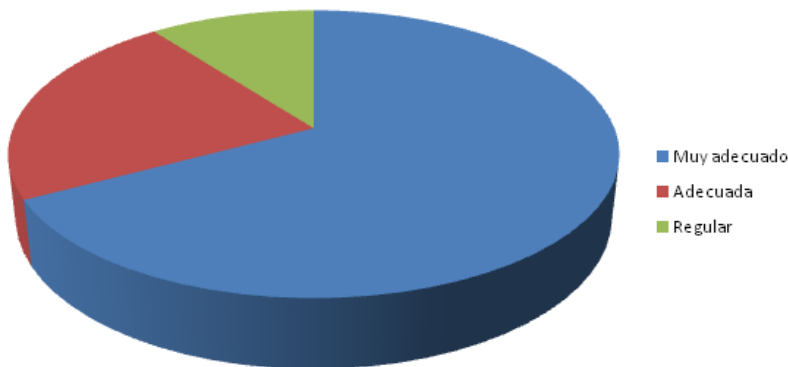
Resptas.	Respon.	Porc.
Muy adecuado	10	76,9%
Adecuado	3	23,1%



**Pregunta:** 19.- ¿Crees que el objetivo marcado en las sesiones individuales se ha ajustado a tus necesidades?

Respuestas	Resp.	Porcentaje
Muy adecuado	9	69,2%
Adecuado	3	23,1%
Regular	1	7,7%

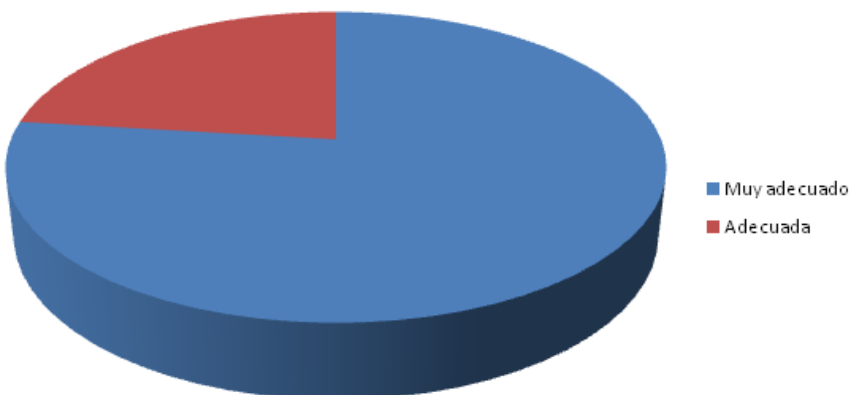
	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 17 de 49



