

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**



**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO:  
EL ROL DEL PSICÓLOGO/A EN EL ÁREA LABORAL DE LAS EMPRESAS  
DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, DURANTE EL AÑO 2018- 2019.**

**PRESENTADO POR:**

**LEIDY MARÍA GRANADOS DE PALACIOS**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**DOCENTE ASESOR**

**LIC. MANUEL DE JESÚS CASTRO ASCENCIO**

**OCTUBRE, 2019**

**SAN MIGUEL,**

**EL SALVADOR,**

**C.A.**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

**RECTOR**

DOCTOR MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

**VICERECTOR ACADÉMICO**

INGENIERO AGRÓNOMO NELSON BERNABÉ GRANADOS ALVARADO

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

MAESTRO CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

**SECRETARIO GENERAL**

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

**FISCAL GENERAL**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

**AUTORIDADES**

MAESTRO. ROGER ARMANDO ÁRIAS ALVARADO

**DECANO EN FUNCIONES**

LICENCIADO JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ

**SECRETARIO GENERAL**

MAESTRO JORGE PASTOR FUENTES CABRERA

**DIRECTOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

DOCTORA NORMA AZUCENA FLORES RETANA

**JEFA DEL DEPARTAMENTO**

LICENCIADO NAHÚN VÁSQUEZ NAVARRO

**COORDINADOR DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA**

MAESTRO RENÉ CAMPOS QUINTANILLA

**COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA SECCIÓN DE  
PSICOLOGÍA**

MAESTRO MANUEL DE JESÚS CASTRO ASCENCIO

**DOCENTE DIRECTOR**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios Todopoderoso por haberme permitido concluir con paciencia y dedicación mi trabajo de grado.

A mi esposo y mi hija por brindarme su apoyo y darme su amor incondicional, gracias por ser mi motor principal en mi vida, si no hubiera sido por su apoyo, no hubiera podido terminar este proceso.

A mi madre, gracias por siempre confiar en mi, por siempre estar cuando te necesito.

A mi asesor de trabajo de grado Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio, por brindarme sus conocimientos y apoyo.

Al Lic. Nahún Vásquez Navarro por brindarme su ayuda en este proceso, por su tiempo y dedicación en todo mi proceso de trabajo de grado.

## ÍNDICE.

<b>Contenido</b>	<b>No. de pág.</b>
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
1.1 Situación problemática.....	12
1.2 Antecedentes.....	13
1.3 Enunciado del problema.....	15
1.4 Justificación.....	16
<b>CAPITULO II: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.1 Objetivo General:.....	18
2.2 Objetivos Específicos: .....	18
<b>CAPITULO III: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
3.1 Antecedentes históricos de la psicología laboral.....	19
3. 2 El psicólogo organizacional: roles, tareas y funciones.....	22
3.3 Funciones de selección, evaluación y orientación de personal.....	26
3.3.1 Formación y desarrollo del personal.....	27
3.3.2 Marketing y comportamiento del consumidor.....	28
3. 3.3 Condiciones de trabajo y salud.....	28
3.3.4. Organización y desarrollo de Recursos Humanos.....	29

3.3.5 Dirección y Management.....	29
3.4 Funciones que realizan los psicólogos del trabajo.....	30
3.4.1 El rol del psicólogo en la administración de Recursos Humanos...30	
3.5 Funciones.....	31
<b>CAPITULO IV: SISTEMATIZACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>44</b>
4.1 Hipótesis de investigación.....	44
4.2 Hipótesis Nula.....	44
4.3 Operacionalización de variable.....	45
<b>CAPITULO V: DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
5.1 Método de investigación.....	46
5.2 Tipo de investigación.....	46
5.3 Sujetos de estudio.....	47
5.4 Técnicas e instrumentos utilizados.....	48
5.5 Procedimiento.....	49
<b>CAPITULO VI: ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
6.1 Descripción de resultados.....	50
6.2 Análisis de resultados. ....	58
6.3 Explicación de la hipótesis.....	66

CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
7.1 Conclusiones.....	68
7.2 Recomendaciones.....	68
RECURSOS A UTILIZAR.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	72

**Anexo 1 Tablas y gráficas**

Anexo 2 Encuestas

Anexo 3 Cronograma de actividades

Anexo 4 Acuerdos de aprobación de tema y trabajo de grado

Anexo 5 Solicitud y permiso para aplicar instrumentos

Anexo 6 Carta de egreso

Anexo 7 Protocolo de Tesis



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo fundamental conocer las funciones del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019. Una vez se conocen las funciones se pretende describir las áreas de desempeño y vivencias del psicólogo laboral; así mismo establecer el perfil del psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel.

El estudio se enmarca en el método cuantitativo de tipo descriptivo, esto es porque se emplea un instrumento que permite obtener número de funciones y actividades en cada función, para ello se destinan un total de 22 preguntas que comprenden las funciones de evaluación, capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel. La función que menos desempeñan es la de consejería. Se determinó que en las cinco empresas consultadas las funciones de evaluación, capacitación, atención, asesorías, diagnósticas, ejecución y gerenciales son las que realiza el psicólogo laboral en su empresa en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel. El procedimiento básico es asistir a las empresas en la ciudad de San Miguel que es un total de cinco y solicitar el permiso respectivo y entrevistar al psicólogo laboral. Lo que se espera con esta investigación es obtener un perfil del psicólogo/a en el área laboral y sus funciones dentro de una empresa, lo cual permite identificar si hay homogeneidad en las actividades de las respectivas funciones exploradas en este estudio. Además, es importante mencionar que se tendrá esta investigación como base para futuras investigaciones que pretendan abordar los aspectos abordados acá.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfocó en el conocimiento sobre las funciones que desempeña el psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel. La función principal del psicólogo laboral/ organizacional es el estar encargado de todas aquellas cuestiones ligadas al sistema social de la organización a la que presta sus servicios como un todo, formando parte de la empresa o institución puede desempeñar distintas funciones; tales como: funciones de evaluación y capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área.

Las funciones que el psicólogo laboral realiza en las empresas de la ciudad de San Miguel permiten tener contacto con los trabajadores, jefes y otras personas que forman parte de la misma; esto le permite que su desempeño sea el deseado y esperado por la organización a la que pertenece.

Para realizar esta investigación se entrevistó a cinco psicólogas del área laboral correspondiente a igual número de empresas en la ciudad de San Miguel. La investigación está centrada en el método cuantitativo y es un estudio de tipo descriptivo; en el cual se plantea como hipótesis la realización de funciones de evaluación y capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área.

Precisamente se encontró que esas son las funciones que realiza el psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel. El tipo de muestra fue “no probabilística de tipo estratificado intencionada”.

La investigación contiene los siguientes apartados capítulo I contiene el planteamiento del problema, antecedentes de la problemática, la pregunta de investigación, justificación. Capítulo II los objetivos de la investigación el general y los específicos. En el capítulo III se presenta el marco teórico que comprende la fundamentación teórica de la investigación propuesta por diferentes autores. En el capítulo IV se desarrolla el sistema de hipótesis y la operacionalización de las variables. El capítulo V presenta el diseño metodológico, tipo de estudio, población, muestra, técnicas, instrumentos, procedimientos y recursos a utilizar en la investigación.

Capítulo VI se presentan los resultados de la investigación junto con el análisis de los mismos. El capítulo VII está comprendido por, las conclusiones que se han dado como resultados de la investigación y las recomendaciones.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación problemática

La psicología es una disciplina que despierta mucho interés en la actualidad; sin embargo, muchas personas asocian la figura del psicólogo al ámbito clínico. El licenciado en psicología laboral es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano. Los profesionales de la psicología pueden desempeñar su trabajo en diferentes campos: el deporte, la escuela o el trabajo. En este último caso, reciben el nombre de psicólogos laboral.

Pero realmente en muchas empresas éste no tiene definido su rol en sí, ya que en algunos casos desempeñan otras funciones muy aparte de mejorar el clima laboral, análisis de puesto o selección de personal, capacitación y desarrollo en la empresa, prevención de riesgos laborales. Y se ocupan más de desempeñarse en otras áreas no referentes a su rol es por tal razón que se genera un problema ya que no se le está dando la debida importancia al psicólogo.

Ante esta situación se ha considerado necesario estudiar las funciones del psicólogo/a en el área laboral, en vista de la cantidad de empresas y los procesos

que se atienden. Por ejemplo, se encuentra psicólogos en diversas empresas e instituciones que realizan funciones asignadas como carga laboral pero que no corresponden a lo que este profesional debe desempeñar.

## **1.2 Antecedentes**

Según Riboldi, Mara (2013) en su trabajo final de graduación: "El rol del psicólogo en el ámbito laboral" pág. 21-22, menciona que el rol del psicólogo en las organizaciones y/o instituciones está delimitado por el tipo de intervención que en ellas realiza y sobre todo por el grado de participación y compromiso que asume en su tarea y el que tiene el o los clientes que solicitan su intervención.

Esto además definirá el tipo de contrato o acuerdo que se genere entre ambas partes. Para definir el contrato, es necesario delimitar su campo de trabajo y la forma de intervención, ya que hoy en día todavía quedan dudas respecto a las similitudes o diferencias que se establecen con la disciplina y profesión de recursos humanos. Es oportuno comenzar definiendo lo que desde la perspectiva de este trabajo se considera como función de un licenciado en recursos humanos, para luego distinguirlo de la función de un psicólogo que trabaja en la misma área que aquél.

El profesional de recursos humanos, dada la formación que recibe, tiene por función todo lo relacionado a la selección, contratación, formación, empleo y retención de colaboradores dentro de una organización en pos de alcanzar los objetivos de la misma. (Perfil Lic. en Gestión de Recursos Humanos Universidad Siglo 21, s.f.) Uno de los rasgos que comúnmente se establece y que distingue la función de este profesional con el de psicología es lo relacionado al manejo de las relaciones con

sindicatos y aspectos legales propios del trabajo de las personas. La administración de recursos humanos se constituye como una disciplina que se especializa en la gestión de las personas dentro del ámbito organizacional, logrando intervenir en todos los aspectos necesarios que mejoren la calidad de vida laboral del capital humano. Este trabajo se logra de manera conjunta, es decir, aceptando la posibilidad y la importancia que tiene el trabajo interdisciplinario, una de las disciplinas que es común encontrar dentro de esta función es la psicología.

Palazzolli, Selvini (1986) recomienda que el psicólogo, al insertarse en una organización, deberá orientar su plan preferentemente hacia iniciativas de contenidos específicos, es decir, el profesional deberá transmitir sus conocimientos específicos a la organización acordando con los miembros de ésta las intervenciones que se consideran oportunas. Lo específico en este caso estaría contemplado por el hecho de que el psicólogo organizacional es un especialista en el conocimiento del comportamiento humano en las organizaciones. Posee habilidades para diseñar y aplicar técnicas e instrumentos de exploración psicológica, propiciando de este modo, rendimientos superiores para la empresa u organización y mejorando la calidad de vida laboral de sus integrantes.

En relación al modo en que defina el rol del psicólogo como especialista en el ámbito laboral, es oportuno remarcar que cualquiera de las intervenciones que realice supone una actividad constructiva, teniendo presente las propias expectativas y objetivos conjugándolos con las de los demás (clientes). En esto cobran vital importancia para la interpretación o decodificación que realice en una situación o demanda puntual, los mapas mentales o modelos teóricos que el profesional

sustente. Es decir, su rol comienza a perfilarse como constructor de significados y sentidos cuya herramienta fundamental es su propia persona. La función principal del psicólogo laboral/ organizacional es el estar encargado de todas aquellas cuestiones ligadas al sistema social de la organización como un todo, formando parte de la empresa o institución mediante una relación de dependencia o como consultor o asesor ofreciendo su servicio, los cuales no siempre se refieren a cambios que impliquen modificaciones de procedimientos, puestos, funciones o tareas que empiezan a ser obsoletas o generan dificultades sino también como detectores de posibles puntos potenciales en donde reforzar o afianzar lo ya establecido y funcional.

Como en la perspectiva de Zarifian (citado en Pujol A. 2002) intervenir en las organizaciones implica generar acuerdos sólidos acerca de: a) la naturaleza de los problemas a tratar y los saberes a desarrollar; b) la identidad al menos parcial de los objetivos e incluso del proceso común de su definición; c) el sentido otorgado a las acciones y los valores que las fundan; y d) las implicaciones subjetivas “cruzadas” de los individuos que actúan en conjunto y la convergencia de los móviles de esos individuos, que excede la mera convergencia de sus actos.

### **1.3 Enunciado del problema**

¿Cuáles son las funciones que realiza el Psicólogo/a en el área Laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018 - 2019?

#### **1.4 Justificación**

En instituciones públicas y privadas es indispensable la gestión del talento humano para ello debe haber personal capacitado profesionalmente con habilidades para actuar en las actividades correspondientes. El psicólogo laboral debe tener los conocimientos básicos sobre estos procesos que se realizan en las empresas para ello es importante su capacidad de interactuar con otros profesionales. El personal de una empresa constantemente interactúa, se capacitan, aprenden estrategias para realizar su trabajo. Dentro de todo ese quehacer esta la labor del psicólogo laboral cuyas funciones y competencias le permiten atender los factores presentes en la organización. Así por ejemplo tendrá que atender, situaciones problemáticas en el ambiente laboral, aspectos individuales, grupales y propiamente laborales.

En este contexto es donde surge la importancia de tener delimitadas las funciones del psicólogo dentro de la empresa a la que brinda sus servicios profesionales, porque puede corresponder realizar actividades de evaluación, diagnosticas, gerenciales y otras que le definen como el profesional responsable de esas actividades dentro de la empresa. Precisamente esas actividades son las que definen su rol dentro de la organización. Es importante entonces conocer las funciones del psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel y, determinar su rol, y ver si existe homogeneidad en las actividades que realizan en las organizaciones a las que prestan su servicio.



Teóricamente se sostiene que el psicólogo organizacional se espera tenga las habilidades de comunicación y cierto liderazgo de tal forma que esto permita influir en las percepciones, emociones, actitudes y la conducta de las personas con las que trabaja para poder ser eficiente en el desempeño de sus funciones.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Objetivo General**

- Conocer las funciones del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019.

#### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las funciones que desempeña el psicólogo en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019
  
- Describir las áreas de desempeño y vivencias del psicólogo/a en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019
  
- Establecer un perfil del psicólogo/a en el área laboral dentro de la empresa de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019

## CAPITULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes históricos de la psicología laboral

Moore (1980, en Rodríguez 1999) menciona tres grandes periodos en que se conformó la psicología del trabajo y de las organizaciones -Industrial u organizacional-. El primero va de 1910 a 1940, denominado como teorías con pretensiones universalistas; el segundo que abarca de 1940 a 1960, denominado como periodo de generalizaciones empíricas y el tercero, que va de 1960 a la fecha, en el que las teorías se generan a partir de fenómenos concretos.

El primer periodo se puede trazar de 1900 a 1940. Gilmer y Haller (1976) mencionan que la psicología industrial empezó en América en 1901 y Blum (1985) agrega que se origina a partir del campo de la publicidad con Walter Dill Scott, aun cuando se reconoce a Hugo Münsterberg como el personaje que propuso el modelo para el desarrollo de la psicología Industrial, abarcando el estudio de temas como el aprendizaje, el ajuste a las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta.

En este período la American Psychological Association (APA) impulsó estudios en la vida cotidiana de las personas, incluida la industria, donde se realizaron investigaciones encaminadas a resolver problemas de eficiencia, rediseño de puestos de trabajo y herramientas de estrategias en la dirección. "La voluntad por resolver problemas de eficiencia, que conectaba demandas sociales de la época, fue decisiva

para que desde 1910 la psicología del trabajo y de las organizaciones se considerara un área específica de la psicología" (Rodríguez, op.cit., Pág. 25). Durante la Primera Guerra Mundial los psicólogos participaron administrando pruebas o desarrollando procedimientos para la selección de oficiales (pruebas de grupo, pruebas profesionales, escalas e inventarios de personalidad).

A la postre de la Primera Guerra Mundial se desarrollaron estudios de psicología industrial. Los más representativos son aquellos realizados en la Western Electric, mejor conocidos como los estudios "Hawthorne" en 1927, que comenzaron el estudio de factores del ambiente en la productividad y posteriormente impulsaron el estudio de las motivaciones, la moral y las relaciones humanas, además de la comunicación, y las organizaciones sociales y su incidencia sobre la producción (Gilmer y Haller, 1976; Blum, 1985). Siguiendo a Rodríguez (1999), puede decirse que la incursión de la psicología en el trabajo fue por la emergencia del contexto y se caracterizó por un enfoque técnico económico-administrativo.

La etapa que va de 1940 a 1960 estuvo caracterizada porque a diferencia del periodo anterior, donde se crearon procedimientos e investigaciones sin haber congruencia entre la teoría y las investigaciones, el empresariado puso énfasis no solo en la productividad y en el rendimiento, sino en la permanencia y estabilización de la fuerza de trabajo; asumiendo también la negociación como la estrategia más adecuada para resolver los conflictos con los sindicatos.

En este tiempo se refinó la metodología para abordar, pragmáticamente, los problemas suscitados en la industria creciente posterior a la Segunda Guerra Mundial. Durante la década de los cincuenta se desarrolló el estudio de las organizaciones,

entre algunos temas representativos están: evaluación del trabajo, fatiga, eficiencia en el trabajo, moral, satisfacción y accidentabilidad laboral (Rodríguez, 1999).

La siguiente etapa, que va de 1960 en adelante, ha estado caracterizada por la influencia de teorías psicosociológicas enfocadas al estudio de las estructuras, tecnologías y tareas específicas en la industria. Las razones que se han ofrecido para justificar la inserción de la psicología en la industria son varias, entre ellas se puede incluir la apreciación de Dunnett (1986), quien consideró que la psicología estaba bien provista para hacer observaciones y conducir estudios de los problemas y eventos que surgían de la conducta humana en la industria.

Menciona que la principal contribución que la psicología puede aportar a la industria, es introducir el método científico como base para derivar decisiones que impliquen y se apoyen en la conducta humana. Para este autor el objeto de estudio de la psicología industrial es la conducta humana, referida como lo que es posible que hagan una o varias personas en todas sus formas, desde la más sencilla hasta la configuración de acciones y reacciones complejas.

Rodríguez (1999) menciona que la psicología del trabajo y de las organizaciones pretende ser una ciencia diversificada, dirigida a la aplicación y constituida por diversas subespecialidades: psicología del personal, conducta organizacional, psicología de la ingeniería, asesoramiento vocacional, desarrollo organizacional y relaciones laborales.

La psicología del personal se relaciona con los aspectos relativos a las diferencias individuales, habilidades, necesidades, niveles de desempeño para seleccionar, formar y mejorar los niveles de rendimiento en el trabajo (Rodríguez, 1999). La

conducta organizacional se ocupa de la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y comportamientos de los individuos, conducta de rol, grupo, comunicación, liderazgo, entre otros. En cierto sentido es la contraparte de la psicología del personal, ya que aquella está dirigida al individuo y ésta a la influencia social y de grupo (Rodríguez, op. cit.).

### **3. 2 El psicólogo organizacional: roles, tareas y funciones**

El sitio web [psicologiayempresa.com](http://psicologiayempresa.com), refiere que el licenciado en psicología organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano.

Es un especialista del comportamiento humano en la organización, que está encargado de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para incrementar el espíritu de equipo, implantar mejores procedimientos de selección, colocación, capacitación, promoción y retención del personal, apoyar el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre-máquina-organización, recomendar mejoras en la calidad de los productos y servicios, así como en las estrategias de marketing y publicidad de las empresas y orientar al gerente en cuanto a liderazgo, negociación y toma de decisiones.

La tarea principal del psicólogo organizacional es desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional, con una visión holística que le permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de las personas. Puede intervenir en las distintas áreas funcionales de la organización, siendo las más relevantes: las áreas de recursos humanos, investigación comercial y marketing, producción y operaciones y a nivel de alta gerencia.

Los roles, tareas y funciones más importantes que cumple un psicólogo dentro de las organizaciones son las siguientes:

- Planear, organizar y dirigir las actividades humanas y las relaciones laborales dentro de la organización, el cual comprende la admisión, la evaluación, la compensación, la retención y el desarrollo de las personas.
- Aplicar las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional.
- Efectuar observación, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes.

- Investigar, identificar y modificar los elementos o factores físicos y sociopsicológicos, que influyen en el comportamiento humano en el trabajo y que impactan en la eficiencia organizacional, vale decir en el clima, la productividad y la rentabilidad de la organización.
- Asesorar a la gerencia en lo referente a las negociaciones colectivas, con los trabajadores, así como para la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico.
- Diagnosticar, evaluar, integrar y aplicar las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal en el trabajo y en el empleo de las maquinas, para incrementar la productividad, mejorar el clima organizacional, evitar fatigas y prever accidentes o enfermedades ocupacionales.
- Generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, concordante con los conceptos de ergonomía.
- Efectuar estudios sobre las necesidades del consumidor mediante técnicas cualitativas y proponer mejoras en el diseño de los productos, en la prestación de servicios, así como en las estrategias de marketing y de comunicación publicitaria.



- Asesorar en lo referente a los estilos de liderazgo y el ejercicio de la autoridad, así como las técnicas de negociación con compradores, proveedores y competidores, para el logro de los objetivos organizacionales.
  
- Recomendar políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional.
  
- Diseñar programas de rotación, inducción, entrenamiento y capacitación para el desarrollo del personal, así como los planes de carrera y ascensos del personal.
  
- Conocer los fundamentos teóricos conceptuales, así como la administración, evaluación e interpretación de las pruebas psicológicas y cuestionarios en los procesos de selección de personal y de diagnóstico del clima y la cultura organizacional.
  
- Poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural.

A continuación, se exponen las funciones de evaluación de personal, según: Urbina Navas en su tesis para optar al grado de licenciatura en psicología, expone las funciones que le corresponden en la página 10-13.

### **3.3 Funciones de selección, evaluación y orientación de personal**

Las actividades asociadas a esta función son: evaluación de personal, análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, determinación de factores críticos en el desarrollo del trabajo, diseño y aplicación de instrumentos y técnicas de evaluación, realización de entrevistas de evaluación y selección, observación del trabajo y entrevista con supervisores y trabajadores para la determinación de requisitos físicos, mentales, de formación y otros.

Desarrollo de técnicas de entrevistas, escalas de valoración, y test psicológicos para valorar habilidades y aptitudes, realización de dinámicas de grupo y técnicas cualitativas para la evaluación y toma de decisiones en materia de personal, realización de pruebas aptitudinales, de personalidad, de motivación, y adecuación al puesto de trabajo. Evaluación de condiciones específicas: peligrosidad, armas, conducción, autocontrol, tolerancia al estrés, realización de informes de evaluación, análisis de necesidades en el trabajo, búsqueda de empleo, orientación profesional, planificación y desarrollo de carreras, acciones para la adquisición de personal, para la mejora cuantitativa de los recursos humanos. Desde el punto de vista de las empresas u organización pública o privada y desde el punto de vista del individuo en cuanto a mejorar y orientar su cualificación e idoneidad.

### **3.3.1 Formación y desarrollo del personal**

Conjunto de planes de formación de enseñanza especializada para la mejora cualitativa de los recursos humanos a través de la sistematización de acciones de preparación normativas y programas de aprendizaje en la organización.

Análisis de necesidades formativas.

Diseño e impartición de programas y acciones normativas.

Evaluación de acciones normativas.

Medición de resultados y del impacto en el grupo y en la organización.

Evaluación y medición de la eficacia de los métodos de formación mediante análisis estadísticos de producción.

Reducción de accidentes.

Absentismo.

Impacto en facturación.

Organización de los programas de formación.

Dirección e implementación de programas de mejora cualitativa de los recursos humanos.

Planteamiento, dirección, gestión y ejecución de planes para la mejora cualitativa de los recursos humanos a través de la sistematización de acciones normativas y programas de cualificación en la organización.

### **3.3.2 Marketing y comportamiento del consumidor**

Aspectos referidos a la manera en que se analiza un mercado, se ayuda en el diseño y materialización de la idea y se comunica sistemáticamente.

Investigación cualitativa y cuantitativa de mercados.

Sondeos, encuestas, dinámicas de grupos, comunicación externa, publicidad, políticas comerciales, estudios sobre imagen y consumo, motivaciones y actitudes de compra, marketing de producto, diseño, medición de la efectividad de los programas de publicidad, estudios de reacciones hacia productos y diseños, aspectos referidos a la manera en que se analiza un mercado, se ayuda en el diseño y materialización de la idea y se comunica sistemáticamente.

### **3. 3.3 Condiciones de trabajo y salud**

Salud, higiene y prevención de riesgos laborales, ergonomía, mejora de las condiciones de trabajo, seguridad e higiene en el trabajo, desarrollo de programas preventivos y estudios para la prevención de riesgos, reconocimientos psicológicos en puestos especiales y trabajos nocturnos, detección e intervención en psicopatologías con adaptación laboral, aspectos referidos a las condiciones estructurales del trabajo y a la forma de intervenir para su prevención, tratamiento y mejora de las condiciones, con un enfoque que vincula la estructura organizativa y el individuo.

### **3.3.4. Organización y desarrollo de Recursos Humanos**

Organización, estructuras y procesos de trabajo, comunicación interpersonal formal e informal, programas de motivación, cambio de conducta organizativa, análisis de necesidades en el trabajo, desarrollo de carreras, establecimiento de líneas promocionales, clima y satisfacción laboral, dimensionamiento, reestructuraciones de plantilla y departamentalizaciones, cultura organizativa.

Introducción de nuevas tecnologías, análisis y clasificación de puestos, análisis y descripción de puestos de trabajo, valoración de puestos de trabajo, sistemas retributivos, sistemas de organización del trabajo, intervención en el desarrollo e implantación de programas de gestión de la calidad, formación, participación e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, resolución de problemáticas individuales con incidencia laboral, evaluación del desempeño, conflicto y negociación, auditorías sociolaborales y de recursos humanos, temáticas relacionadas con la adquisición, mantenimiento y desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones y en el mercado laboral.

### **3.3.5 Dirección y Management**

Funciones tanto de asesoramiento a la dirección y mejora de las responsabilidades y actividades gerenciales y de mando, como Dirección de unidades organizativas, equipos de trabajo o departamentos o negociados.

### **3.4 Funciones que realizan los psicólogos del trabajo.**

#### **3.4.1 El rol del psicólogo en la administración de Recursos Humanos**

Según Urbina Navas en su tesis para optar al grado de licenciatura en psicología, las organizaciones toman muy en cuenta los recursos humanos como un elemento valioso, transformador, promovedor de innovaciones al poseer conocimientos y habilidades adicionales, ya que al establecer interacciones sociales se convierte en elemento fundamental para el éxito de las organizaciones.

La administración de recursos humanos se encarga de suministrar, mantener y utilizar los métodos y mecanismos necesarios para alcanzar los fines deseados utilizando elementos propios. El enfoque sistémico en la ARH se consigue en tres niveles de estudio crítico: el nivel social (la sociedad), el nivel del comportamiento organizacional (la organización como sistema) y el nivel del comportamiento individual (microsistema). Los tres aportan cambios significativos en el cumplimiento de sus obligaciones con resultados satisfactorios a los intereses de ambas partes.

El psicólogo tiene la ardua tarea de adaptarse a los nuevos cambios y a medida que aumentan las actividades, mayor será la responsabilidad por lo que es necesario aplicar los conocimientos, habilidades, experiencias y técnicas en el manejo y comprensión de la conducta humana orientada al comportamiento organizacional. Haciendo uso de su análisis crítico para resolver los problemas que se presentan.

La administración de recursos humanos, se encarga de la planeación, organización, coordinación y control promoviendo el desempeño eficiente del personal que elabora en ella. Es por ello que es importante que se tomen en cuenta

todos los elementos que intervienen para efectuar la labor organizacional. El recurso humano será sin lugar a duda el factor de riqueza principal y generador de desarrollo organizacional con sus múltiples habilidades y dotado de capacidades intelectuales, lo cual genera cambios positivos muy significativos en las actividades dentro de la estructura organizacional, trazando objetivos claramente definidos los cuales se espera alcanzar.

Las razones por las que las organizaciones toman en cuenta a las personas, son muchas, porque son la pieza clave que dirigen el desarrollo eficiente y eficaz de la organización. El psicólogo tiene la tarea de trabajar con muchos elementos que intervienen en el estudio del comportamiento del hombre enfocado en el campo organizacional.

Contando con los conocimientos y preparación suficiente para desempeñar posiblemente otros cargos, el psicólogo tiene la posibilidad de ampliar los conocimientos a través de post grado y/o maestrías pues la profesión permite abordar diferentes temáticas de interés desde diferentes campos de estudio.

### **3.5 Funciones**

Diagnóstico: Los psicólogos también diagnostican y asesoran respecto al workflow o flujo de trabajo, es decir, qué roles se asignan en la empresa, cómo se estructuran las tareas dentro de la compañía, cómo fluye la información que soportan estas tareas. Las empresas están compuestas por personas y el flujo de trabajo influye en éstas. El workflow, que pretende reducir el tiempo de trabajo y acelerar la realización de este,

permite facilitar la movilidad del personal, automatizar métodos, agilizar el proceso de intercambio de información, mejorar la toma de decisiones.

Evaluación de desempeño: este es el proceso de identificación de criterios o normas para determinar qué tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo. Incluye mejoras de habilidades técnicas, programas de desarrollo de ejecutivos y entrenamiento de todos los empleados para trabajar en equipo de manera eficaz.

A continuación, se revisan de forma amplia las funciones:

**Elaboración de los programas de actividad que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de gestión referentes al área de recursos humanos**

- Confeccionar programa de actividades anuales que permitan el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de gestión.
- Ejecución del programa de actividades según la planificación establecida al efecto.

**Elaboración de los programas de actividad que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de gestión referentes al área de marketing**

- Confeccionar programa de actividades anuales que permitan el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de gestión.



- Ejecución del programa de actividades según la planificación establecida al efecto.

Control del cumplimiento de los programas aprobados tomando las decisiones oportunas para evitar las posibles desviaciones. Para ello dispone del cuadro de mando como herramienta fundamental, sin perjuicio de otras informaciones de gestión que puedan elaborarse.

Responsabilidad sobre la adecuada política de selección y encuadramiento del personal, acorde con el planteamiento estratégico de la empresa u organismo.

- Dirigir los procesos de selección de personal en función de la planificación de los recursos humanos establecida, determinando los criterios adecuados para su ejecución:

- Análisis de las necesidades de personal.

- Análisis del puesto de trabajo. Determinación de los requerimientos de los puestos de trabajo en cuanto a habilidades y destrezas, aptitudes, actitudes, motivación, personalidad, formación reglada y conocimientos específicos, y nivel de experiencia requerido.

- Reclutamiento de candidaturas acordes al perfil de requerimientos.

- Determinación de criterios de evaluación en función de los requerimientos del puesto de trabajo.

- Evaluación del nivel de adecuación de las personas candidatas al perfil requerido por el puesto. Pruebas psicotécnicas, técnicas, de simulación, entrevistas.
  
- Toma de decisiones sobre el nivel de adecuación.
  
- Incorporación, acogida y encuadramiento mediante proceso de formación o training en el puesto de trabajo.
  
- Desarrollo de técnicas de entrevista, escalas de valoración, y tests psicológicos para valorar habilidades, aptitudes, así como otros datos de interés para facilitar la selección, colocación y promoción.
  
- Realizar evaluaciones de personal y entrevistas de selección.
  
- Proponer o decidir la contratación del personal, de naturaleza directiva, técnica, administrativa u operativo.
  
- Analizar y proponer el óptimo encuadramiento de las personas en los distintos puestos, adaptando permanentemente la estructura a la estrategia de la empresa.
  
- Proponer la promoción de los empleados y los planes de sucesión en función de las necesidades existentes.

- Desarrollo y aplicación de técnicas como análisis y clasificación de puestos, entrevistas a los empleados, evaluaciones y test vocacionales para el uso en la selección, colocación, promoción y formación de los trabajadores.
- Asesoramiento individual a la persona en materia vocacional, asegurando el grado de ajuste formativo y actitudinal entre las expectativas y posibilidades de las personas y el mercado laboral.

**Responsabilidad sobre planificación, diseño, control y evaluación de la formación, tanto a nivel directivo, técnico, operativo como de desarrollo personal**

- Organización de programas de formación, aplicando principios de aprendizaje y diferencias individuales.
- Diagnosticar o detectar las necesidades formativas de los miembros de la organización, obteniendo datos sobre la cualificación actual, la requerida para el adecuado desempeño del puesto y las deficiencias existentes al respecto.
- Elaborar el plan de formación que responda a las necesidades reales del personal, estableciendo un orden de prioridad en función de la importancia o valor estratégico que posee para la organización y que permita alcanzar los objetivos establecidos en el plan de gestión.
- Ejecutar, controlar y evaluar el plan de formación.

- Establecer el calendario más apropiado para la realización de las diferentes actividades formativas. programación.
- Decisión sobre los recursos técnicos y humanos necesarios para la impartición eficaz de las acciones normativas.
- Decisión sobre las ofertas normativas que son más apropiadas para cubrir los objetivos planteados por la organización, estando permanentemente atento a las distintas posibilidades existentes en organizaciones e instituciones y/o profesionales de la formación y, en definitiva, de la mejora cualitativa de los recursos humanos.
- Contactar y/o contratar a los formadores seleccionados para impartir las actividades formativas, compatibilizando su intervención con el calendario y horario establecido.
- Controlar el cumplimiento de la programación establecida en el plan de formación.
- Evaluar el grado de aprovechamiento del personal de las actividades formativas realizadas.
- Evaluar la calidad de las actividades formativas realizadas.
- Evaluar al profesorado que imparta las diferentes actividades normativas.

- Evaluación y medición de la eficacia de los métodos de formación, mediante análisis estadísticos de producción, reducción de accidentes, absentismo e impacto en facturación.
- Preparación de la tarea docente, e impartir formación.

**Proporcionar información fiable en materia social sobre la marcha de la organización permitiendo la adecuada toma de decisiones sobre el personal**

- Desarrollo y aplicación de técnicas psicológicas a los problemas de personal.
- Establecer una medición periódica, mediante la utilización de determinados indicadores, de aspectos tales como absentismo, rotación, conflictividad, clima social, satisfacción laboral, motivación, etc., realizando las acciones oportunas para mejorar la situación de cara a un óptimo funcionamiento de la organización.
- Tener permanentemente actualizado un Inventario de recursos humanos que refleje el potencial y desarrollo de los empleados para poder determinar las necesidades cuantitativas y cualitativas de personal, realizando una adecuada planificación.
- Evaluar el desempeño o rendimiento del personal, contemplando sus aplicaciones retributivas, si procede, en función de los objetivos de la empresa, estableciendo criterios de evaluación del personal acorde a los distintos puestos de trabajo.

- Centralizar la información referente a la evaluación de la actuación del personal, presentando informes periódicos a dirección general donde figure la evolución de los miembros de la organización y recomendaciones para modificar actitudes o comportamientos no deseados.
- Diagnosticar periódicamente la situación organizativa y la adecuación de la estructura organizativa a la estrategia de la empresa, realizando las acciones oportunas para mejorar la situación.
- Aconsejar a los trabajadores a mejorar el trabajo y reajustes personales.
- Información y presentación de informes.

### **Estructura organizativa. análisis, descripción y valoración de los puestos de trabajo**

- Análisis, diseño e implantación de la estructura organizativa idónea para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Definición del organigrama y su desglose.
- Análisis de los puestos de trabajo.
- Redacción de las descripciones de puesto.

- Valoración de los puestos de trabajo. Elección del sistema, elección de grados y niveles, factores y criterios, manual de valoración, ejecución del proceso de valoración, aplicaciones retributivas.
- Conducción de estudios de investigación de la estructura organizativa, sistemas de comunicación, interacciones de grupo y sistemas de motivación, así como la recomendación de cambios para mejorar la eficacia y efectividad de los individuos, unidades organizativas, y de la organización.

Responsabilidad de la actualización permanente de las descripciones de todos los puestos de trabajo, así como la política retributiva de la empresa, teniendo presente tanto la situación interna (valoración de los puestos de trabajo) como la externa (mercado laboral), según las directrices y objetivos de la empresa.

- Realizar, revisar y modificar las descripciones de los puestos de trabajo, en función de los cambios que se vayan produciendo en los mismos.
- Revisar la valoración de los puestos de trabajo, así como el sistema, para su actualización.
- Gestionar la política retributiva, estableciendo revisiones salariales anuales.
- Contemplar la parte variable de la evaluación del desempeño incorporándola a la política retributiva, si procede, en función de los objetivos de la empresa.

Realización de acciones oportunas para involucrar al personal en la estrategia de la empresa, conociendo y mejorando permanentemente la situación de los mismos en la empresa y facilitando, dirigiendo y controlando el cambio que se pretenda conseguir.

- Potenciar la coordinación entre los distintos departamentos y unidades organizativas.
- Establecer y revisar los canales de comunicación de la empresa, favoreciendo el uso adecuado de los mismos.
- Adecuar la cultura organizativa a la estrategia de la empresa.
- Analizar y proponer mejoras de los sistemas de trabajo utilizados.
- Constituir grupos de trabajo o equipos de mejora, si procede, con el objetivo de incrementar la calidad, tanto a nivel interno como externo, y la motivación de los empleados.
- Prevenir posibles conflictos e intervenir, si se llegaran a producir, para la resolución de los mismos.
- Aconsejar a la dirección sobre políticas de personal y sobre relación dirección-empleado.
- Canalizar adecuadamente reclamaciones, quejas, sugerencias y propuestas.



- Fomentar la participación e involucración del personal, incrementando la motivación.
- Conducción de encuestas y estudios de investigación para asegurar la naturaleza de su supervisión, liderazgo efectivo para analizar los factores que afectan la moral y la motivación.

Planificación de carreras para todo el personal de la empresa, teniendo en cuenta para ello la formación, el potencial aptitudinal las habilidades poseídas y la predicción del desempeño o rendimiento futuro de los empleados, estableciendo al tiempo un diseño curricular individual de formación para la adaptación a los cambios de forma anticipada y planificada.

Seguridad e higiene en el trabajo. Intervención en prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de la psicología de la seguridad laboral.

- Estudios para la prevención de accidentes.
- Reconocimientos psicológicos en puestos especiales y trabajos nocturnos.
- Tratamiento de psicopatologías con inadaptación laboral.
- Ergonomía: condiciones psicológicas de puestos de trabajo,

- Estudio y desarrollo de teorías psicológicas relacionadas con los efectos de los factores físicos (temperatura, humedad, vibración, ruido e iluminación), sobre el comportamiento del trabajador, y propuestas para minimizar los riesgos y mejorar la calidad de vida.
- Formación en temas técnicos y de sensibilización y cambio de actitudes en materia de seguridad laboral.
- Investigación, intervención y valoración de programas de salud laboral.
- Investigación de los problemas relacionados con el entorno físico de trabajo, como la iluminación, ruido temperatura y ventilación, y recomendar cambios para mejorar la eficacia y el descenso de accidentes.
- Adaptación de la maquinaria, equipo, espacio de trabajo y entorno al uso humano.

### **Marketing, Psicología del consumidor, Investigación social y comercial**

- Estudios sobre imagen y consumo.
- Motivaciones y actitudes aplicadas a la venta.
- Creatividad y publicidad.
- Investigación de mercados: aspectos cualitativos y cuantitativos.
- Análisis de las necesidades de compra.

- Marketing del producto.
- Estudios pre y postest publicitarios.
- Estudios de las reacciones de los clientes hacia los nuevos productos y diseños de embalaje, utilizando encuestas y test, y medir la efectividad de los medios de publicidad como apoyo a la venta de productos y servicios.
- Desarrollo de estrategias comerciales y acciones de marketing directo.

## **CAPITULO IV**

### **SISTEMATIZACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **4.1 Hipótesis de investigación**

Los psicólogos/as tienen las mismas funciones de evaluación y capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018-2019.

#### **4.2 Hipótesis Nula**

Los psicólogos/as no tienen los mismos roles de evaluación y capacitación atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución, gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019.

### 4.3 Operacionalización de variables

Variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍA	INDICADORES	CONTROL
Variable dependiente: Rol del psicólogo/a	Acciones que hace el profesional dentro de una empresa	Acciones ejercidas por el psicólogo en el área laboral para el funcionamiento de una empresa, dadas a conocer mediante el instrumento.	Evaluación capacitación atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño	Análisis de puestos Habilidades Asistencia Imagen empresarial Responsabilidad Técnicas Planificación, ejecución Formación	Psicólogos que laboran en el área laboral de empresas de la Ciudad de San Miguel durante el año 2018-2019
Variable independiente: Perfil del psicólogo/a	Tener habilidades comunicativas y ejercer influencia: Poseer la capacidad de influir en las percepciones, emociones,	Funciones estratégicas para el buen funcionamiento de la empresa.	Verbal: Instrumentos de evaluación capacitaciones Formación académica	Capacidad de influir y persuadir en las percepciones y conductas de las personas que laboran en la empresa	Psicólogos que laboran en el área laboral de empresas de la Ciudad de San Miguel durante el

	actitudes y conductas de las personas que laboran en las organizaciones y modificar su conducta de acuerdo con los intereses de la organización.				año 2018-2019
--	--	--	--	--	---------------

## CAPITULO V

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 5.1 Método de investigación

En el estudio sobre las funciones del psicólogo en las empresas de la ciudad de San Miguel se utilizó el método cuantitativo, es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos, básicamente comprende realización de encuestas y su análisis sobre las funciones que realiza el psicólogo laboral.

#### 5.2 Tipo de investigación

Tipo de investigación es descriptivo, consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas

### 5.3 Sujetos de estudio

La muestra fue: Intencionada puesto que se entrevistó a cinco psicólogos que cumplen los siguientes criterios:

- Los cinco licenciados en psicología del área laboral pertenecen al sexo femenino, la primera de ellas tiene 30 años de edad, siete años de experiencia laboral, realizó sus estudios en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria Oriental, se tituló en el año 2010, actualmente labora en Recurso Humano Salvadoreño S.A de C.V., su cargo es Analista de selección de talento humano, y tiene 3 años de laborar en esta empresa. La segunda, 29 años de edad, un año y siete meses de experiencia laboral, realizó sus estudios en la Universidad de Oriente, titulándose en 2017, actualmente labora en la empresa Grupo Flores con el cargo Coordinadora de formación, y tiene 1 año siete meses de laborar en la empresa. La tercera licenciada en psicología del área laboral tiene 29 años de edad, dos años de experiencia laboral, realizó sus estudios en la Universidad Gerardo Barrios, titulándose en el año 2011, actualmente labora en Hospital San Francisco con el cargo de Psicóloga Laboral, tiene tres años de laborar en dicha empresa. La cuarta licenciada, tiene 28 años de edad, dos años de experiencia laboral, realizó sus estudios en la Universidad Gerardo Barrios, titulándose en el año 2014, actualmente labora en Farmacia La Buena con el cargo de Reclutamiento y selección del personal, y tiene dos años de laborar en esta empresa. La última licenciada en psicología del área laboral tiene 27 años de edad, cuatro años de experiencia laboral,

realizo sus estudios en la Universidad Gerardo Barrios, titulándose en el año 2014, actualmente labora en Farmacias Brasil con el cargo de Reclutadora de recursos humanos, tiene un año de laborar en la empresa.

. Es preciso mencionar con respecto a la muestra; que se ha tomado a cinco profesionales de igual número de empresas; por la razón que existen empresas que no operan solo a nivel local, sino nacional e internacional. De estas empresas como las Coca Cola, la Pepsi, tiendas diversas de ropa y calzado, Pollo Campero y otras tienen su sede en San Salvador, acá en San Miguel solo sucursales y el departamento de Recursos Humanos se encuentra en San Salvador. Se agrega a ello, que hay empresas que no tienen psicólogo, contratan servicios profesionales temporales para efectos de evaluar personal cuando la situación lo amerita. Se agrega a ello el hecho de que se ha delimitado la investigación en espacio en la Ciudad de San Miguel.

#### **5.4 Técnicas e instrumentos utilizados**

Se utilizó el método de la observación por medio de la técnica de la **observación dirigida**, que se realizó durante todo el proceso de entrevista observando la manera de desarrollarse de los psicólogos.