**Pregunta: 20.-** ¿Crees que has conseguido adquirir tu objetivo durante las sesiones individuales?

**Respuestas Respon. Porcentaje**


Muy adecuado	10	76,9%
Adecuada	3	23,1%

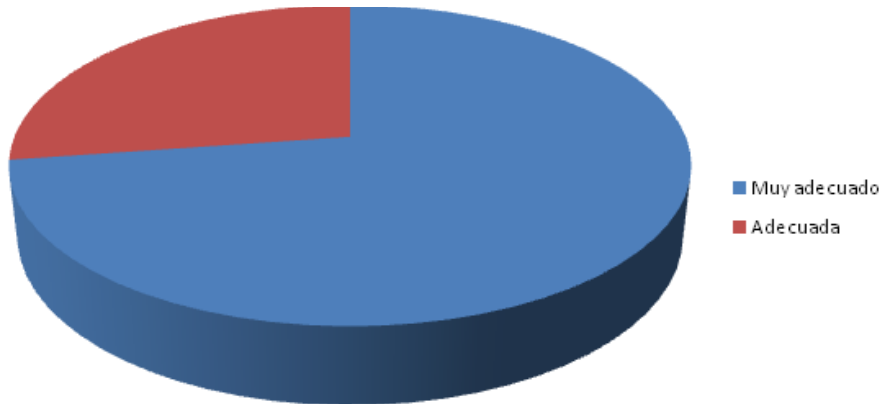


**Pregunta: 21.-** ¿La duración de las sesiones te ha parecido adecuada?

**Respuestas Respon. Porcentaje**

Muy adecuada	8	61,5%
Adecuada	5	38,5%

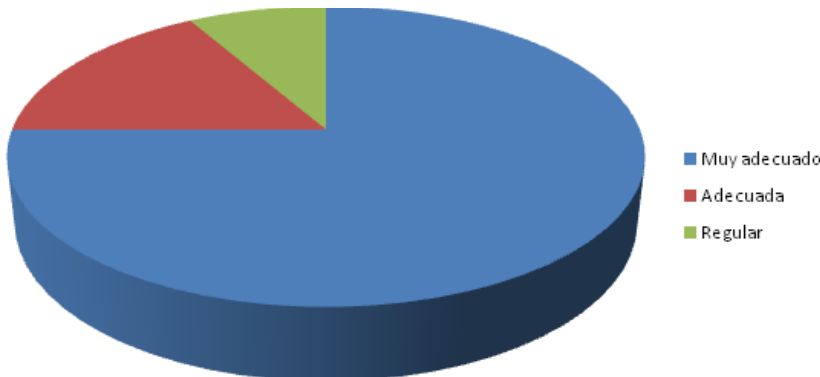
	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 18 de 49



**Pregunta: 22.-** ¿El número de sesiones te ha parecido adecuado para conseguir tu objetivo?

**Respuestas Respta. Porcentaje**


Muy adecuado	9	69,2%
Adecuado	2	15,4%
Regular	2	15,4%



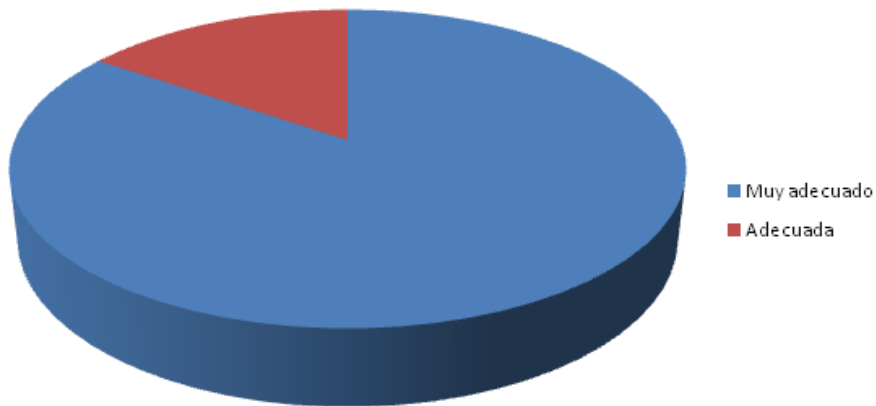
**Pregunta: 23.-** ¿El terapeuta ha conseguido motivarte en la mejora de tus habilidades de resiliencia?

**Respuestas Respta Porcentaje**

Muy	11	84,6%
-----	----	-------

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 19 de 49


adecuado		
Adecuado	2	15,4%

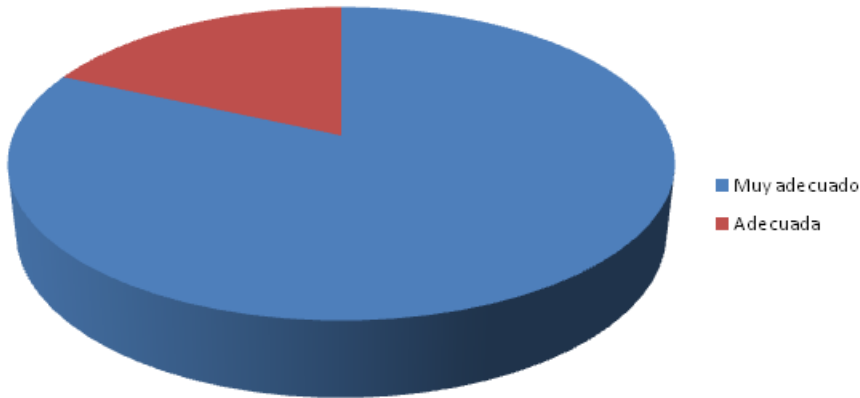


**Pregunta:** 07. ¿El terapeuta dominaba la habilidad en la que te entrenaba?

<b>Respuestas</b>	<b>Respon.</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy adecuado	9	69,2%
Adecuado	4	30,8%