**Encuesta:** Se hizo uso de una encuesta sobre las funciones ideales que el psicólogo realiza, pues sirve para cuantificar los conocimientos y experiencias de las funciones vividas por los psicólogos.

#### **Cuestionario**



Es un cuestionario de 22 preguntas que exploran ocho funciones en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel. Las preguntas exploran las funciones de la siguiente forma: la número uno, dos, tres, y trece exploran la función de evaluación, las preguntas cuatro y diecinueve la función de asesorías, la función de capacitación es explorada por las preguntas cinco, seis, nueve y quince, las preguntas siete, once y dieciocho exploran la función de ejecución, nueve y veinte exploran la función de gerenciales, la función de diagnóstica se explora a través de las preguntas diez, catorce y dieciséis, las preguntas número doce y diecisiete exploran la función de atención, y la función de consejería es explorada por medio de las preguntas veintiuno y veintidós.

## **5.5 Procedimiento**

La aplicación del instrumento es individual a través de la entrevista directa con el psicólogo laboral de una empresa migueleña. Se le dirá la siguiente indicación. A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta. El instrumento tiene como finalidad obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos en el área laboral.

Como primer paso el conocer sus funciones, luego se retoma la base teórica en relación al tema y se hace una comparación con los resultados obtenidos en la investigación, a partir de ello se logra determinar los aportes de la psicología laboral en la administración de recursos humanos dentro de las organizaciones, también se

plantean las dificultades y facilidades con las que se encuentran para aplicar sus conocimientos técnicos y así ejercer sus funciones.

## **CAPITULO VI**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **6.1 Descripción de resultados**

En los anexos se encuentran los resultados de la escala aplicada distribuidas de la siguiente manera: tablas y graficas que corresponden a la función de evaluación son: 1,2,3 y 13: asesoría 4 y 17; capacitación: 5, 6 y 9; ejecución 7, 11 y 18; gerencial 8 y 20; diagnostica 10,14 y 16; atención: 12 y 17; consejería: 21 y 22 Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas realizan la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal en la empresa donde laboran. De las cinco profesionales en psicología del área laboral encuestadas tres respondieron que SI, se encargan de la descripción y análisis de los puestos de trabajo que conforman la organización, solo una se encarga A VECES, y una NO se encarga de estas funciones. Dos de las cinco psicólogas del área laboral encuestadas respondieron que NO ejecutan asesorías a gerencia acerca de la

creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico, dos A VECES, y solo una respondió que SI realiza esta función.

Cuatro de las licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI conocen y emplean métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo de la empresa donde se encuentran, y solo una respondió que NO. En la pregunta seis; tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral respondieron que SI implementan estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización donde trabajan, y solo dos las implementan A VECES. De las cinco profesionales en psicología del área laboral, dos respondieron que SI participan en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización donde laboran, dos respondieron que NO participan, y solo una participa A VECES. Dos de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, eligieron la opción de respuesta SI, es decir que efectúan políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional, dos respondieron que NO, y una A VECES. Los resultados son: tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas SI desarrollan programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal de la empresa donde se desempeña, una respondió que A VECES realiza esta función, y solo una NO la realiza. Las cinco profesionales en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI realizan y aplican instrumentos y técnicas de

evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

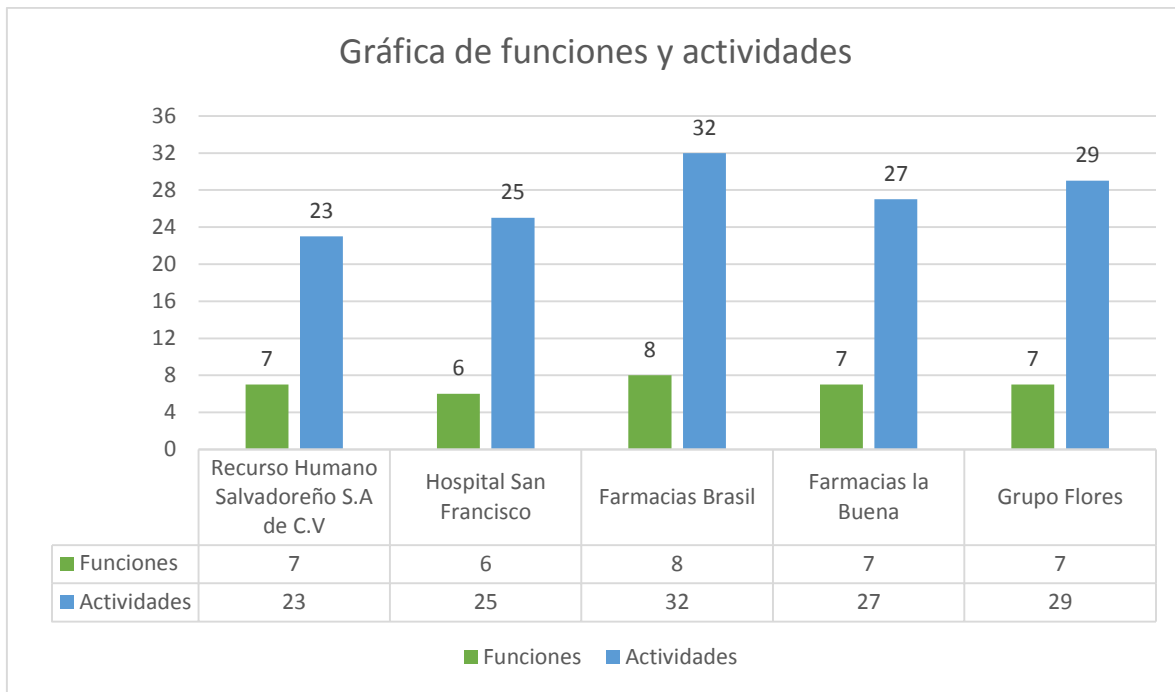
De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas tres respondieron que SI participan en la planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral de la empresa donde trabajan, y las últimos dos respondieron que participan A VECES. Cuatro de las cinco profesionales en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI brindan asistencia psicológica a empleados de la empresa donde trabajan, y solo una respondió que lo realiza A VECES. Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas realizan pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo. De acuerdo a los resultados obtenidos, cuatro licenciadas en psicología del área laboral encuestados evalúan la satisfacción laboral de los empleados, y solo una respondió que NO realiza esta función.

Los resultados son: cuatro de las cinco profesionales en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI están atentas a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores de la empresa donde laboran, y solo una respondió que NO. De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, tres respondieron que, SI intervienen en la solución de conflictos en el trabajo, y dos respondieron que lo hacen A VECES.

Cuatro de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, respondieron que SI participan en actividades de Desarrollo de Recurso Humano de

la empresa donde laboran, y solo una participa A VECES. Los resultados son: Tres licenciadas en psicología del área laboral respondieron que NO realizan actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando, y dos respondieron que lo realizan A VECES. De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, cuatro respondieron que, SI participan en la formación, e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, y solo una respondió que A VECES realiza esta función. Tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que NO realizan funciones de publicidad y políticas comerciales en la empresa donde laboran, y dos las realizan A VECES.

Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que NO realizan la función de estudios de reacciones hacia productos y diseños, y medición de la efectividad de los programas de publicidad.



**Grafica 23.** Funciones y actividades.

**Descripción:** La psicóloga del área laboral de la empresa **Farmacia Brasil** cumple con las **ocho funciones**, y **treinta y dos actividades** de un total de treinta seis; la psicóloga de la empresa **Grupo Flores** cumple solo con **siete funciones** de un total de ocho, y realiza **veintinueve actividades** de un total de treinta y seis, la psicóloga de la empresa **Farmacias La Buena** cumple solo **siete funciones y veinte siete actividades**, respecto a la empresa **Recurso Humano Salvadoreño S.A de C.V.** la psicóloga del área laboral realiza **siete** de ocho funciones, y **veintitrés actividades** de treinta y seis, por último la psicóloga del área laboral del **Hospital San Francisco** cumple **seis** de ocho funciones, y **veinticinco actividades** de un total de treinta y seis.

En este estudio se sometió a investigación un total de ocho funciones entre las cuales se distribuye un total de 36 actividades. Es de aclarar que algunas actividades

implican por ejemplo conocer diversos aspectos de una organización, pero la actividad es precisamente conocer sobre varios aspectos. Las empresas donde se realizó la investigación son: Recurso Humano Salvadoreño S.A de C.V, Hospital San Francisco, Farmacias Brasil, Farmacias La Buena, Grupo Flores.

#### 1. Función de Evaluación: Actividades 9

Realizar la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal; descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización; utilizar estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional; realizar pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo. De las empresas mencionadas la psicóloga laboral realiza las actividades correspondientes a esta función según el instrumento aplicado, solo la psicóloga laboral de Farmacias la Buena realiza siete actividades, la actividad que no realiza es la de descripción y análisis de los puestos.

#### 2. Función asesoría: Actividades 3

Ejecutar asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico; realizar actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando. De las tres actividades de esta función las psicólogas de Farmacias Brasil, Farmacias la Buena y Grupo Flores realizan actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las

responsabilidades gerenciales y de mando; las psicólogas de las otras dos empresas no realizan tal función.

### 3. Función Capacitación: Actividades

Conocer y emplear métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo; implementar estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización; desarrollar programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal; realizar programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados. La psicóloga de la empresa de Recurso Humano Salvadoreño S.A de C.V, implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización como única actividad de esta función, las demás empresas la realizan todas.

### 4. Función Ejecución. Actividad 5

Participar en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización; participar en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral y participar en actividades de Desarrollo de Recurso Humano. El Hospital San Francisco y Farmacias la Buena no participan en las estrategias de



marketing y comunicación publicitaria de la organización; las psicólogas de las demás empresas si las realizan todas.

#### 5. Función Gerencial: actividad 4

Efectuar políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional; participar en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad. Las psicólogas de las empresas Farmacias Brasil, Farmacias la Buena y Grupo Flores realizan todas las actividades de esta función. Las psicólogas de las otras dos empresas no realizan políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional;

#### 6. Función diagnóstica, actividad 4

Realizar y aplicar instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva; Evaluar la satisfacción laboral de los empleados; estar atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores. Las Psicólogas de cuatro de las empresas si realizan todas las actividades de esta función, la empresa de Recurso Humano S.A de C.V no realiza la actividad de evaluar la satisfacción laboral de los empleados; estar atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores.

#### 7. Función atención, actividad 2

Brindar asistencia psicológica a empleados de la empresa, intervenir en la solución de conflictos en el trabajo, todas las psicólogas de las cinco empresas realizan esta función.

#### 8. Función consejería, actividad 4

Realizar funciones de publicidad y políticas comerciales, realizar estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad. La actividad de publicidad y políticas comerciales la realiza la psicóloga de la empresa de Recurso Humano S.A de C.V y la de Farmacias Brasil.

### **6.2 Análisis de resultados**

La investigación realizada sobre las funciones del psicólogo/a en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel durante los años 2018-2019; se realizó entrevistando a 5 profesionales de psicología que ejercen en el área laboral en distintas empresas de la ciudad de San Miguel. Según Riboldi (2013) La función principal del psicólogo laboral/ organizacional es el estar encargado de todas aquellas cuestiones ligadas al sistema social de la organización como un todo, formando parte de la empresa o institución mediante una relación de dependencia o como consultor o asesor ofreciendo su servicio, los cuales no siempre se refieren a cambios que impliquen modificaciones de procedimientos, puestos, funciones o tareas que empiezan a ser obsoletas o generan dificultades sino también como detectores de posibles puntos potenciales en donde reforzar o afianzar lo ya establecido y funcional.

Partiendo de esto se establece entonces que el psicólogo laboral realizara como funciones lo ya establecido en la empresa y además lo que la hace funcional; para la realización de esta investigación en el contexto de la realidad salvadoreña se planteó como objetivo general: conocer las funciones del psicólogo laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018-2019. Este objetivo se logró; a continuación, se revisan las funciones exploradas en esta investigación. Iniciando por la función de evaluación le corresponde al psicólogo realizar actividades de selección, evaluación, desarrollo del personal; en las cinco empresas el psicólogo laboral a cargo realiza estas funciones; otra actividad vinculada a la función de evaluación tiene que ver con descripción y análisis de puestos de trabajo, tres de las psicólogas laborales realizan esta actividad, una de ellas a veces, en este caso es realizada aunque no con frecuencia; la restante no realiza esta actividad. Otra actividad vinculada a la evaluación es la realización de estrategias de resolución de conflictos; de las entrevistadas cuatro si la realizan, una no realiza tal actividad.

Por último, la evaluación comprende la actividad de selección cuando la empresa contrata personal nuevo, las cinco psicólogas laborales de igual número de empresas realizan esta función. Lo anterior permite afirmar que las actividades de la función de evaluación son realizadas en las empresas.

Según Rodríguez 1999 otra función que corresponde al psicólogo laboral es asesorar a la gerencia en lo referente a las negociaciones colectivas, con los trabajadores, así como para la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico. De las profesionales entrevistadas la actividad de creación y mejora de la imagen empresarial la realiza una de ellas, dos de ellas a

veces y dos no la realizan; sin embargo, puede apreciarse que tres de las cinco psicólogas laborales realizan esta función, lo que las diferencia es la frecuencia con que la realizan. Otra actividad que se ejecuta es asesorar a la dirección, y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando, tres psicólogas laborales entrevistados no la realizan y dos de ellas a veces.

La siguiente función de capacitación se refiere a actividades de empleo de métodos y técnicas que favorezcan las habilidades sociales, cognitivas y del personal; sobre esto cuatro entrevistadas dijeron que si realizan estas actividades en sus empresas donde laboran. Otra de las actividades contempladas en la capacitación es implementar actividades para fomentar la creatividad, innovación, y mejora continua de procesos productivos, operativos y administrativos de la empresa, de los cinco entrevistados tres dijeron que si y dos que a veces, es decir todas realizan esta actividad lo que las diferencia es la frecuencia. Continuando con la función de capacitación, la otra actividad es el desarrollo de programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos de personal; esta la realizan tres de las entrevistadas; una de ellos a veces y la otra no. En general puede decirse que las actividades de esta función son realizadas en su mayoría por las psicólogas laborales entrevistadas en las empresas de San Miguel.

La siguiente función es la de ejecución, según Urbina la ejecución comprende actividades de ejecución que implica participar en estrategias de marketing y comunicación publicitaria; dos de las entrevistadas si realizan esta actividad es decir que si se involucran en estrategias de marketing, dos de las profesionales no realizan esta actividad, una de ellas si la realiza pero a veces; en suma puede afirmarse por lo

anterior que tres de ellas realizan la actividad, solo que existe diferencia en la frecuencia con que la realizan. Otra actividad de ejecución tiene que ver con planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral; de las profesionales entrevistadas tres de ellas afirman que, si realizan esta actividad en sus empresas y dos de ellas a veces, esto indica que, si realizan esta actividad de higiene laboral, en algunas empresas existe un comité que en muchos casos es presidido por el psicólogo laboral. Continuando con la función de ejecución; de las profesionales entrevistadas afirman cuatro de ellas que se involucran en actividades de Recurso Humano, esto puede implicar aspectos como prestaciones, control del personal, entre otras.

Otra de las funciones contempladas por Urbina es la gerencial esta función implica efectuar políticas y acciones para incentivar y remunerar al personal, asegurar su bienestar seguridad y salud ocupacional; de las cinco psicólogas laborales dos de ellas si realizan esta actividad, dos no la realizan y una si la realiza, pero a veces; significa que tres de ellas tienen conocimiento sobre aspectos gerenciales, prestaciones, bienestar del personal, entre otros. Continuando con esta función esta la actividad de participar en la formación, e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y aseguramiento de calidad; de las profesionales de la psicología dedicados al área laboral cuatro de ellas si realizan esta actividad, una la realiza a veces, se deduce que las cinco la realizan, pero nuevamente es la frecuencia con que se realiza.

Seguido de la función gerencial, también se encuentra la función diagnóstica según empresa y psicología; comprende actividades tales como aplicar instrumentos, técnicas de evaluación, que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal,

que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, las cinco psicólogas laborales realizan esta actividad, esto implica que utilizan instrumentos (test o escalas) y técnicas para conocer el rendimiento laboral de los empleados de la empresa en la cual prestan sus servicios, además de explorar la conducta. Otra actividad ligada a esta función es la de evaluar la satisfacción laboral de los empleados, según empresa y psicología para esta actividad cuatro de los cinco profesionales de psicología que ejercen como psicólogas laborales realizan esta actividad; la satisfacción laboral está vinculada a la conformidad del trabajador respecto al ambiente y condiciones de trabajo, aspectos que son del manejo de los psicólogos entrevistados pues les permite conocer este aspecto. La siguiente actividad de esta función es establecer diagnóstico de las necesidades de los trabajadores, con respecto a este punto cuatro de las psicólogas laborales entrevistadas afirman que, si realizan esta actividad, una no la hace. Las necesidades laborales implican más que incentivos económicos, sentirse valorados como seres humanos, ganar experiencia profesional entre otras. Otra de las funciones correspondientes a realizar al psicólogo/a laboral es la de atención referida por Urbina una de las actividades principales a realizar es la de brindar asistencia psicológica al personal de la empresa donde laboran cuatro de las profesionales encuestadas dicen que si realizan esta labor y una de ellas a veces, puede decirse entonces que esta función, la realizan las cinco psicólogas laborales encuestados en su respectiva empresa, esta actividad está relacionada al hecho velar por la salud emocional de los empleados. La otra actividad correspondiente a la función de atención es la referida a intervenir en la solución de conflictos en el trabajo, tres de las cinco profesionales si lo hacen y dos de ellas a

veces, la diferencia es más bien la frecuencia con que la realizan, posiblemente está asociado a la cantidad de trabajadores o el tipo de actividades laborales.

La última función del psicólogo/a laboral explorada en este trabajo es la de consejería que incluye realizar funciones de publicidad y políticas comerciales, de las cinco psicólogas encuestadas, tres dijeron que no realizan tal actividad y dos que a veces. Sería esta la actividad menos realizada por las profesionales entrevistadas. La otra actividad de esta función es realizar estudios de reacciones hacia productos diseño y medición de la efectividad de los programas de publicidad de la empresa, de las cinco profesionales encuestadas ninguna de ellas realiza esta actividad. Lo anterior permite afirmar que la función de consejería es la menos realizada por las profesionales de psicología que ejercen como psicólogas laborales. En conclusión, sobre el objetivo general puede decirse que las funciones de los psicólogos encuestados son: evaluación, asesoría, capacitación, ejecución, gerencial, diagnóstica y atención son las realizadas por los psicólogos entrevistados. La función no realizada es la de consejería.

Por otra parte, el objetivo específico uno plantea identificar las funciones que desempeña el psicólogo en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019. Los resultados indican que las funciones que realiza el psicólogo laboral en la ciudad de san miguel son:

- **Evaluación:** comprende selección, evaluación, desarrollo del personal, análisis de puestos de trabajo resolver conflictos que afectan el clima laboral y pruebas de selecciona personal nuevo.

- **Asesoría:** asesoría sobre creación y mejora de la imagen empresarial, asesorar a la dirección por la mejora de responsabilidad gerencial, esta función es realizada parcialmente puesto que solo una de las entrevistadas la realiza.
- La **función de capacitación:** el empleo de métodos que permiten el desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal; fomentar estrategias que fomentan la creatividad, innovación, y mejora continua de los procesos operativos y administrativos, implica el desarrollo de programas de rotación, inducción, entrenamiento, planes de carrera y ascenso. Las psicólogas la desarrollan casi en su totalidad, la actividad menos realizada es el desarrollo de programas de rotación, inducción, entrenamiento, planes de carrera y ascenso.
- **Ejecución:** implica participar en estrategias de Marketing y comunicación publicitaria, planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral, participar en actividades de Desarrollo Humano, esta función es realizada por las cinco profesionales entrevistadas.
- La **función gerencial:** implica efectuar políticas y acciones para incentivar y remunerar al personal, asegurar su bienestar seguridad y salud ocupacional; participar en la formación, e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y aseguramiento de calidad, las actividades de esta función si se realizan.
- **Función diagnóstica** comprende aplicar instrumentos, técnicas de evaluación, que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal, que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral; evaluar la satisfacción laboral de los empleados, establecer diagnóstico de las necesidades de los trabajadores.



- **Función de atención:** brindar asistencia psicológica a los empleados de las empresas, intervenir en la solución de conflictos en el trabajo. La función de consejería no se incluye puesto que según la encuesta no se realiza.

Otro objetivo específico planteado es describir las áreas de desempeño y vivencias del psicólogo/a en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019. Es necesario mencionar que en este objetivo lo que se ha hecho es agrupar las funciones identificadas de las cinco empresas estudiadas en las áreas funcionales de la organización según lo disponible en [psicologíaempresa.com](http://psicologíaempresa.com), donde se menciona: de recursos humanos, investigación comercial y marketing, producción y operaciones y a nivel de alta gerencia. Por lo tanto, las funciones de evaluación, diagnósticas y de atención corresponden al área de Recurso Humano; las funciones de asesoría, gerencial y capacitación corresponden al área de alta gerencia, la función de ejecución a Marketing. El logro de este objetivo fue parcial puesto que no se exploraron las vivencias de las profesionales entrevistadas.

El último objetivo específico de establecer un perfil del psicólogo del área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, por lo que se puede afirmar que las funciones del psicólogo en el área laboral de las empresas donde se realizó la investigación comprende las funciones de:

- Ejecución
- Asesoría gerencial
- Capacitación

- Evaluación diagnóstica
- Atención
- En muy mínimo la de consejería

la realización de las actividades ya descritas en la respuesta al objetivo específico sobre la identificación de las funciones.

### **6.3 Explicación de la hipótesis**

El estudio sobre las funciones del psicólogo laboral en empresa de San Miguel, pretende responder a la pregunta de investigación sobre cuáles son las funciones del psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018-2019. Esta es una hipótesis descriptiva por lo que se analizara sobre los resultados obtenidos son los siguientes: ejecución, asesoría, gerencial, capacitación, evaluación, diagnóstica y atención, en muy mínimo la de consejería, la realización de las actividades ya descritas en la respuesta al objetivo específico sobre la identificación de las funciones.

### **Hipótesis de Investigación**

Los psicólogos/as tienen las mismas funciones de evaluación y capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018-2019.

Valoración: la hipótesis planteada comparte la mayoría de funciones.

Lo anterior permite afirmar que se acepta hipótesis planteada; todas las psicólogas encuestadas realizan en sus empresas más de la mitad de las actividades exploradas en las ocho funciones. En el orden las funciones desde la más frecuente a la que no se realiza son: evaluación, ejecución, diagnóstica, atención, gerencial, capacitación, asesoría y consejería. La psicóloga que realiza mayor número de actividades dentro de las ocho funciones es la de Farmacia Brasil de La Ciudad de San Miguel.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **7.1 Conclusiones**

Las funciones de los psicólogos encuestados son: evaluación, asesoría, capacitación, ejecución, gerencial, diagnóstica y atención son las realizadas por los psicólogos entrevistados. La función no realizada es la de consejería. Se determinó que las funciones realizadas por los psicólogos laborales en las empresas de San Miguel son: asesoría, capacitación, ejecución, gerencial, diagnóstica y atención son las realizadas por los psicólogos entrevistados. La función no realizada es la de consejería.

Las funciones identificadas de las cinco empresas estudiadas en las áreas funcionales de la organización según lo disponible en [psicologíaempresa.com](http://psicologíaempresa.com), donde se menciona: de recursos humanos, investigación comercial y marketing, producción y operaciones y a nivel de alta gerencia. Por lo tanto, las funciones de evaluación, diagnósticas y de atención corresponden al área de Recurso Humano; las funciones de asesoría, gerencial y capacitación corresponden al área de alta gerencia, la función de ejecución a Marketing.

El perfil del psicólogo en el área laboral es que realiza las funciones de: ejecución, asesoría, gerencial, capacitación, evaluación, diagnóstica y atención, en muy mínimo la de consejería.

## **7.2 Recomendaciones**

Realizar más investigación en el área de recursos humanos sobre las funciones del psicólogo/a laboral, para que se pueda reconocer el trabajo exhaustivo de estos profesionales.

Es necesario que todas las empresas tengan un psicólogo laboral o contratar servicios eventuales para realizar las funciones necesarias para el funcionamiento de la empresa.

A la Universidad de El Salvador, que se tome a bien realizar más trabajos de campo como este para que la sociedad en sí se de cuenta de la importancia que tienen los profesionales de la salud mental en cualquier entidad pública o privada.

### RECURSOS A UTILIZAR

RECURSOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Papelería</li> <li>✓ Computadora</li> <li>✓ Libreta de apuntes</li> <li>✓ Fotocopias</li> <li>✓ Papel bond</li> <li>✓ Lápices</li> <li>✓ Escritorio</li> </ul>	\$45.00
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Papelería e impresiones</li> <li>✓ Transporte</li> <li>✓ Anillados de trabajos</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Saldo</li> <li>✓ Refrigerios</li> </ul>	\$50.00
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 5 psicólogos</li> <li>✓ 1 entrevistador</li> <li>✓ Docente Asesor</li> </ul>	
		\$95.00

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

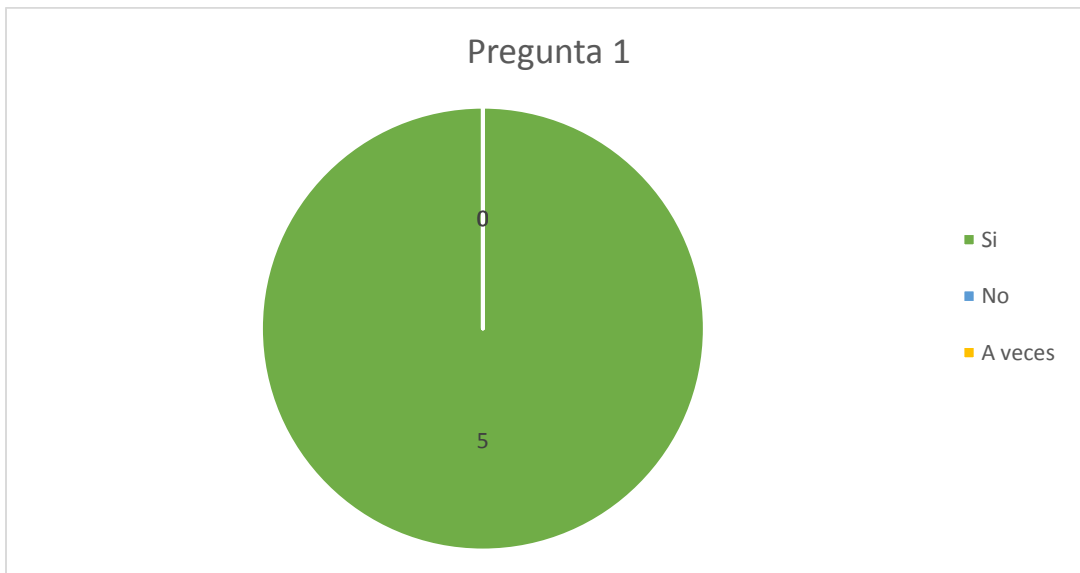
- Alles, M.A. (2008) Diccionario de Comportamientos, Gestión por Competencia, Buenos Aires, Argentina.
- Josed, (2008) Funciones de Recursos Humanos.
- López, A. (2014) Trabajo de Grado “El rol del psicólogo laboral.
- Riboldi, M. (2013) Trabajo Final de Graduación “El rol del psicólogo en el ámbito laboral, Ciudad de Cordoba, Argentina
- Revista Electrónica de psicología Iztacala, vol. 8 septiembre 2005, María de Lourdes Rodríguez, Arturo Díaz, Universidad Autónoma de México
- Urbina Navos C.L,(2011) tesis El Rol del psicólogo en las organizaciones salvadoreñas públicas y privados, Universidad Dr. José Matías Delgado, Facultad de Ciencias y Arte, Escuela de Psicología.
- Werther y W.B. (2008) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw- Hill.
- Werther y W.B. (2008) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw- Hill.
- Werther y W.B. (2008) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw- Hill.
- [www.wikipedia.org/recursos\\_humanos](http://www.wikipedia.org/recursos_humanos)
- <http://jesed.wordpress.com/2008/11/21/funcion-del-area-de-recursos-humanos/>

## ANEXOS

### Anexo 1, Tablas y gráficas

Función: Evaluación.	
Pregunta 1: ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	5
No	0
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 1.** Resultado de la pregunta 1



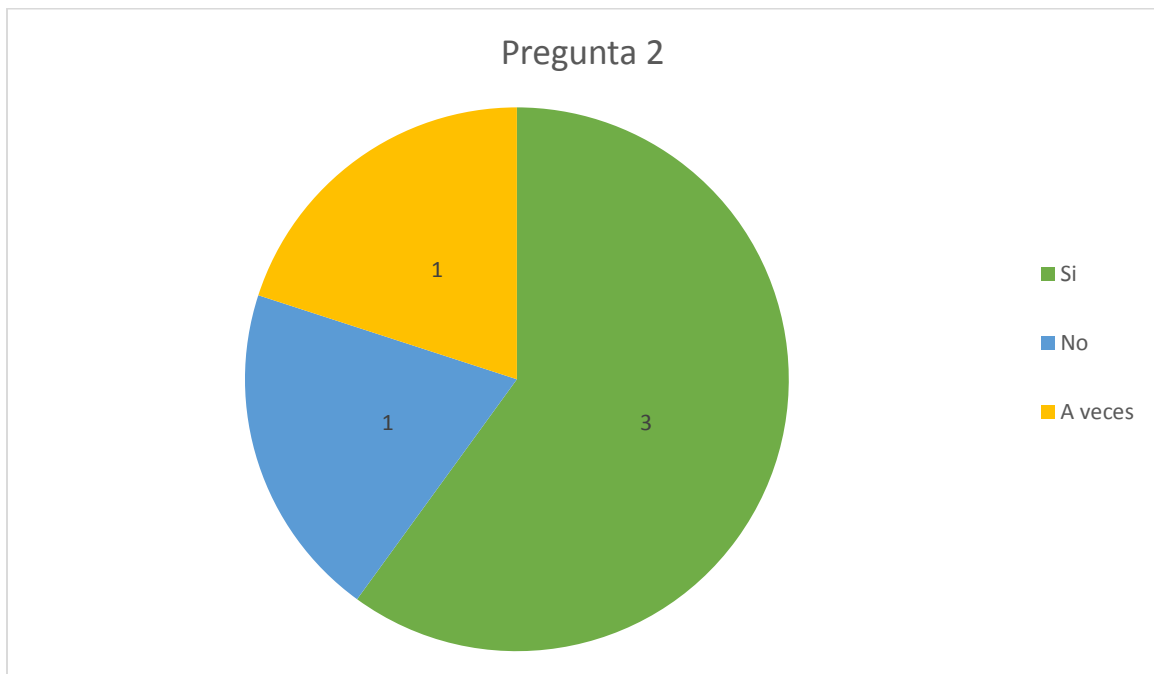
**Gráfica 1.** Resultado de la pregunta 1.

**Descripción:** Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas realizan la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal en la empresa donde laboran.



Función: Evaluación.	
Pregunta 2: ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	3
No	1
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 2.** Resultado de la pregunta 2.

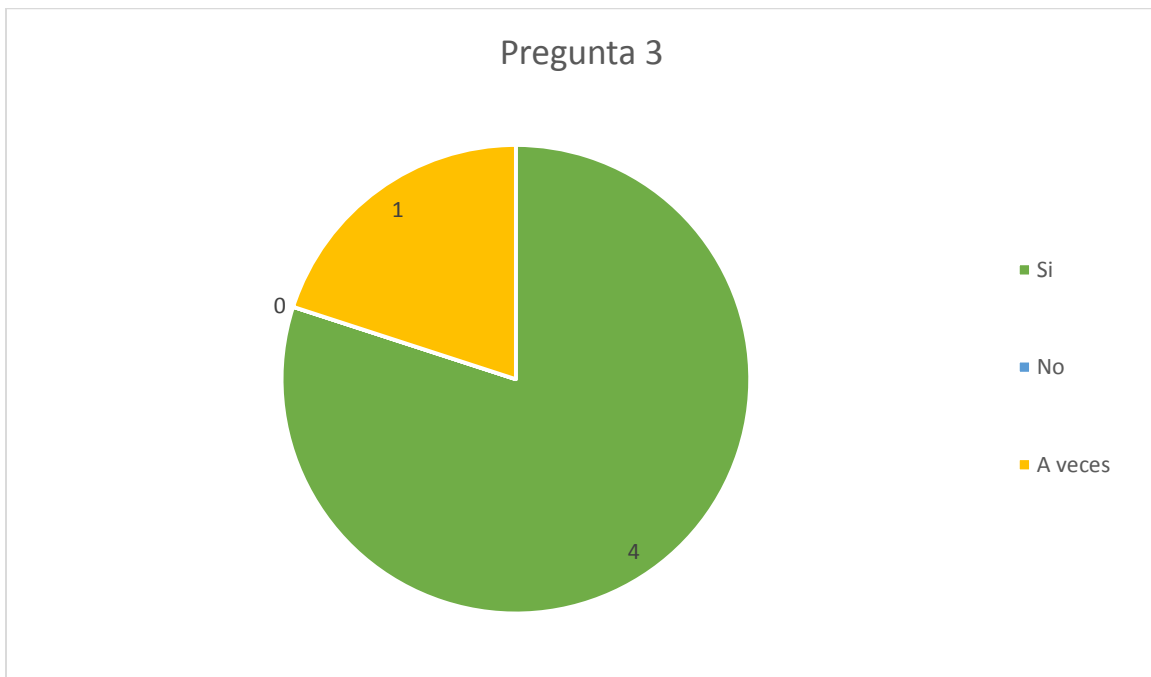


**Gráfica 2.** Resultado de la pregunta 2.

**Descripción:** De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas tres respondieron que SI, se encargan de la descripción y análisis de los puestos de trabajo que conforman la organización, solo una se encarga A VECES, y una NO se encarga de estas funciones.

Función: Evaluación.	
Pregunta 3: ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	0
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 3.** Resultado de la pregunta 3.

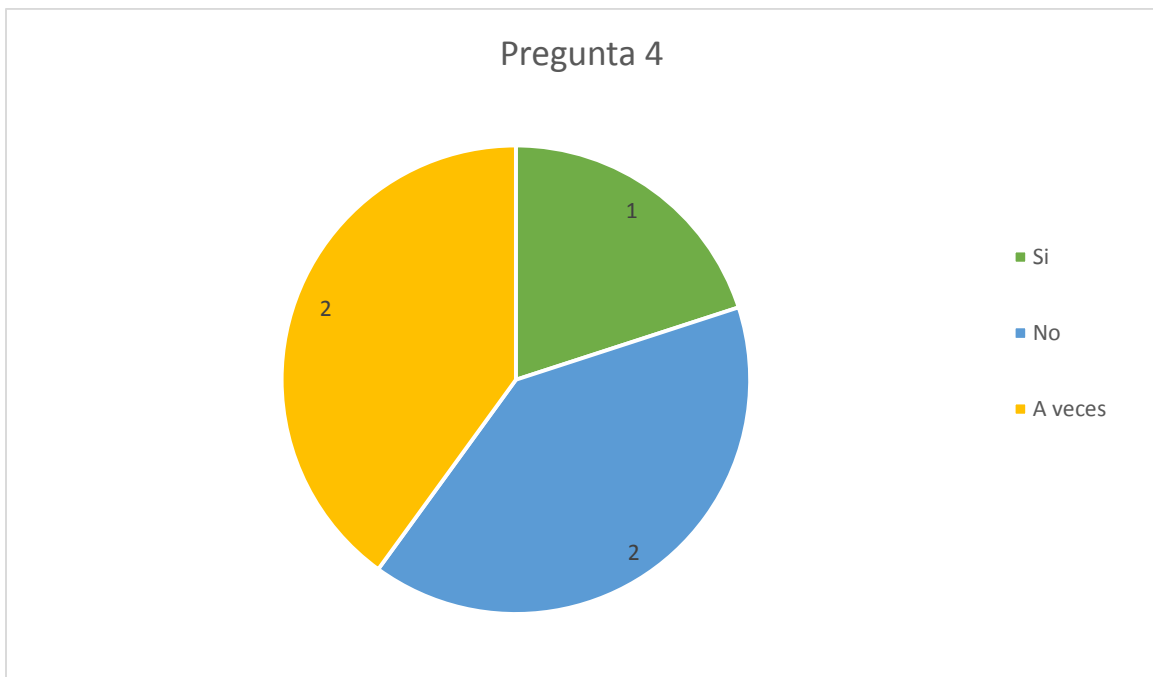


**Gráfica 3.** Resultado de la pregunta 3.

**Descripción:** Los resultados de la respuesta tres son; cuatro de las cinco licenciadas en psicología del área laboral SI utilizan estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional, y solo una las utiliza A VECES.

Función: Asesoría.	
Pregunta 4: ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	1
No	2
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 4.** Resultado de la pregunta 4.

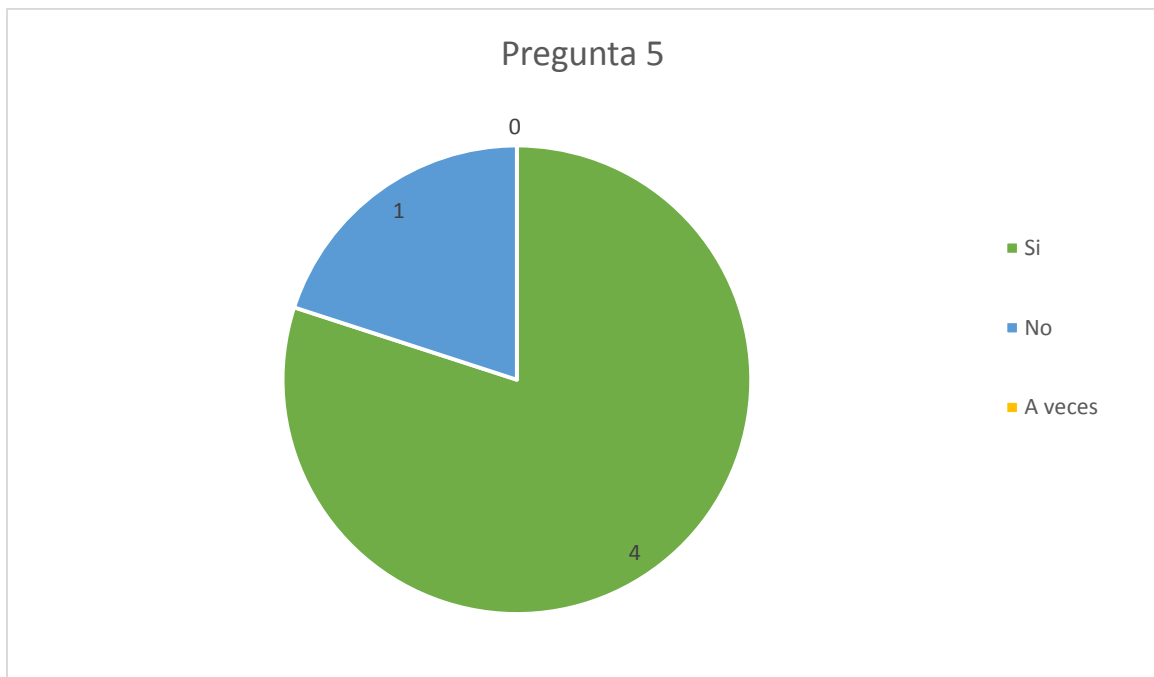


**Gráfica 4.** Resultado de la pregunta 4.

**Descripción:** Dos de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que NO ejecutan asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico, dos A VECES, y solo una respondió que SI realiza esta función.

Función: Capacitación	
Pregunta 5: ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	1
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 5.** Resultado de la pregunta 5.

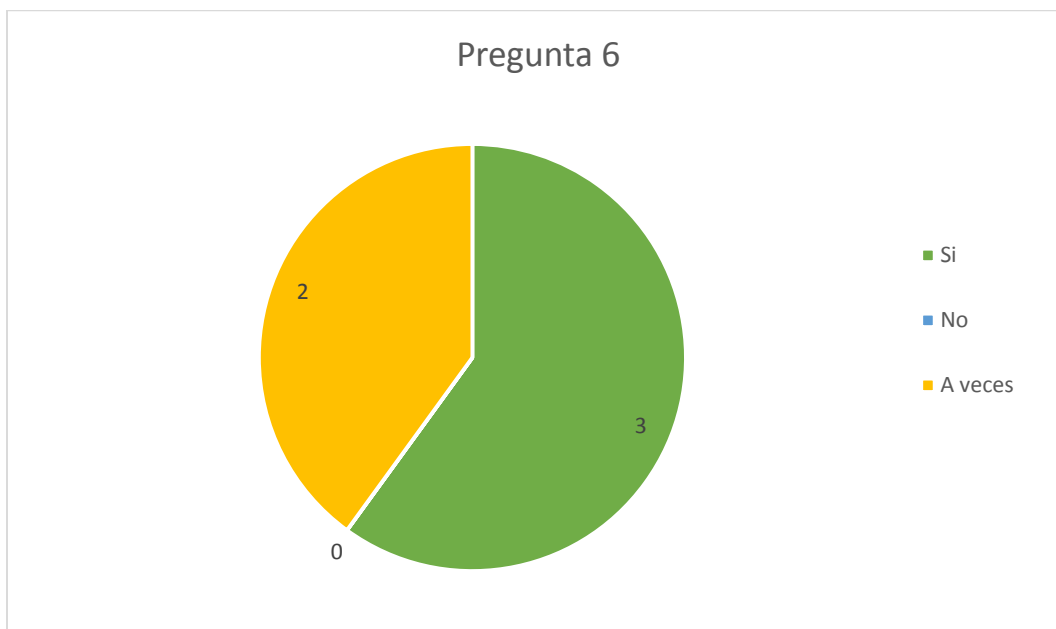


**Gráfica 5.** Resultado de la pregunta 5.

**Descripción:** Cuatro de las licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI conocen y emplean métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo de la empresa donde se encuentran, y solo una respondió que NO.

Función: Capacitación	
Pregunta 6: ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	3
No	0
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 6.** Resultado de la pregunta 6.

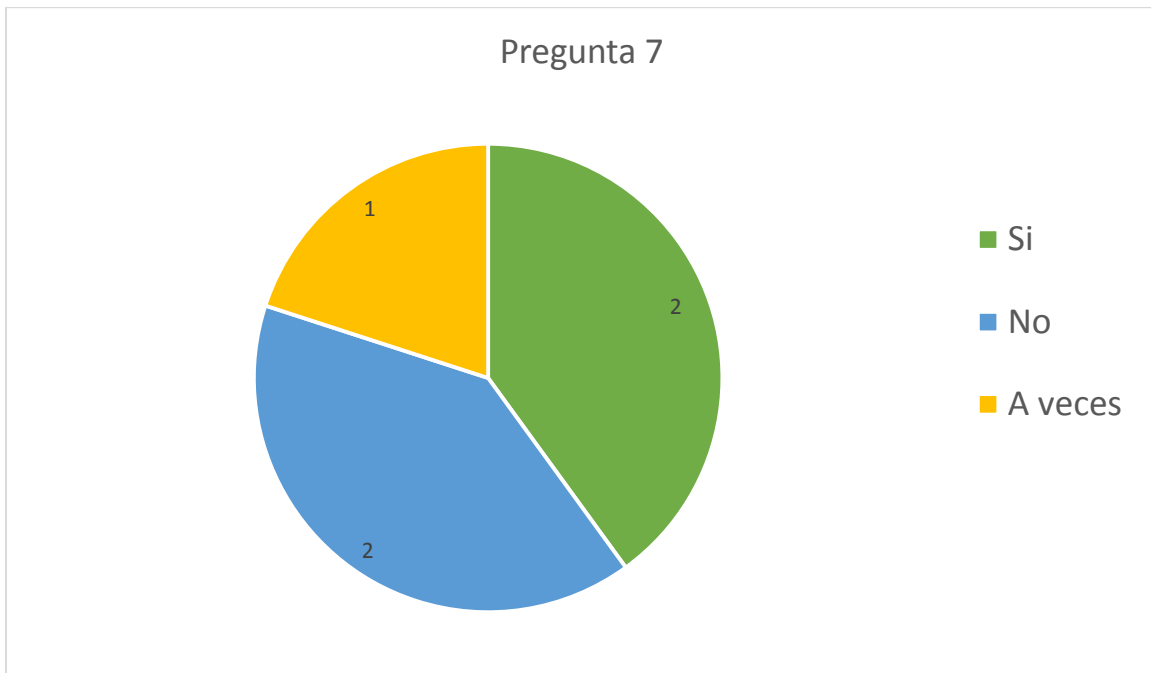


**Gráfica 6.** Resultado de la pregunta 6.

**Descripción:** En la pregunta seis; tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral respondieron que SI implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización donde trabajan, y solo dos las implementan A VECES.