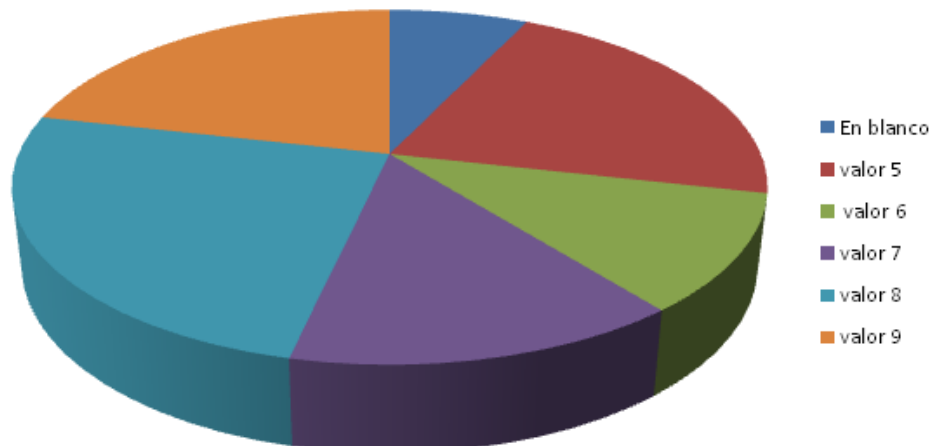



	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 20 de 49



General: Puntúa del 1 al 10 los beneficios que crees que se han logrado en Casa Familiar San Lorenzo con respecto a la convivencia en el centro a través del programa:

Respuestas	Porcentaje
En blanco	7,1%
Valor 5	21,4%
Valor 6	10,7%
Valor 7	14,3%
Valor 8	25,0%
Valor 9	21,4%




	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 21 de 49

Analizando dichos resultados podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Más de la mitad de los profesionales que han participado en el programa valora que se ha conseguido mejorar la convivencia en el centro, dando una puntuación de 7 o superior. Nadie ha dado una puntuación inferior a 5 en este punto.
- Más de un 80% de los participantes creen que las habilidades trabajadas les están ayudando tanto en su vida profesional como personal de forma adecuada o muy adecuada.
- El 100% de los participantes creen que han conseguido entrenar de forma adecuada o muy adecuada la habilidad de resiliencia planteada.
- El 89,3% creen que el estudiante controlaba de forma adecuada o muy adecuada las sesiones grupales y el 100% valoran que este control era adecuado o muy adecuado en las sesiones individuales.

Con estos resultados podemos concluir que se han conseguido de forma satisfactoria los objetivos propuestos en el programa.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 22 de 49


## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado final de la práctica profesional dirigida se puede concluir lo siguiente:


1. Se realizó un proceso de intervención de conflictos donde el personal de trabajo podía buscar soluciones a sus problemas o malestares, mediante encuestas, trabajos de terapia grupal e individual.
2. Se capacitó ante la adversidad desde lo más básico: la comunicación, el manejo de las emociones, la asertividad y cuando el conflicto es inevitable aprendiendo a negociar.
3. Se potenció la mejora en la calidad de vida de los usuarios-trabajadores facilitando el sentimiento de pertenencia a la Casa Familiar San Lorenzo en un clima de familiaridad y tranquilidad donde todos se sientan en un ambiente favorable.
4. Buscamos que los trabajadores pudiesen sobreponerse a las dificultades de su trabajo superando la frustración, creando empatía y manejando los niveles de estrés y agotamiento laboral.