Función: Ejecución	
Pregunta 7: ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	2
No	2
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 7.** Resultado de la pregunta 7.

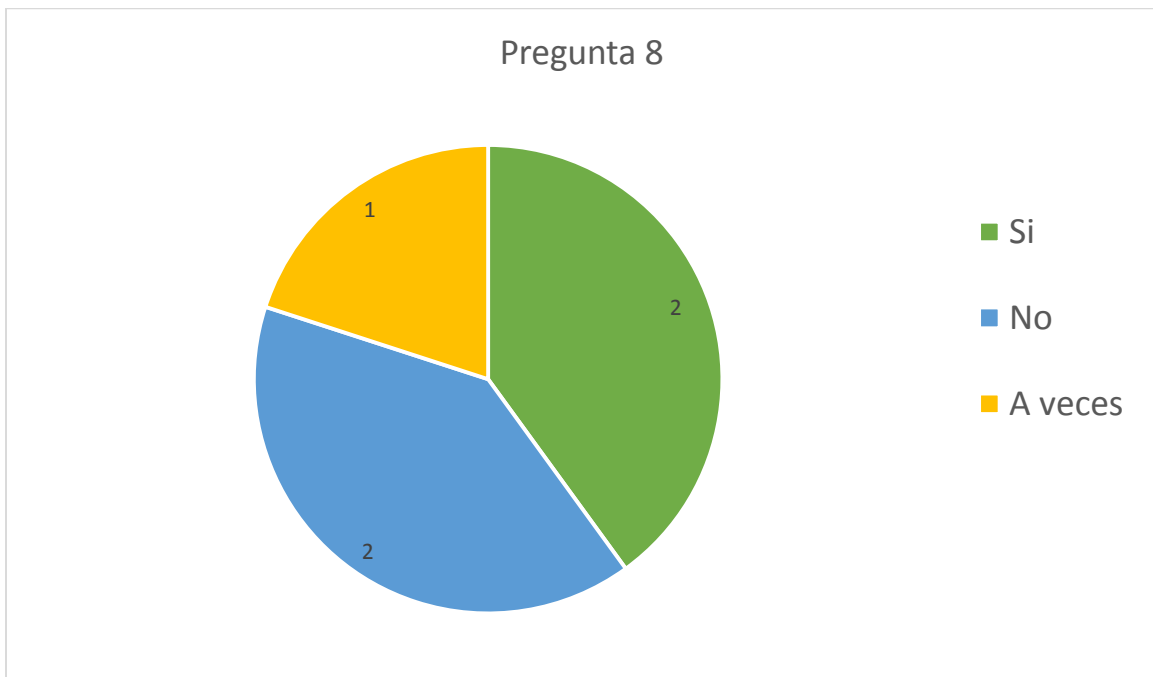


**Gráfica 7.** Resultado de la pregunta 7.

**Descripción:** De las cinco licenciadas en psicología del área laboral, dos respondieron que Si participan en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización donde labora, dos respondieron que NO participan, y solo una participa A VECES.

Función: Gerencial.	
Pregunta 8: ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	2
No	2
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 8.** Resultado de la pregunta 8.

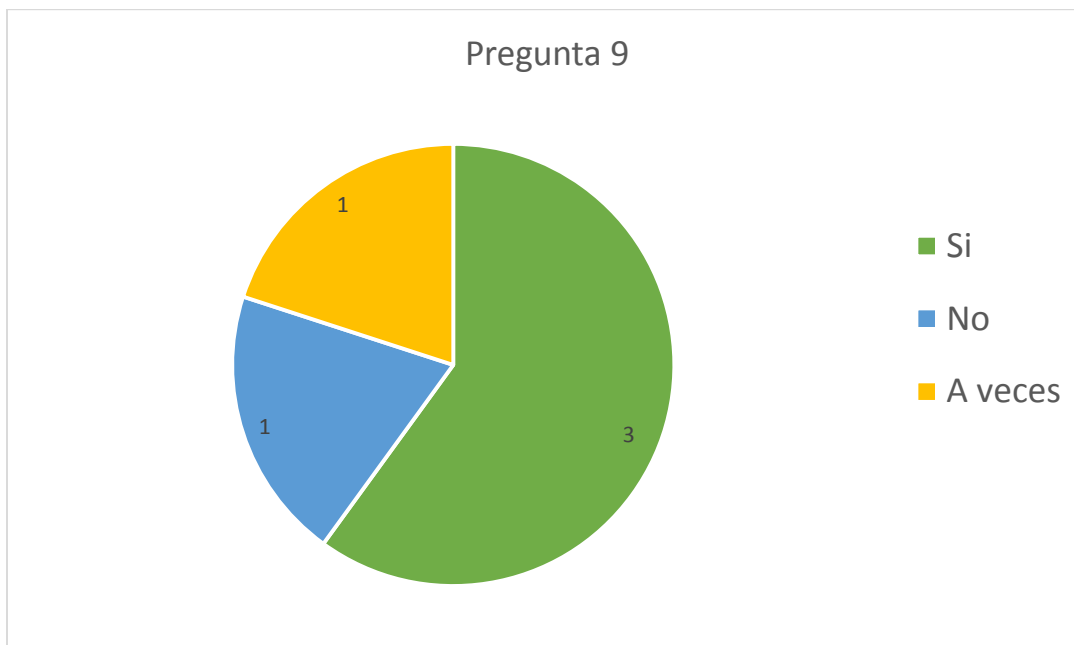


**Gráfica 8.** Resultado de la pregunta 8.

**Descripción:** Dos de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, eligieron la opción de respuesta SI, es decir que efectúan políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional, dos respondieron que NO, y una A VECES.

Función: Capacitación.	
Pregunta 9: ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	3
No	1
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 9.** Resultado de la pregunta 9.



**Gráfica 9.** Resultado de la pregunta 9.

**Descripción:** Los resultados son: tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas SI desarrollan programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal de la empresa donde se desempeña, uno respondió que A VECES realiza esta función, y solo una NO la realiza.



Función: Diagnostica.	
Pregunta 10: ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	5
No	0
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 10.** Resultado de la pregunta 10.

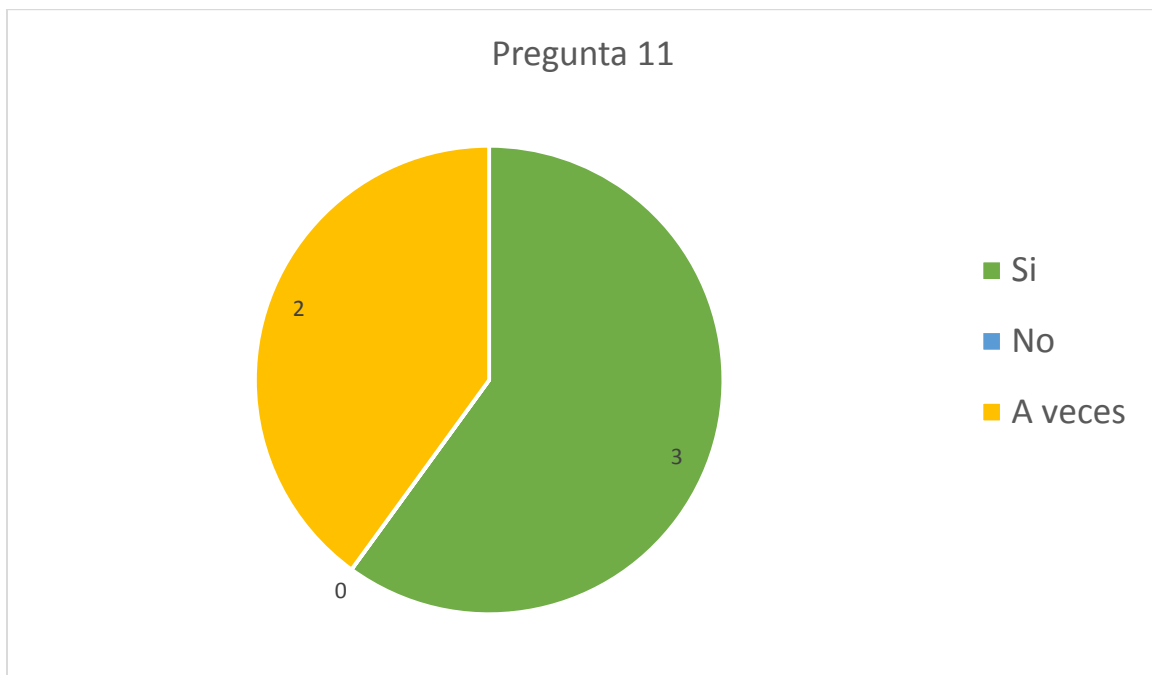


**Gráfica 10.** Resultado de la pregunta 10.

**Descripción:** Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI realizan y aplican instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

Función: Ejecución.	
Pregunta 11: ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	3
No	0
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 11.** Resultado de la pregunta 11.

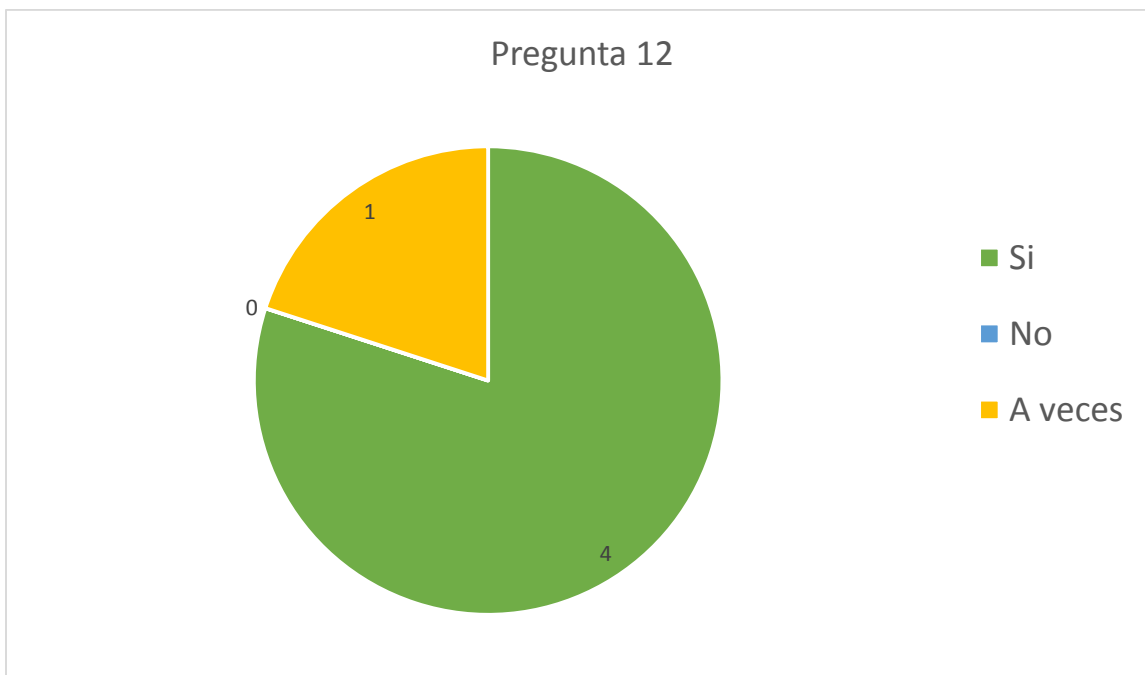


**Gráfica 11.** Resultado de la pregunta 11.

**Descripción:** De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas tres respondieron que Si participan en la planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral de la empresa donde trabajan, y las últimas dos respondieron que participan A VECES.

Función: Atención.	
Pregunta 12: ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	0
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 12.** Resultado de la pregunta 12.



**Gráfica 12.** Resultado de la pregunta 12.

**Descripción:** Cuatro de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI brindan asistencia psicológica a empleados de la empresa donde trabajan, y solo una respondió que lo realiza A VECES.

Función: Evaluación.	
Pregunta 13: ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	5
No	0
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 13.** Resultado de la pregunta 13.

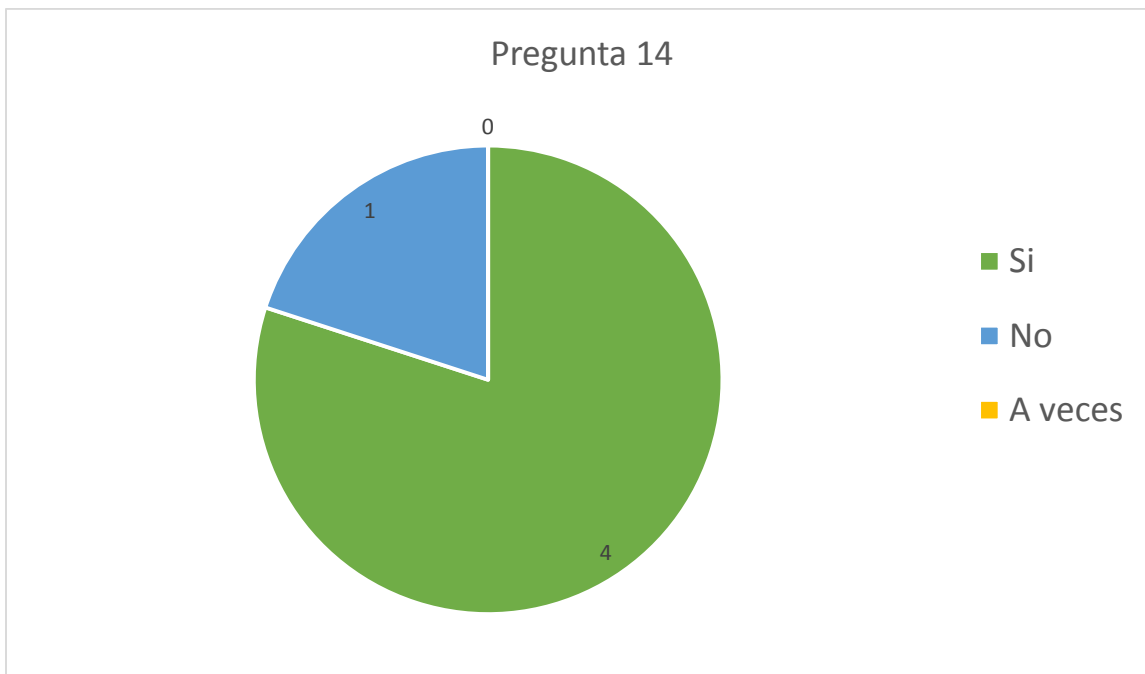


**Gráfica 13.** Resultado de la pregunta 13.

**Descripción:** Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas realizan pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo.

Función: Diagnóstica.	
Pregunta 14: ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	1
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 14.** Resultado de la pregunta 14.

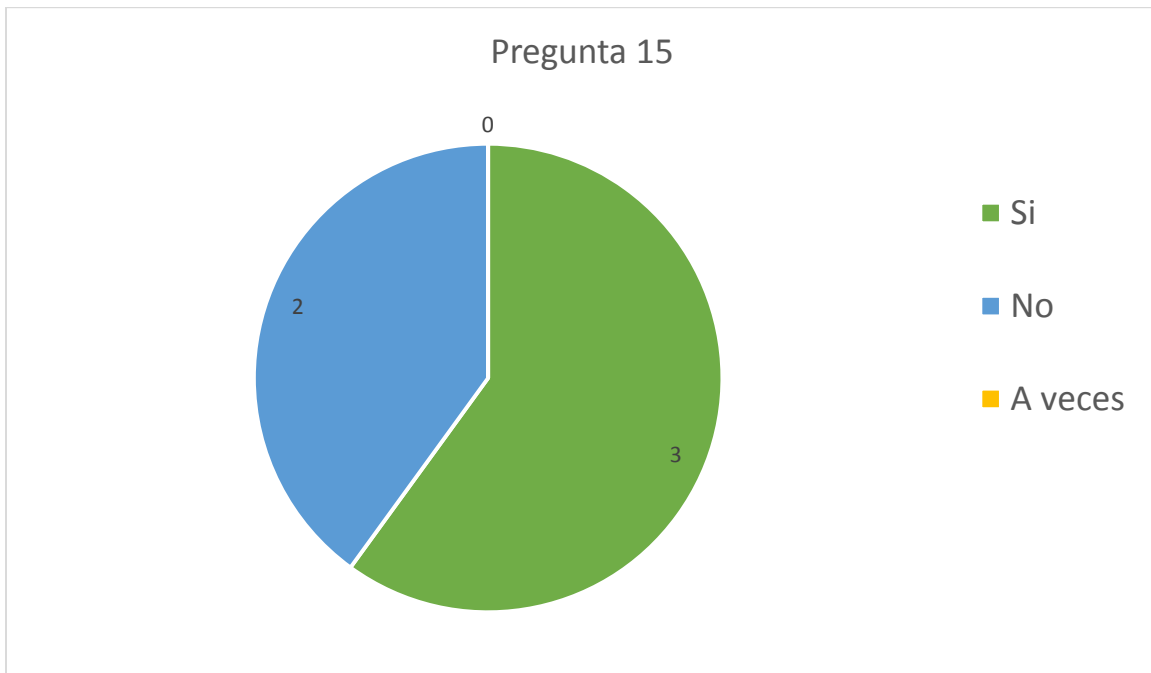


**Gráfica 14.** Resultado de la pregunta 14.

**Descripción:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta catorce, cuatro licenciadas en psicología del área laboral encuestadas evalúan la satisfacción laboral de los empleados, y solo una respondió que NO realiza esta función.

Función: Capacitación.	
Pregunta 15: ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	3
No	2
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 15.** Resultado de la pregunta 15.

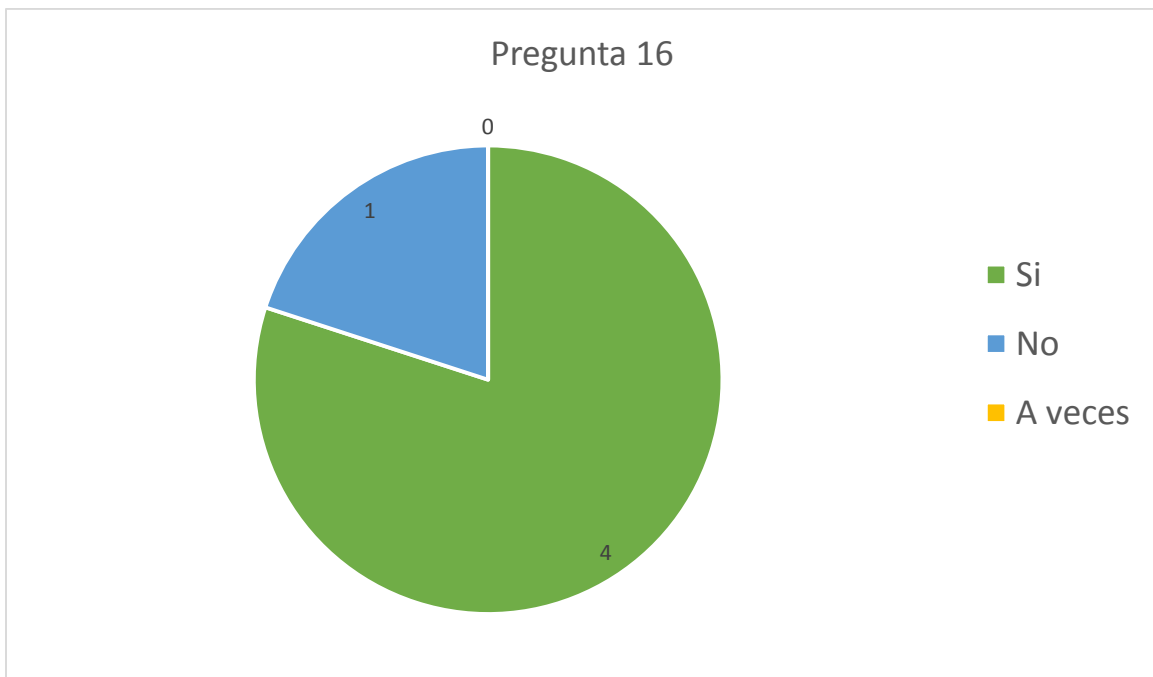


**Gráfica 15.** Resultado de la pregunta 15.

**Descripción:** Tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que, SI Realizan programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados, y solo dos respondieron que NO los realizan.

Función: Diagnóstica.	
Pregunta 16: ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	1
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 16.** Resultado de la pregunta 16.

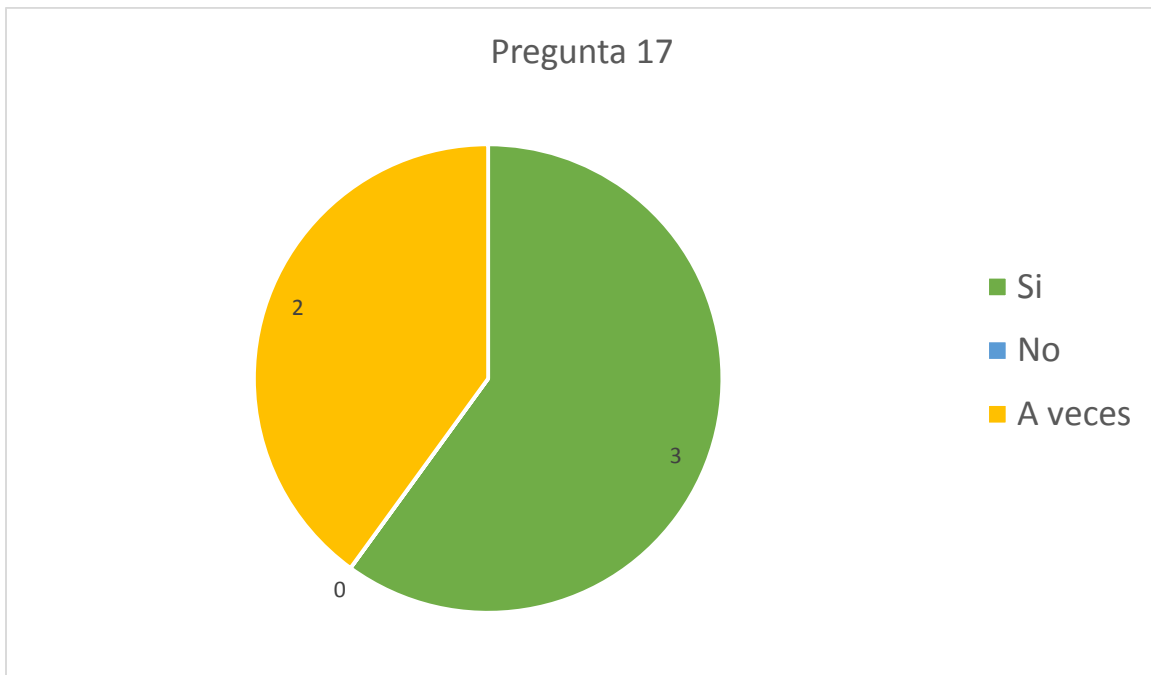


**Gráfica 16.** Resultado de la pregunta 16.

**Descripción:** Los resultados son: cuatro de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que SI están atentas a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores de la empresa donde laboran, y solo una respondió que NO.

Función: Atención.	
Pregunta 17: ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	3
No	0
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 17.** Resultado de la pregunta 17.



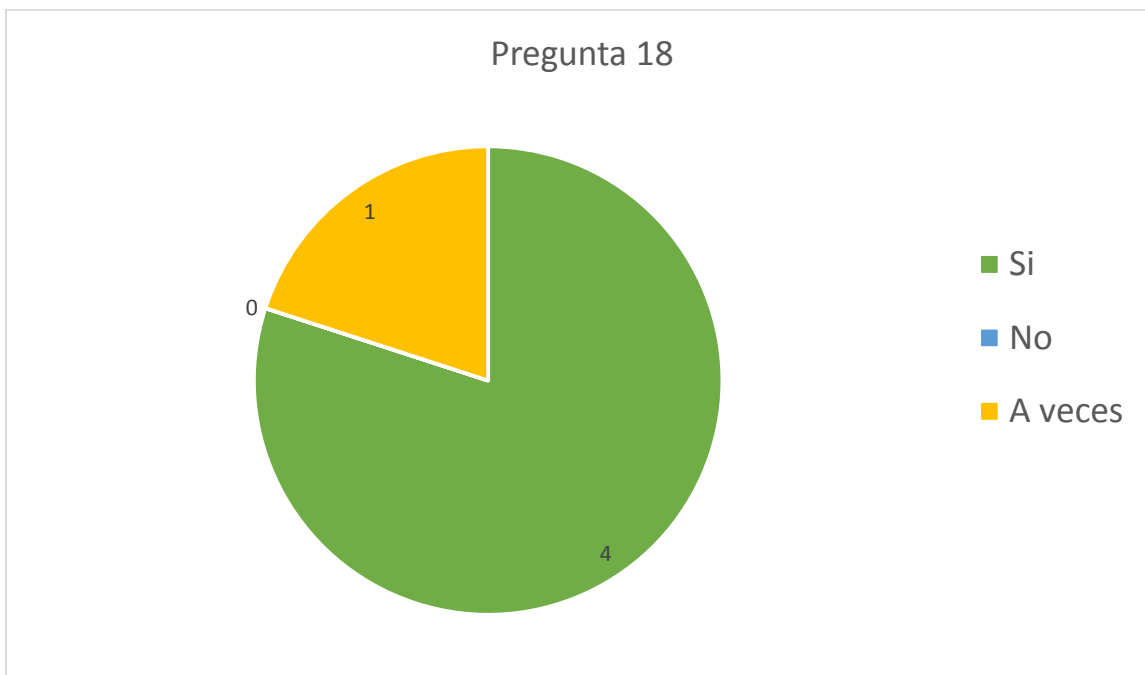
**Gráfica 17.** Resultado de la pregunta 17.

**Descripción:** De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, tres respondieron que, Si intervienen en la solución de conflictos en el trabajo, y dos respondieron que lo hacen A VECES.



Función: Ejecución.	
Pregunta 18: ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	0
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 18.** Resultado de la pregunta 18.

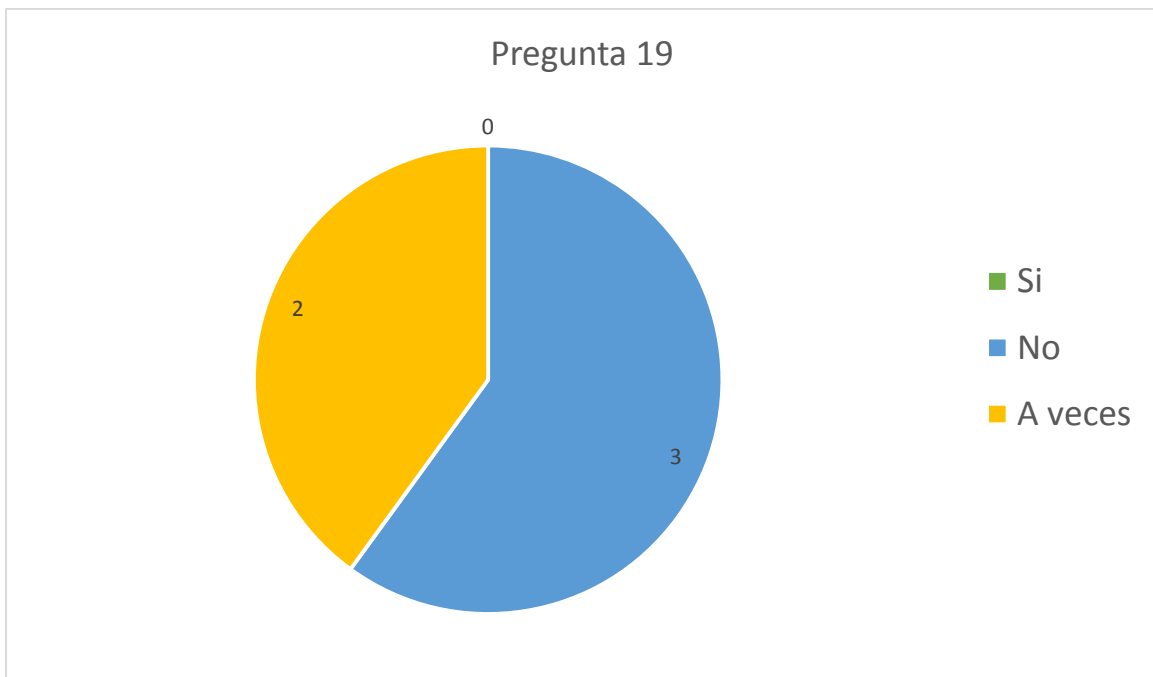


**Gráfica 18.** Resultado de la pregunta 18.

**Descripción:** Cuatro de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, respondieron que SI participan en actividades de desarrollo de recurso humano de la empresa donde laboran, y solo una participa A VECES.

Función: Asesorías.	
Pregunta 19: ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	0
No	3
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 19.** Resultado de la pregunta 19.

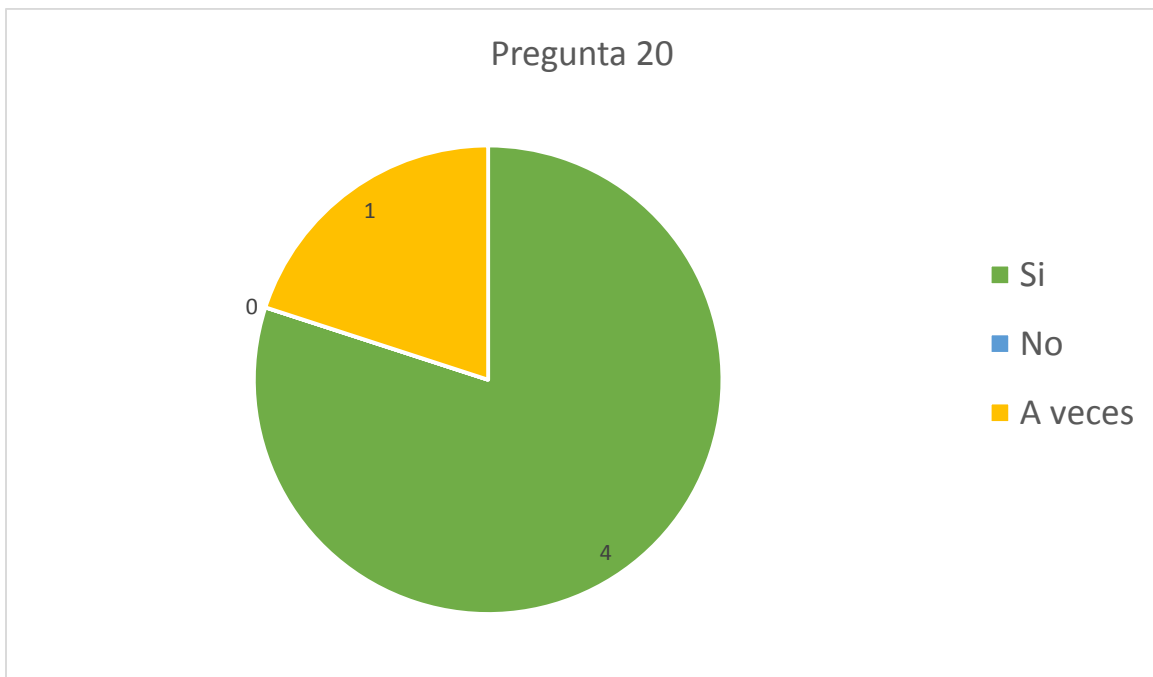


**Gráfica 19.** Resultado de la pregunta 19.

**Descripción:** Los resultados son: tres licenciadas en psicología del área laboral respondieron que NO realizan actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando, y dos respondieron que lo realizan A VECES.

Función: Gerenciales.	
Pregunta 20: ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	4
No	0
A veces	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 20.** Resultado de la pregunta 20.

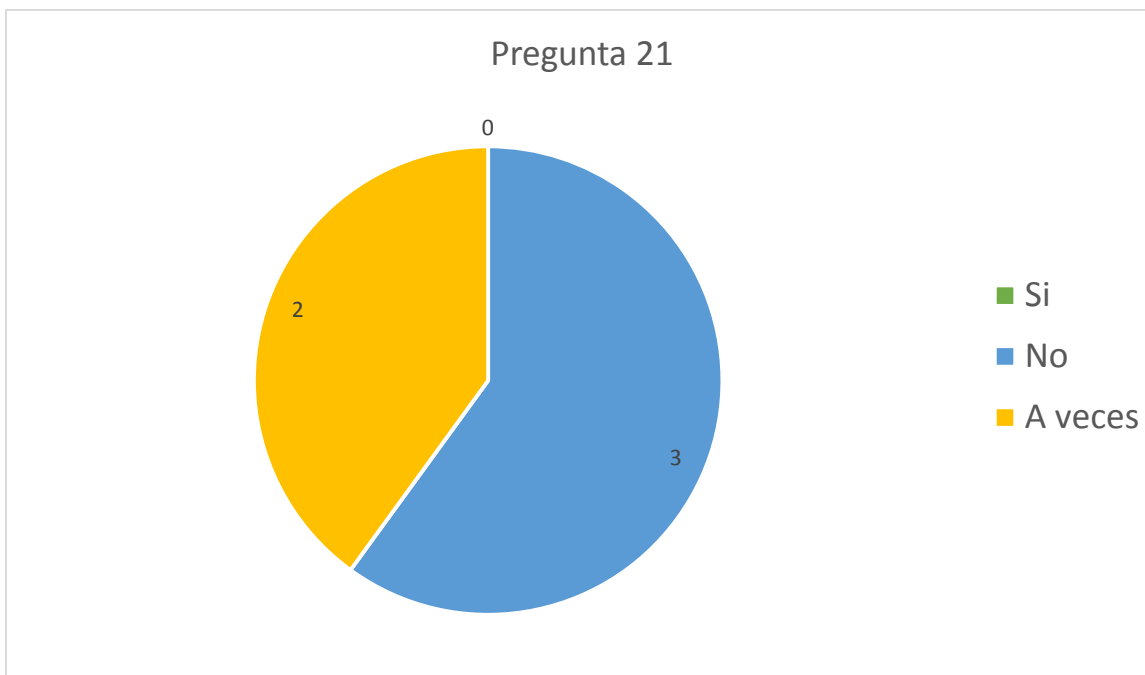


**Gráfica 20.** Resultado de la pregunta 20.

**Descripción:** De las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas, cuatro respondieron que, SI participan en la formación, e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, y solo una respondió que A VECES realiza esta función.

Función: Consejería.	
Pregunta 21: ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	0
No	3
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 21.** Resultado de la pregunta 21.

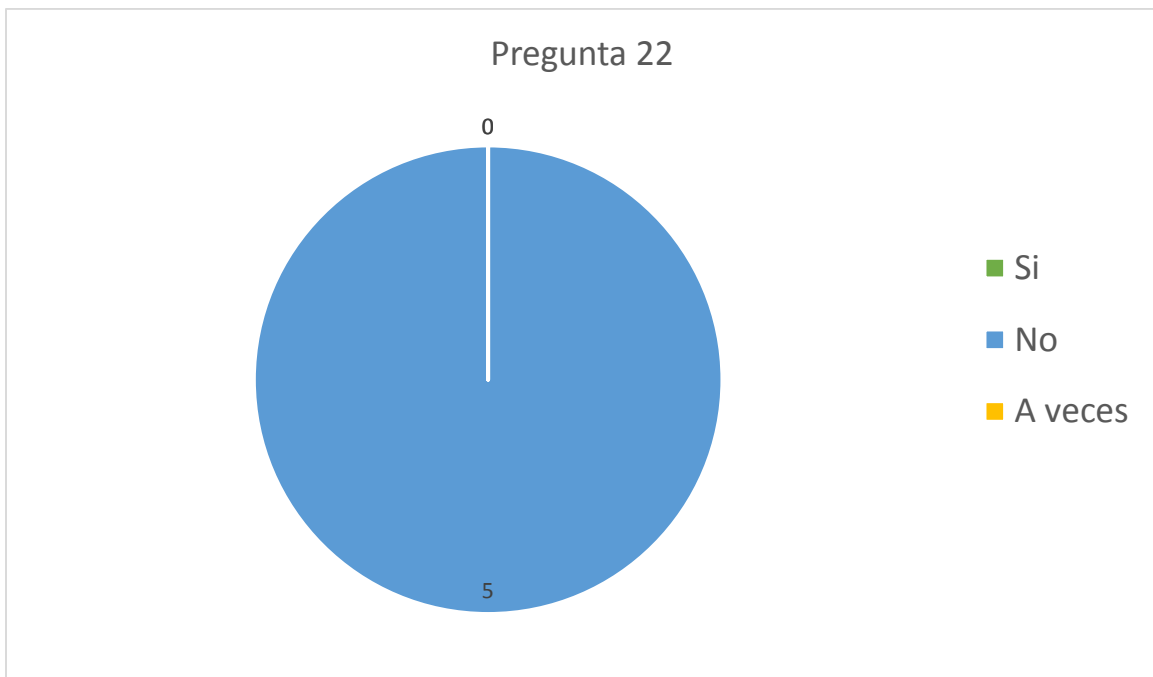


**Gráfica 21.** Resultado de la pregunta 21.

**Descripción:** Tres de las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que NO realizan funciones de publicidad y políticas comerciales en la empresa donde laboran, y dos las realizan A VECES.

Función: Consejería.	
Pregunta 22: ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?	
Opciones de respuesta	Puntaje
Si	0
No	5
A veces	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Tabla 22.** Resultado de la pregunta 22.



**Gráfica 22.** Resultado de la pregunta 22.

**Descripción:** Las cinco licenciadas en psicología del área laboral encuestadas respondieron que NO realizan la función de estudios de reacciones hacia productos y diseños, y medición de la efectividad de los programas de publicidad.

**Tabla 23.** Funciones y actividades.

<b>EMPRESAS</b>				
<b>Recurso Humano Salvadoreño S.A de C. V</b>	<b>Hospital San Francisco</b>	<b>Farmacias Brasil</b>	<b>Farmacias la Buena</b>	<b>Grupo Flores</b>
<b>Función y número de actividades realizadas 23</b>	<b>Función y número de actividades realizadas 25</b>	<b>Función y número de actividades realizadas 32</b>	<b>Función y número de actividades realizadas 27</b>	<b>Función y número de actividades realizadas 29</b>
Evaluación Actividades 9	Evaluación Actividades 9	Evaluación Actividades 9	Evaluación Actividades 7	Evaluación Actividades 9
Asesoría actividades 0	Asesoría actividades 0	Asesoría actividades 2	Asesoría actividades 2	Asesoría actividades 1
Capacitación actividades 1	Capacitación actividades 5	Capacitación actividades 5	Capacitación actividades 5	Capacitación actividades 4

Ejecución actividades 5	Ejecución actividades 3	Ejecución actividades 5	Ejecución actividades 3	Ejecución actividades 5
Gerencial actividades 2	Gerencial actividades 2	Gerencial actividades 4	Gerencial actividades 4	Gerencial actividades 4
Diagnóstica actividades 2	Diagnóstica actividades 4	Diagnóstica actividades 4	Diagnóstica actividades 4	Diagnóstica actividades 4
Atención actividades 2	Atención actividades 2	Atención actividades 2	Atención actividades 2	Atención actividades 2
Consejería actividades 2	Consejería actividades 0	Consejería actividades 1	Consejería actividades 0	Consejería actividades 0

**Anexo 2, Encuesta.**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA**

**Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.**

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

**I. DATOS GENERALES.**

Nombre:

\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Años de experiencia en el área laboral: \_\_\_\_\_

Otra profesión/conocimientos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Universidad donde realizó sus estudios:

\_\_\_\_\_

Año de titulación:

\_\_\_\_\_

Empresa donde labora actualmente:

\_\_\_\_\_

Cargo que actualmente desempeña:

\_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en dicha empresa:

\_\_\_\_\_

**Historial laboral:**

Empresa \_\_\_\_\_ cargo \_\_\_\_\_

Años trabajados: \_\_\_\_\_



1. ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?

- a) Si                              b) No                              c) A veces

2. ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?

- a) Si                              b) No                              c) A veces

3. ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?

- a) Si                              b) No                              c) A veces

4. ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?

- a) Si                              b) No                              c) A veces

5. ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?

- a) Si                              b) No                              c) A veces

6. ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?

- a) Si                              b) No                              c) A veces

7. ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?

- a) Si                                      b) No                                      c) A veces

8. ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?

- a) Si                                      b) No                                      c) A veces

9. ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?

- a) Si                                      b) No                                      c) A veces

10. ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?

- a) Si                                      b) No                                      c) A veces

11. ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?

- a) Si                                      b) No                                      c) A veces

12. ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa

- a) Si                                      b) No                                      c) A veces

13. ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

14. ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

15. ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

16. ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

17. ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

18. ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

19. ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

20. ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

21. ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

22. ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

ENCUESTA.

Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de La Ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

**Indicación:** A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta.

I. DATOS GENERALES.

Nombre: Claudia Cristina Cruz Gómez Licda. Claudia Cristina Cruz Gómez  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
J.V.P.P. No. 5625  
Edad: 28 Sexo: M  F

Años de experiencia en el área laboral: 2

Otra profesión/conocimientos:  
Licda. Psicología.

Universidad donde realizó sus estudios:  
Gerardo Barrios

Año de titulación:  
2014.

Empresa donde labora actualmente:  
Farmacia la Buena

Cargo que actualmente desempeña:  
Reclutamiento y Selección de Personal.

Tiempo de laborar en dicha empresa:  
2 años.

Historial laboral:

Empresa \_\_\_\_\_ cargo \_\_\_\_\_

Años trabajados: \_\_\_\_\_

1. ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?

a) Si                      b) No                      c) A veces

2. ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?

a) Si                      b) No                      c) A veces

3. ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?

a) Si                      b) No                      c) A veces

4. ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?

a) Si                      b) No                      c) A veces

5. ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?

a) Si                      b) No                      c) A veces

6. ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?

a) Si                      b) No                      c) A veces

7. ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

8. ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

9. ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

10. ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

11. ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

12. ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa

- a) Si                      b) No                      c) A veces



13. ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?

a) Si

b) No

c) A veces

14. ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?

a) Si

b) No

c) A veces

15. ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?

a) Si

b) No

c) A veces

16. ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?

b) Si

b) No

c) A veces

17. ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?

a) Si

b) No

c) A veces

18. ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?

a) Si

b) No

c) A veces



19. ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?

a) Si                      b) No                      c) A veces

20. ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?

a) Si                      b) No                      c) A veces

21. ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?

a) Si                      b) No                      c) A veces

22. ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?

a) Si                      b) No                      c) A veces

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

ENCUESTA.

Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de La Ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

**Indicación:** A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta.

I. DATOS GENERALES.

Nombre: Rhina Natali Nobles de González

Edad: 30 Sexo: M  F

Años de experiencia en el área laboral: 1<sup>er</sup> 7 meses

Otra profesión/conocimientos:

Universidad donde realizó sus estudios:

Universidad de Oriente

Año de titulación:

2017

Empresa donde labora actualmente:

Grupo Flores

Cargo que actualmente desempeña:

Coordinadora de formación

Tiempo de laborar en dicha empresa:

1<sup>er</sup> 7 meses

Historial laboral:

Empresa Grupo Flores cargo Coordinadora de formación

Años trabajados: 1<sup>er</sup> 7 meses

Licda. Rhina Natali Nobles de González  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
J.V.P.P. No. 6842

*Rhina Natali Nobles de González*

RECURSOS HUMANOS  
**Grupo Flores**  
Carretera Ruta Militar, Col. San Francisco  
Calle Principal # 1, San Miguel, Tel.: 2667-3488

1. ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

2. ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

3. ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

4. ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

5. ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

6. ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces



7. ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

8. ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

9. ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

10. ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

11. ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

12. ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

13. ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

14. ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

15. ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?

- a) Si                      b)  No                      c) A veces

16. ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?

- b)  Si                      b) No                      c) A veces

17. ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

18. ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

19. ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?