Teniendo en cuenta todo el proceso adelantado, se establece las siguientes recomendaciones:

1. Establecer unas vías de comunicación con los responsables para tratar las quejas o cuestiones de desacuerdo que puedan aparecer, o para comentar el desarrollo del trabajo diario.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 23 de 49

2. Promover un clima de implicación en la misión de la Organización.
3. Los trabajadores faciliten con tu actitud y comportamiento la creación del clima familiar que pretende la casa familiar.
4. Que cada persona que desempeña un trabajo conozca sus tareas y que las realices lo mejor que pueda según sus capacidades.
5. Que los trabajadores hagan sus peticiones relacionadas tanto con tu trabajo como con su vida privada si afectan a su rendimiento, con el responsable directo o quien pueda prestar la respectiva ayuda, sugerimos el área de psicología.
6. Es imprescindible que el personal que trabaja en las casas familiares acepte el Ideario de HH. Franciscanos de Cruz Blanca y su comportamiento se adapte a este Ideario.
7. En cada Casa Familiar se han distribuido hojas en las que cualquier trabajador, residente o voluntario puede comunicar sus sugerencias y quejas para colaborar en la mejora de la misma.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 24 de 49

## BIBLIOGRAFÍA

BACH, EVA; FORÉS, ANNA (2008). La Asertividad: para gente extraordinaria. Plataforma editorial. Barcelona

BACH, EVA; FORÉS, ANNA. (2007). E-mociones. Comunicar y educar a través de la red. CEAC educación: Barcelona

BICE. (1999). La resiliencia o el realisme de l'esperanza. Ferit pero no vemjut. Claret: Barcelona.

CYRULNIK, BORIS. (2001). La maravilla del dolor. El sentido de la resiliencia. Granica: Barcelona.

CYRULNIK, BORIS. (2002). Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida. Gedisa: Barcelona.


CYRULNIK, BORIS. (2005). El amor que nos cura. Gedisa: Barcelona.

CYRULNIK, BORIS; et alter. (2004). El realismo de la esperanza. Testimonios de experiencias profesionales en torno a la resiliencia. Gedisa: Barcelona.

FORÉS, ANNA; VALVÉ, MONTSE (2002). «Teatro de la mente y metáforas educativas. La didáctica en educación social. Ñaque. Ciudad Real.

FORÉS, ANNA; GRANÉ, JORDI. «Tejiendo la red. La resiliencia» en BACH, EVA;

GRANÉ, JORDI. FORÉS, ANNA; (2007). La resiliencia. Vull Saber. UOC; Barcelona.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 25 de 49

FORÉS, ANNA; GRANÉ, JORDI.(2008). La resiliencia. Plataforma Editorial.; Barcelona.

GROTBERG, EDITH HENDERSON. (2006). La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades. Gedisa: Barcelona.


Hernández, Yesid. Módulo curso de trabajo de grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades. Programa de Psicología. Bogotá (2010).

HENDERSON, NAN; MILSTEIN, MIKE M (2003). La resiliencia en la escuela. Paidós: Barcelona.

MANCIAUX, MICHEL (2003). La resiliencia: resistir y rehacerse. Gedisa: Barcelona.

MELILLO, ALDO; SUÁREZ OJEDA, ELBIO NÉSTOR (2001). Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas. Paidós: México.

TORRALBA; FRANCESC (2008). El sentir de la vida. Ara Llibres: Barcelona.

	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 26 de 49

## ANEXOS





**FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS**

**PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN,  
EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE  
INVESTIGACIÓN**


**CÓDIGO:**  
FI-GC-VIACI-001-001

**VERSIÓN:**  
001-19-10-2010

**PÁGINAS:**  
Página 27 de 49





	<b>FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GC-VIACI-001-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 001-19-10-2010
		<b>PÁGINAS:</b> Página 28 de 49