- a) Si                      b)  No                      c) A veces

20. ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?

- a)  Si                      b) No                      c) A veces

21. ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?

- a) Si                      b)  No                      c) A veces

22. ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?

- a) Si                      b)  No                      c) A veces



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

ENCUESTA.

Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de La Ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

**Indicación:** A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta.

I. DATOS GENERALES.

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: 29 Sexo: M \_\_\_\_\_ F X

Años de experiencia en el área laboral: 5 años.

Otra profesión/conocimientos:

\_\_\_\_\_

Universidad donde realizó sus estudios:

UGB

Año de titulación:

2011.

Empresa donde labora actualmente:

HSF

Cargo que actualmente desempeña:

Psicólogo Laboral.

Tiempo de laborar en dicha empresa:

3 años.

Historial laboral:

Empresa Pollo Campesino cargo Psicólogo Laboral.

Años trabajados: 2 años

1. ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

2. ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

3. ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

4. ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

5. ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

6. ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?

- a) Si                      b) No                      c) A veces



7. ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

8. ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

9. ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

10. ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

11. ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

12. ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa

- a) Si                      b) No                      c) A veces

13. ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

14. ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

15. ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

16. ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?

- b) Si                      b) No                      c) A veces

17. ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

18. ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

19. ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?

a) Si                      b) No                      c) A veces

20. ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?

a) Si                      b) No                      c) A veces

21. ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?

a) Si                      b) No                      c) A veces

22. ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?

a) Si                      b) No                      c) A veces

OFICINAS ADMINISTRATIVAS  
**FARMACIAS BRASIL**  
LIBRERIAS Y SUPERTIENDAS  
Avenida Cacahuatique No. 40 BIS,  
Calle 14 Charco Viejo, San Miguel





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

ENCUESTA.

Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de La Ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

**Indicación:** A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta.

I. DATOS GENERALES.

Nombre: Marlene Pamela Hernández Chávez.

Edad: 27 Sexo: M  F

Años de experiencia en el área laboral: 4

Otra profesión/conocimientos:

Me. especialización psicología jurídica y forense.  
Diplomado en docencia.

Universidad donde realizó sus estudios:

UBB

Año de titulación:

2014

Empresa donde labora actualmente:

Farmacias Basil

Cargo que actualmente desempeña:

Reclutadora P.R.H.H

Tiempo de laborar en dicha empresa:

1 año

Historial laboral:

Empresa UBB cargo Psicóloga

Años trabajados: 2 años

- Distribuidora Panamá Jefe de Recursos Humanos  
2 años.

1. ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?

a) Si

b) No

c) A veces

2. ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?

a) Si

b) No

c) A veces

3. ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?

a) Si

b) No

c) A veces

4. ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?

a) Si

b) No

c) A veces

5. ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?

a) Si

b) No

c) A veces

6. ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?

a) Si

b) No

c) A veces

7. ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?

a) Si

b) No

c) A veces

8. ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?

a) Si

b) No

c) A veces

9. ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?

a) Si

b) No

c) A veces

10. ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?

a) Si

b) No

c) A veces

11. ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?

a) Si

b) No

c) A veces

12. ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa

a) Si

b) No

c) A veces



13. ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?

a) Si

b) No

c) A veces

14. ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?

a) Si

b) No

c) A veces

15. ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?

a) Si

b) No

c) A veces

16. ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?

a) Si

b) No

c) A veces

17. ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?

a) Si

b) No

c) A veces

18. ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?

a) Si

b) No

c) A veces

19. ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?

a) Si

b) No

c) A veces

20. ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?

a) Si

b) No

c) A veces

21. ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?

a) Si

b) No

c) A veces

22. ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?

a) Si

b) No

c) A veces



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

ENCUESTA.

Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de La Ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

**Indicación:** A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta.

I. DATOS GENERALES.

Nombre: Sandra Guadalupe Pérez de García

Edad: 30 a. Sexo: M  F

Años de experiencia en el área laboral: 7 años.

Otra profesión/conocimientos:

Curso de Especialización Pedagógica para Profesionales.  
(Escala: Educación Especial).

Universidad donde realizó sus estudios:

Universidad de El Salvador - FMO

Año de titulación:

2010

Empresa donde labora actualmente:

Recurso Humano Salvadoreño S. S. de C. V.

Cargo que actualmente desempeña:

Analista de Selección de Talento Humano.

Tiempo de laborar en dicha empresa:

3 a.

Historial laboral:

Empresa Ministerio de Trabajo cargo Orientadora Laboral

Años trabajados: 2 a.



Licda. Sandra Guadalupe Pérez López  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
J.V.P.P. No. 4321

1. ¿Realiza la función de selección, evaluación, compensación, retención y desarrollo del personal?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

2. ¿Se encarga de la descripción y análisis de los puestos de trabajos que conforman la organización?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

3. ¿Utiliza estrategias efectivas para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el clima y desarrollo de la cultura organizacional?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

4. ¿Ejecuta asesorías a gerencia acerca de la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico?

- a) Si                       b) No                      c) A veces

5. ¿Conoce y emplea métodos que favorecen y permiten el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal de trabajo?

- a) Si                       b) No                      c) A veces

6. ¿Implementa estrategias que fomentan la creatividad, innovación y mejora continua en los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

7. ¿Participa en las estrategias de marketing y comunicación publicitaria de la organización?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

8. ¿Efectúa políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional?

- a) Si                       b) No                      c) A veces

9. ¿Desarrolla programas de rotación, inducción, entrenamiento, capacitación, planes de carrera y ascensos del personal?

- a) Si                       b) No                      c) A veces

10. ¿Realiza y aplica instrumentos y técnicas de evaluación que permiten conocer el rendimiento, la conducta del personal que integra la organización y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

11. ¿Participa en planificación y realización de labores de seguridad e higiene laboral?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

12. ¿Brinda asistencia psicológica a empleados de la empresa

- a) Si                      b) No                      c) A veces



13. ¿Realiza pruebas de selección cuando la empresa va a realizar contrato de personal nuevo?

- a) Si                      b) No                      c) A veces

14. ¿Evalúa la satisfacción laboral de los empleados?

- a) Si                       b) No                      c) A veces

15. ¿Realiza programas de orientación para el desarrollo del autocontrol y la tolerancia en los empleados?

- a) Si                       b) No                      c) A veces

16. ¿Está atento a diagnosticar necesidades surgidas en los trabajadores?

- b) Si                       b) No                      c) A veces

17. ¿Interviene en la solución de conflictos en el trabajo?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

18. ¿Participa en actividades de Desarrollo de Recurso Humano?

- a) Si                      b) No                       c) A veces

19. ¿Realiza actividades de asesoramiento a la Dirección y mejora de las responsabilidades gerenciales y de mando?

- a) Si                     b) No                    c) A veces

20. ¿Participa en la Formación, e implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la Calidad?

- a) Si                    b) No                     c) A veces

21. ¿Realiza funciones de publicidad y políticas comerciales?

- a) Si                    b) No                     c) A veces

22. ¿Realiza función de Estudios de reacciones hacia productos y diseños y Medición de la efectividad de los programas de publicidad?

- a) Si                     b) No                    c) A veces

*Función general:*

*Reclutamiento y selección de talento humano para las empresas de Grupo Compañía.*

### Anexo 3 CRONOGRAMA

**Tema:**

Rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la Ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019

**Docente asesor:**

Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio

**Nombre:**

Br. Leidy María Granados de Palacios

Actividades/Semanas	Noviembre		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elaboración de perfil de investigación																							
Elaboración del Protocolo de investigación																							
Presentación del Plan de investigación																							
Prueba de Validez del instrumento																							
Aplicación del instrumento																							
Elaboración y entrega del primer informe																							
Elaboración y entrega del segundo informe																							
Elaboración del informe final																							
Corrección del informe final																							
Observaciones del tribunal evaluador																							
Exposición oral del informe de investigación																							

La actividad de corrección del informe final se extendió a abril y mayo, consecutivamente se extendieron las demás actividades.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
COORDINACIÓN GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN  
FECHA: 26 NOV 2018  
HORA: 12:45

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
CARRERA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 26 de noviembre de 2018

Sres. Miembros de Junta Directiva  
FMO-UES  
Presente.

Tomando como base el Art. 192, 194 y el Art. 197 inciso segundo y tercero del Reglamento de la Gestión Académico-Administrativa de la Universidad de El Salvador y Acuerdo de Junta Directiva No. 47-15-19-V-1, de fecha cuatro de octubre de 2016, esta coordinación envía la propuesta para designar Docente Asesor y a la vez solicita aprobación del tema de investigación a desarrollar en el Proceso de Graduación Ciclo II 2018 y I 2019 Año Académico. Periodo: De noviembre 2018 a abril 2019.

Se anexa, el cronograma de actividades, copia de la hoja de inscripción del proceso de graduación.

En espera de una respuesta favorable.

Atentamente.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

  
Mtro. René Campos Quintanilla

Coordinador General de Procesos de Graduación  
de la Licenciatura en Psicología





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 08 de marzo de 2019


Sr(a) \_\_\_\_\_  
Director de: Oficinas de Farmacia La Buena.

Presente.

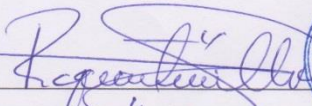
Reciba un cordial saludo y deseo de éxito en sus actividades.

El motivo de dirigirme a usted es para solicitarle permiso para que la estudiante que esta realizando su trabajo de grado de la carrera de Licenciatura en Psicología, realice una entrevista al psicólogo (a) sobre el tema: El rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de san miguel, durante el año 2018- 2019. Su cooperación será de mucho beneficio para el proceso de graduación de la estudiante.

Atentamente.

F   
Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio  
Asesor de Proceso de Grado



F   
Mtro. René Campos Quintanilla  
Coordinador de Procesos de Grado de  
Psicología.





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 08 de marzo de 2019

Sr(a) \_\_\_\_\_  
Director de: Oficinas de Farmacia Brasil

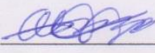
Presente.

Reciba un cordial saludo y deseo de éxito en sus actividades.

El motivo de dirigirme a usted es para solicitarle permiso para que la estudiante que esta realizando su trabajo de grado de la carrera de Licenciatura en Psicología, realice una entrevista al psicólogo (a) sobre el tema: El rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de san miguel, durante el año 2018- 2019. Su cooperación será de mucho beneficio para el proceso de graduación de la estudiante.

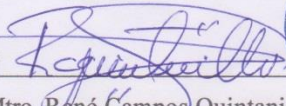
Atentamente.

F

  
Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio  
Asesor de Proceso de Grado



F

  
Mtro. René Campos Quintanilla  
Coordinador de Procesos de Grado de  
Psicología.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 08 de marzo de 2019

Sr(a) \_\_\_\_\_

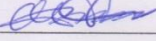
Director de: Grupo Flores

Presente.

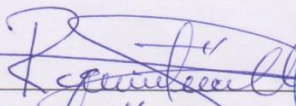
Reciba un cordial saludo y deseo de éxito en sus actividades.

El motivo de dirigirme a usted es para solicitarle permiso para que la estudiante que esta realizando su trabajo de grado de la carrera de Licenciatura en Psicología, realice una entrevista al psicólogo (a) sobre el tema: El rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de san miguel, durante el año 2018- 2019. Su cooperación será de mucho beneficio para el proceso de graduación de la estudiante.

Atentamente.

F   
Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio  
Asesor de Proceso de Grado



F   
Mtro. René Campos Quintanilla  
Coordinador de Procesos de Grado de  
Psicología.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 08 de marzo de 2019

Sr(a) \_\_\_\_\_

Director de: Oficinas de Hospital San Francisco.

Presente.

Reciba un cordial saludo y deseo de éxito en sus actividades.

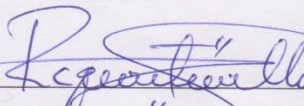
El motivo de dirigirme a usted es para solicitarle permiso para que la estudiante que esta realizando su trabajo de grado de la carrera de Licenciatura en Psicología, realice una entrevista al psicólogo (a) sobre el tema: El rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de san miguel, durante el año 2018- 2019. Su cooperación será de mucho beneficio para el proceso de graduación de la estudiante.

Atentamente.

F 

Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio  
Asesor de Proceso de Grado



F 

Mtro. René Campós Quintanilla  
Coordinador de Procesos de Grado de  
Psicología.





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 08 de marzo de 2019

Sr(a) \_\_\_\_\_  
Director de: Oficinas de Pollo Campesino

Presente.

Reciba un cordial saludo y deseo de éxito en sus actividades.

El motivo de dirigirme a usted es para solicitarle permiso para que la estudiante que esta realizando su trabajo de grado de la carrera de Licenciatura en Psicología, realice una entrevista al psicólogo (a) sobre el tema: El rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de san miguel, durante el año 2018- 2019. Su cooperación será de mucho beneficio para el proceso de graduación de la estudiante.

Atentamente.

F Manuel de Jesús Castro Ascencio  
Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio  
Asesor de Proceso de Grado



F René Campos Quintanilla  
Mtro. René Campos Quintanilla  
Coordinador de Procesos de Grado de  
Psicología.





CARTA DE EGRESO

**EL INFRASCRITO ADMINISTRADOR ACADÉMICO DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL (SAN MIGUEL) DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR HACE CONSTAR QUE:**

La Bachiller **Granados de Palacios, Leidy María** con Carné **GA06027** de conformidad al Artículo 183 del Reglamento de la Gestión Académico-Administrativa de la Universidad de El Salvador, EGRESÓ de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, en el Ciclo II del Año Académico 2010, habiendo cumplido con los requisitos establecidos en su plan de estudios (1998), con 160 Unidades Valorativas.

Por tanto, de conformidad al Artículo 184 del Reglamento antes referido, la vigencia de su calidad de Egresada es de tres años lectivos, venciendo dicha calidad en el ciclo II del año académico 2013.

Y para los efectos legales correspondientes se extiende, firma y sella la presente, en San Miguel, a los doce días del mes de julio de dos mil dieciocho.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

EDWIND JOVANNY TREJOS CABRERA  
Administrador Académico



1555696615710602720180712103727-50-18-212973

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**SECCIÓN DE PSICOLOGÍA**



**TRABAJO DE GRADO:**

**EL ROL DEL PSICÓLOGO/A EN EL ÁREA LABORAL DE LAS EMPRESAS  
DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, DURANTE EL AÑO 2018- 2019**

**TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADO POR:**

**BR. LEIDY MARIA GRANADOS DE PALACIOS**

**DOCENTE ASESOR:**

**LIC. MANUEL DE JESÚS CASTRO ASCENCIO**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR C.A.**

**DICIEMBRE, 2018**

## INDICE

RESUMEN.....	i
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.....	2
1.2 Antecedentes.....	2
1.3 Enunciado del problema.....	4
1.4 Justificación.....	5
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
III. MARCO TEÓRICO.....	7
3.1 Antecedentes históricos de la psicología laboral.....	7
3.2 El psicólogo organizacional: roles, tareas y funciones.....	10
3.3 Funciones de selección, evaluación y orientación de personal.....	13
3.4 Funciones que realizan los psicólogos del trabajo y de las organizaciones en el área de Recursos Humanos.....	17
3.5 Funciones.....	19
IV. SISTEMATIZACIÓN DE HIPÓTESIS.....	30
4.2 Hipótesis de investigación.....	30
4.2 Hipótesis Nula.....	30
4.3 Operacionalización de la variable dependiente.....	31
V. DISEÑO METODOLÓGICO.....	32
5.1 Método de investigación.....	32
5.2 Tipo de investigación.....	32
5.3 Sujetos de estudio.....	32
5.4 Técnicas e instrumentos utilizados.....	34
5.5 Procedimiento.....	35
VI. RESULTADOS ESPERADOS.....	36
VII. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	36
VIII. RIESGOS Y BENEFICIOS.....	36

IX.	RECURSOS A UTILIZAR.....	38
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
XI.	ANEXOS.....	40
	ANEXO 1 INSTRUMENTO: ENCUESTA.	
	ANEXO 2 CRONOGRAMA	



## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo fundamental conocer las funciones del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019. Una vez se conocen las funciones se pretende describir las áreas de desempeño y vivencias del psicólogo laboral; así mismo establecer el perfil del psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel.

El estudio se enmarca en el método cuantitativo de tipo descriptivo, esto es porque se emplea un instrumento que permite obtener número de funciones y actividades en cada función, para ello se destinan un total de 22 preguntas que comprenden las funciones de evaluación, capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel. La función que menos desempeñan es la de consejería. Se determinó que en las cinco empresas consultadas las funciones de evaluación, capacitación, atención, asesorías, diagnósticas, ejecución y gerenciales son las que realiza el psicólogo laboral en su empresa en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel.

El procedimiento básico es asistir a las empresas en la ciudad de San Miguel que es un total de cinco y solicitar el permiso respectivo y entrevistar al psicólogo laboral. Lo que se espera con esta investigación es obtener un perfil del psicólogo/a en el área laboral y sus funciones dentro de una empresa, lo cual permite identificar si hay homogeneidad en las actividades de las respectivas funciones exploradas en este estudio. Además, es importante mencionar que se tendrá esta investigación como base para futuras investigaciones que pretendan abordar los aspectos abordados acá.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Situación problemática

La psicología es una disciplina que despierta mucho interés en la actualidad; sin embargo, muchas personas asocian la figura del psicólogo al ámbito clínico. El licenciado en psicología laboral es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano. Los profesionales de la psicología pueden desempeñar su trabajo en diferentes campos: el deporte, la escuela o el trabajo. En este último caso, reciben el nombre de psicólogos laboral.

Pero realmente en muchas empresas éste no tiene definido su rol en sí, ya que en algunos casos desempeñan otras funciones muy aparte de mejorar el clima laboral, análisis de puesto o selección de personal, capacitación y desarrollo en la empresa, prevención de riesgos laborales. Y se ocupan más de desempeñarse en otras áreas no referentes a su rol es por tal razón que se genera un problema ya que no se le está dando la debida importancia al psicólogo.

Ante esta situación se ha considerado necesario estudiar las funciones del psicólogo/a en el área laboral, en vista de la cantidad de empresas y los procesos que se atienden. Por ejemplo, se encuentra psicólogos en diversas empresas e

instituciones que realizan funciones asignadas como carga laboral pero que no corresponden a lo que este profesional debe desempeñar.

## **1.2 Antecedentes**

Según Mara Riboldi en su trabajo final de graduación: “El rol del Psicólogo en el ámbito laboral” (2013) pág. 21-22, menciona que el rol del psicólogo en las organizaciones y/o instituciones está delimitado por el tipo de intervención que en ellas realiza y sobre todo por el grado de participación y compromiso que asume en su tarea y el que tiene el o los clientes que solicitan su intervención. Esto además definirá el tipo de contrato o acuerdo que se genere entre ambas partes.

Para definir el contrato, es necesario delimitar su campo de trabajo y la forma de intervención, ya que hoy en día todavía quedan dudas respecto a las similitudes o diferencias que se establecen con la disciplina y profesión de Recursos Humanos. Es oportuno comenzar definiendo lo que desde la perspectiva de este trabajo se considera como función de un licenciado en recursos humanos, para luego distinguirlo de la función de un psicólogo que trabaja en la misma área que aquél.

El profesional de recursos humanos, dada la formación que recibe, tiene por función todo lo relacionado a la selección, contratación, formación, empleo y retención de colaboradores dentro de una organización en pos de alcanzar los objetivos de la misma. (Perfil Lic. en Gestión de Recursos Humanos Universidad Siglo 21, s.f.) Uno de los rasgos que comúnmente se establece y que distingue la función de este profesional con el de psicología es lo relacionado al manejo de las relaciones con sindicatos y aspectos legales propios del trabajo de las personas.

La administración de recursos humanos se constituye como una disciplina que se especializa en la gestión de las personas dentro del ámbito organizacional, logrando intervenir en todos los aspectos necesarios que mejoren la calidad de vida laboral del capital humano. Este trabajo se logra de manera conjunta, es decir, aceptando la posibilidad y la importancia que tiene el trabajo interdisciplinario, una de las disciplinas que es común encontrar dentro de esta función es la Psicología.

Palazzolli, Selvini (1986) recomienda que el psicólogo, al insertarse en una organización, deberá orientar su plan preferentemente hacia iniciativas de contenidos específicos, es decir, el profesional deberá transmitir sus conocimientos específicos a la organización acordando con los miembros de ésta las intervenciones que se consideran oportunas. Lo específico en este caso estaría contemplado por el hecho de que el psicólogo organizacional es un especialista en el conocimiento del comportamiento humano en las organizaciones. Posee habilidades para diseñar y aplicar técnicas e instrumentos de exploración psicológica, propiciando de este modo, rendimientos superiores para la empresa u organización y mejorando la calidad de vida laboral de sus integrantes.

En relación al modo en que defina el rol del psicólogo como especialista en el ámbito laboral, es oportuno remarcar que cualquiera de las intervenciones que realice supone una actividad constructiva, teniendo presente las propias expectativas y objetivos conjugándolos con las de los demás (clientes). En esto cobran vital importancia para la interpretación o decodificación que realice en una situación o demanda puntual, los mapas mentales o modelos teóricos que el profesional

sustente. Es decir, su rol comienza a perfilarse como constructor de significados y sentidos cuya herramienta fundamental es su propia persona. La función principal del psicólogo laboral/ organizacional es el estar encargado de todas aquellas cuestiones ligadas al sistema social de la organización como un todo, formando parte de la empresa o institución mediante una relación de dependencia o como consultor o asesor ofreciendo su servicio, los cuales no siempre se refieren a cambios que impliquen modificaciones de procedimientos, puestos, funciones o tareas que empiezan a ser obsoletas o generan dificultades sino también como detectores de posibles puntos potenciales en donde reforzar o afianzar lo ya establecido y funcional.

Como en la perspectiva de Zarifian (citado en Pujol A. 2002) intervenir en las organizaciones implica generar acuerdos sólidos acerca de: a) la naturaleza de los problemas a tratar y los saberes a desarrollar; b) la identidad al menos parcial de los objetivos e incluso del proceso común de su definición; c) el sentido otorgado a las acciones y los valores que las fundan; y d) las implicaciones subjetivas “cruzadas” de los individuos que actúan en conjunto y la convergencia de los móviles de esos individuos, que excede la mera convergencia de sus actos.

### **1.3 Enunciado del problema**

¿Cuáles son las funciones que realiza el Psicólogo/a en el área Laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018 - 2019?

## **1.4 Justificación**

En instituciones públicas y privadas es indispensable la gestión del talento humano para ello debe haber personal capacitado profesionalmente con habilidades para actuar en las actividades correspondientes. El psicólogo laboral debe tener los conocimientos básicos sobre estos procesos que se realizan en las empresas para ello es importante su capacidad de interactuar con otros profesionales. El personal de una empresa constantemente interactúa, se capacitan, aprenden estrategias para realizar su trabajo. Dentro de todo ese quehacer esta la labor del psicólogo laboral cuyas funciones y competencias le permiten atender los factores presentes en la organización. Así por ejemplo tendrá que atender, situaciones problemáticas en el ambiente laboral, aspectos individuales, grupales y propiamente laborales.

En este contexto es donde surge la importancia de tener delimitadas las funciones del psicólogo dentro de la empresa a la que brinda sus servicios profesionales, porque puede corresponder realizar actividades de evaluación, diagnósticas, gerenciales y otras que le definen como el profesional responsable de esas actividades dentro de la empresa. Precisamente esas actividades son las que definen su rol dentro de la organización. Es importante entonces conocer las funciones del psicólogo laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel y, determinar su rol, y ver si existe homogeneidad en las actividades que realizan en las organizaciones a las que prestan su servicio.

Teóricamente se sostiene que el psicólogo organizacional se espera tenga las habilidades de comunicación y cierto liderazgo de tal forma que esto permita influir en

las percepciones, emociones, actitudes y la conducta de las personas con las que trabaja para poder ser eficiente en el desempeño de sus funciones.

## **II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Objetivo General**

- Conocer las funciones del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las funciones que desempeña el psicólogo en el área laboral de las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019
- Describir las áreas de desempeño y vivencias del psicólogo/a en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019
- Establecer un perfil del psicólogo/a en el área laboral dentro de la empresa de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes históricos de la psicología laboral

Moore (1980, en Rodríguez 1999) menciona tres grandes periodos en que se conformó la psicología del trabajo y de las organizaciones -Industrial u organizacional-. El primero va de 1910 a 1940, denominado como teorías con pretensiones universalistas; el segundo que abarca de 1940 a 1960, denominado como periodo de generalizaciones empíricas y el tercero, que va de 1960 a la fecha, en el que las teorías se generan a partir de fenómenos concretos.

El primer periodo se puede trazar de 1900 a 1940. Gilmer y Haller (1976) mencionan que la psicología industrial empezó en América en 1901 y Blum (1985) agrega que se origina a partir del campo de la publicidad con Walter Dill Scott, aun cuando se reconoce a Hugo Münsterberg como el personaje que propuso el modelo para el desarrollo de la psicología Industrial, abarcando el estudio de temas como el aprendizaje, el ajuste a las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta.

En este período la American Psychological Association (APA) impulsó estudios en la vida cotidiana de las personas, incluida la industria, donde se realizaron investigaciones encaminadas a resolver problemas de eficiencia, rediseño de puestos de trabajo y herramientas de estrategias en la dirección. "La voluntad por resolver problemas de eficiencia, que conectaba demandas sociales de la época, fue decisiva para que desde 1910 la psicología del trabajo y de las organizaciones se considerara un área específica de la psicología" (Rodríguez, op.cit., Pág. 25). Durante la Primera



Guerra Mundial los psicólogos participaron administrando pruebas o desarrollando procedimientos para la selección de oficiales (pruebas de grupo, pruebas profesionales, escalas e inventarios de personalidad).

A la postre de la Primera Guerra Mundial se desarrollaron estudios de psicología industrial. Los más representativos son aquellos realizados en la Western Electric, mejor conocidos como los estudios "Hawthorne" en 1927, que comenzaron el estudio de factores del ambiente en la productividad y posteriormente impulsaron el estudio de las motivaciones, la moral y las relaciones humanas, además de la comunicación, y las organizaciones sociales y su incidencia sobre la producción (Gilmer y Haller, 1976; Blum, 1985). Siguiendo a Rodríguez (1999), puede decirse que la incursión de la psicología en el trabajo fue por la emergencia del contexto y se caracterizó por un enfoque técnico económico-administrativo.

La etapa que va de 1940 a 1960 estuvo caracterizada porque a diferencia del periodo anterior, donde se crearon procedimientos e investigaciones sin haber congruencia entre la teoría y las investigaciones, el empresariado puso énfasis no solo en la productividad y en el rendimiento, sino en la permanencia y estabilización de la fuerza de trabajo; asumiendo también la negociación como la estrategia más adecuada para resolver los conflictos con los sindicatos.

En este tiempo se refinó la metodología para abordar, pragmáticamente, los problemas suscitados en la industria creciente posterior a la Segunda Guerra Mundial. Durante la década de los cincuenta se desarrolló el estudio de las organizaciones, entre algunos temas representativos están: evaluación del trabajo, fatiga, eficiencia en el trabajo, moral, satisfacción y accidentabilidad laboral (Rodríguez, 1999).

La siguiente etapa, que va de 1960 en adelante, ha estado caracterizada por la influencia de teorías psicosociológicas enfocadas al estudio de las estructuras, tecnologías y tareas específicas en la industria. Las razones que se han ofrecido para justificar la inserción de la psicología en la industria son varias, entre ellas se puede incluir la apreciación de Dunnett (1986), quien consideró que la psicología estaba bien provista para hacer observaciones y conducir estudios de los problemas y eventos que surgían de la conducta humana en la industria.

Menciona que la principal contribución que la psicología puede aportar a la industria, es introducir el método científico como base para derivar decisiones que impliquen y se apoyen en la conducta humana. Para este autor el objeto de estudio de la psicología industrial es la conducta humana, referida como lo que es posible que hagan una o varias personas en todas sus formas, desde la más sencilla hasta la configuración de acciones y reacciones complejas.

Rodríguez (1999) menciona que la psicología del trabajo y de las organizaciones pretende ser una ciencia diversificada, dirigida a la aplicación y constituida por diversas subespecialidades: psicología del personal, conducta organizacional, psicología de la ingeniería, asesoramiento vocacional, desarrollo organizacional y relaciones laborales.

La psicología del personal se relaciona con los aspectos relativos a las diferencias individuales, habilidades, necesidades, niveles de desempeño para seleccionar, formar y mejorar los niveles de rendimiento en el trabajo (Rodríguez, 1999). La conducta organizacional se ocupa de la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y comportamientos de los individuos, conducta de rol, grupo, comunicación,

liderazgo, entre otros. En cierto sentido es la contraparte de la psicología del personal, ya que aquella está dirigida al individuo y ésta a la influencia social y de grupo (Rodríguez, op. cit.).

### **3. 2 El psicólogo organizacional: roles, tareas y funciones**

El sitio web [psicohiayempresa.com](http://psicohiayempresa.com), refiere que el licenciado en psicología organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano.

Es un especialista del comportamiento humano en la organización, que está encargado de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para incrementar el espíritu de equipo, implantar mejores procedimientos de selección, colocación, capacitación, promoción y retención del personal, apoyar el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre-máquina-organización, recomendar mejoras en la calidad de los productos y servicios, así como en las estrategias de marketing y publicidad de las empresas y orientar al gerente en cuanto a liderazgo, negociación y toma de decisiones.

La tarea principal del psicólogo organizacional es desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional, con una visión holística que le permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las

acciones de las personas. Puede intervenir en las distintas áreas funcionales de la organización, siendo las más relevantes: las áreas de recursos humanos, investigación comercial y marketing, producción y operaciones y a nivel de alta gerencia.

Los roles, tareas y funciones más importantes que cumple un psicólogo dentro de las organizaciones son las siguientes:

- Planear, organizar y dirigir las actividades humanas y las relaciones laborales dentro de la organización, el cual comprende la admisión, la evaluación, la compensación, la retención y el desarrollo de las personas.
- Aplicar las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional.
- Efectuar observación, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes.
- Investigar, identificar y modificar los elementos o factores físicos y sociopsicológicos, que influyen en el comportamiento humano en el trabajo y que impactan en la eficiencia organizacional, vale decir en el clima, la productividad y la rentabilidad de la organización.

- Asesorar a la gerencia en lo referente a las negociaciones colectivas, con los trabajadores, así como para la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico.
  
- Diagnosticar, evaluar, integrar y aplicar las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal en el trabajo y en el empleo de las maquinas, para incrementar la productividad, mejorar el clima organizacional, evitar fatigas y prever accidentes o enfermedades ocupacionales.
  
- Generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, concordante con los conceptos de ergonomía.
  
- Efectuar estudios sobre las necesidades del consumidor mediante técnicas cualitativas y proponer mejoras en el diseño de los productos, en la prestación de servicios, así como en las estrategias de marketing y de comunicación publicitaria.
  
- Asesorar en lo referente a los estilos de liderazgo y el ejercicio de la autoridad, así como las técnicas de negociación con compradores, proveedores y competidores, para el logro de los objetivos organizacionales.

- Recomendar políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional.
- Diseñar programas de rotación, inducción, entrenamiento y capacitación para el desarrollo del personal, así como los planes de carrera y ascensos del personal.
- Conocer los fundamentos teóricos conceptuales, así como la administración, evaluación e interpretación de las pruebas psicológicas y cuestionarios en los procesos de selección de personal y de diagnóstico del clima y la cultura organizacional.
- Poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural.

A continuación, se exponen las funciones de evaluación de personal, según: Urbina Navas en su Tesis para optar al grado de licenciatura en psicología, expone las funciones que le corresponden en la página 10-13.

### **3.3 Funciones de selección, evaluación y orientación de personal**

Las actividades asociadas a esta función son: evaluación de personal, análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, determinación de factores críticos en el desarrollo del trabajo, diseño y aplicación de instrumentos y técnicas de evaluación,

realización de entrevistas de evaluación y selección, observación del trabajo y entrevista con supervisores y trabajadores para la determinación de requisitos físicos, mentales, de formación y otros, desarrollo de técnicas de entrevistas, escalas de valoración, y test psicológicos para valorar habilidades y aptitudes, realización de dinámicas de grupo y técnicas cualitativas para la evaluación y toma de decisiones en materia de personal, realización de pruebas aptitudinales, de personalidad, de motivación, y adecuación al puesto de trabajo, evaluación de condiciones específicas: peligrosidad, armas, conducción, autocontrol, tolerancia al estrés, realización de informes de evaluación, análisis de necesidades en el trabajo, búsqueda de empleo, orientación profesional, planificación y desarrollo de carreras, acciones para la adquisición de personal, para la mejora cuantitativa de los recursos humanos, desde el punto de vista de las empresas u organización pública o privada y desde el punto de vista del individuo en cuanto a mejorar y orientar su cualificación e idoneidad.

### **3.3.1 Formación y desarrollo del personal**

Conjunto de planes de formación de enseñanza especializada para la mejora cualitativa de los recursos humanos a través de la sistematización de acciones de preparación normativas y programas de aprendizaje en la organización.

Análisis de necesidades formativas.

Diseño e impartición de programas y acciones normativas.

Evaluación de acciones normativas.

Medición de resultados y del impacto en el grupo y en la organización.

Evaluación y medición de la eficacia de los métodos de formación mediante análisis estadísticos de producción.

Reducción de accidentes.

Absentismo.

Impacto en facturación.

Organización de los programas de formación.

Dirección e implementación de programas de mejora cualitativa de los recursos humanos.

Planteamiento, dirección, gestión y ejecución de planes para la mejora cualitativa de los recursos humanos a través de la sistematización de acciones normativas y programas de cualificación en la organización.

### **3.3.2 Marketing y comportamiento del consumidor**

Aspectos referidos a la manera en que se analiza un mercado, se ayuda en el diseño y materialización de la idea y se comunica sistemáticamente.

Investigación cualitativa y cuantitativa de mercados.

Sondeos, encuestas, dinámicas de grupos, comunicación externa, publicidad, políticas comerciales, estudios sobre imagen y consumo, motivaciones y actitudes de compra, marketing de producto, diseño, medición de la efectividad de los programas de publicidad, estudios de reacciones hacia productos y diseños, aspectos referidos a la manera en que se analiza un mercado, se ayuda en el diseño y materialización de la idea y se comunica sistemáticamente.



### **3.3.3 Condiciones de trabajo y salud**

Salud, higiene y prevención de riesgos laborales, ergonomía, mejora de las condiciones de trabajo, seguridad e higiene en el trabajo, desarrollo de programas preventivos y estudios para la prevención de riesgos, reconocimientos psicológicos en puestos especiales y trabajos nocturnos, detección e intervención en psicopatologías con adaptación laboral, aspectos referidos a las condiciones estructurales del trabajo y a la forma de intervenir para su prevención, tratamiento y mejora de las condiciones, con un enfoque que vincula la estructura organizativa y el individuo.

### **3.3.4. Organización y desarrollo de Recursos Humanos**

Organización, estructuras y procesos de trabajo, comunicación interpersonal formal e informal, programas de motivación, cambio de conducta organizativa, análisis de necesidades en el trabajo, desarrollo de carreras, establecimiento de líneas promocionales, clima y satisfacción laboral, dimensionamiento, reestructuraciones de plantilla y departamentalizaciones, cultura organizativa.

Introducción de nuevas tecnologías, análisis y clasificación de puestos, análisis y descripción de puestos de trabajo, valoración de puestos de trabajo, sistemas retributivos, sistemas de organización del trabajo, intervención en el desarrollo e implantación de programas de gestión de la calidad, formación, participación e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, resolución de problemáticas individuales con incidencia laboral, evaluación del desempeño, conflicto y negociación, auditorías sociolaborales y de recursos

humanos, temáticas relacionadas con la adquisición, mantenimiento y desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones y en el mercado laboral.

### **3.3.5 Dirección y Management**

Funciones tanto de asesoramiento a la dirección y mejora de las responsabilidades y actividades gerenciales y de mando, como Dirección de unidades organizativas, equipos de trabajo o departamentos o negociados.

## **3.4 Funciones que realizan los psicólogos del trabajo y de las organizaciones en el área de Recursos Humanos.**

### **3.4.1 El rol del psicólogo en la administración de Recursos Humanos**

Según Urbina Navas en su tesis para optar al grado de licenciatura en psicología, las organizaciones toman muy en cuenta los recursos humanos como un elemento valioso, transformador, promovedor de innovaciones al poseer conocimientos y habilidades adicionales, ya que al establecer interacciones sociales se convierte en elemento fundamental para el éxito de las organizaciones.

La administración de recursos humanos se encarga de suministrar, mantener y utilizar los métodos y mecanismos necesarios para alcanzar los fines deseados utilizando elementos propios. El enfoque sistémico en la ARH se consigue en tres niveles de estudio crítico: el nivel social (la sociedad), el nivel del comportamiento organizacional (la organización como sistema) y el nivel del comportamiento individual (microsistema). Los tres aportan cambios significativos en el cumplimiento de sus obligaciones con resultados satisfactorios a los intereses de ambas partes.

El psicólogo tiene la ardua tarea de adaptarse a los nuevos cambios y a medida que aumentan las actividades, mayor será la responsabilidad por lo que es necesario aplicar los conocimientos, habilidades, experiencias y técnicas en el manejo y comprensión de la conducta humana orientada al comportamiento organizacional. Haciendo uso de su análisis crítico para resolver los problemas que se presentan.

La administración de recursos humanos, se encarga de la planeación, organización, coordinación y control promoviendo el desempeño eficiente del personal que elabora en ella. Es por ello que es importante que se tomen en cuenta todos los elementos que intervienen para efectuar la labor organizacional. El recurso humano será sin lugar a duda el factor de riqueza principal y generador de desarrollo organizacional con sus múltiples habilidades y dotado de capacidades intelectuales, lo cual genera cambios positivos muy significativos en las actividades dentro de la estructura organizacional, trazando objetivos claramente definidos los cuales se espera alcanzar.

Las razones por las que las organizaciones toman en cuenta a las personas, son muchas, porque son la pieza clave que dirigen el desarrollo eficiente y eficaz de la organización. El psicólogo tiene la tarea de trabajar con muchos elementos que intervienen en el estudio del comportamiento del hombre enfocado en el campo organizacional.

Contando con los conocimientos y preparación suficiente para desempeñar posiblemente otros cargos, el psicólogo tiene la posibilidad de ampliar los

conocimientos a través de post grado y/o maestrías pues la profesión permite abordar diferentes temáticas de interés desde diferentes campos de estudio.

### **3.5 Funciones**

**Diagnóstico:** Los psicólogos también diagnostican y asesoran respecto al workflow o flujo de trabajo, es decir, qué roles se asignan en la empresa, cómo se estructuran las tareas dentro de la compañía, cómo fluye la información que soportan estas tareas. Las empresas están compuestas por personas y el flujo de trabajo influye en éstas. El workflow, que pretende reducir el tiempo de trabajo y acelerar la realización de este, permite facilitar la movilidad del personal, automatizar métodos, agilizar el proceso de intercambio de información, mejorar la toma de decisiones.

**Evaluación de desempeño:** este es el proceso de identificación de criterios o normas para determinar qué tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo. Incluye mejoras de habilidades técnicas, programas de desarrollo de ejecutivos y entrenamiento de todos los empleados para trabajar en equipo de manera eficaz.

A continuación, se revisan de forma amplia las funciones:

#### **Elaboración de los programas de actividad que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de gestión referentes al área de recursos humanos**

- Confeccionar programa de actividades anuales que permitan el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de gestión.

- Ejecución del programa de actividades según la planificación establecida al efecto.

**Elaboración de los programas de actividad que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de gestión referentes al área de marketing**

- Confeccionar programa de actividades anuales que permitan el cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de gestión.
- Ejecución del programa de actividades según la planificación establecida al efecto.

Control del cumplimiento de los programas aprobados tomando las decisiones oportunas para evitar las posibles desviaciones. Para ello dispone del cuadro de mando como herramienta fundamental, sin perjuicio de otras informaciones de gestión que puedan elaborarse.

Responsabilidad sobre la adecuada política de selección y encuadramiento del personal, acorde con el planteamiento estratégico de la empresa u organismo.

- Dirigir los procesos de selección de personal en función de la planificación de los recursos humanos establecida, determinando los criterios adecuados para su ejecución:
- Análisis de las necesidades de personal.
- Análisis del puesto de trabajo. Determinación de los requerimientos de los puestos de trabajo en cuanto a habilidades y destrezas, aptitudes, actitudes,

motivación, personalidad, formación reglada y conocimientos específicos, y nivel de experiencia requerido.

- Reclutamiento de candidaturas acordes al perfil de requerimientos.
- Determinación de criterios de evaluación en función de los requerimientos del puesto de trabajo.
- Evaluación del nivel de adecuación de las personas candidatas al perfil requerido por el puesto. Pruebas psicotécnicas, técnicas, de simulación, entrevistas.
- Toma de decisiones sobre el nivel de adecuación.
- Incorporación, acogida y encuadramiento mediante proceso de formación o training en el puesto de trabajo.
- Desarrollo de técnicas de entrevista, escalas de valoración, y tests psicológicos para valorar habilidades, aptitudes, así como otros datos de interés para facilitar la selección, colocación y promoción.
- Realizar evaluaciones de personal y entrevistas de selección.
- Proponer o decidir la contratación del personal, de naturaleza directiva, técnica, administrativa u operativo.
- Analizar y proponer el óptimo encuadramiento de las personas en los distintos puestos, adaptando permanentemente la estructura a la estrategia de la empresa.
- Proponer la promoción de los empleados y los planes de sucesión en función de las necesidades existentes.

- Desarrollo y aplicación de técnicas como análisis y clasificación de puestos, entrevistas a los empleados, evaluaciones y tests vocacionales para el uso en la selección, colocación, promoción y formación de los trabajadores.
- Asesoramiento individual a la persona en materia vocacional, asegurando el grado de ajuste formativo y actitudinal entre las expectativas y posibilidades de las personas y el mercado laboral.

**Responsabilidad sobre planificación, diseño, control y evaluación de la formación, tanto a nivel directivo, técnico, operativo como de desarrollo personal**

- Organización de programas de formación, aplicando principios de aprendizaje y diferencias individuales.
- Diagnosticar o detectar las necesidades formativas de los miembros de la organización, obteniendo datos sobre la cualificación actual, la requerida para el adecuado desempeño del puesto y las deficiencias existentes al respecto.
- Elaborar el plan de formación que responda a las necesidades reales del personal, estableciendo un orden de prioridad en función de la importancia o valor estratégico que posee para la organización y que permita alcanzar los objetivos establecidos en el plan de gestión.
- Ejecutar, controlar y evaluar el plan de formación.
- Establecer el calendario más apropiado para la realización de las diferentes actividades formativas. Programación.

- Decisión sobre los recursos técnicos y humanos necesarios para la impartición eficaz de las acciones normativas.
- Decisión sobre las ofertas normativas que son más apropiadas para cubrir los objetivos planteados por la organización, estando permanentemente atento a las distintas posibilidades existentes en organizaciones e instituciones y/o profesionales de la formación y, en definitiva, de la mejora cualitativa de los recursos humanos.
- Contactar y/o contratar a los formadores seleccionados para impartir las actividades formativas, compatibilizando su intervención con el calendario y horario establecido.
- Controlar el cumplimiento de la programación establecida en el plan de formación.
- Evaluar el grado de aprovechamiento del personal de las actividades formativas realizadas.
- Evaluar la calidad de las actividades formativas realizadas.
- Evaluar al profesorado que imparta las diferentes actividades normativas.
- Evaluación y medición de la eficacia de los métodos de formación, mediante análisis estadísticos de producción, reducción de accidentes, absentismo e impacto en facturación.
- Preparación de la tarea docente, e impartir formación.



**Proporcionar información fiable en materia social sobre la marcha de la organización permitiendo la adecuada toma de decisiones sobre el personal**

- Desarrollo y aplicación de técnicas psicológicas a los problemas de personal.
- Establecer una medición periódica, mediante la utilización de determinados indicadores, de aspectos tales como absentismo, rotación, conflictividad, clima social, satisfacción laboral, motivación, etc., realizando las acciones oportunas para mejorar la situación de cara a un óptimo funcionamiento de la organización.
- Tener permanentemente actualizado un Inventario de recursos humanos que refleje el potencial y desarrollo de los empleados para poder determinar las necesidades cuantitativas y cualitativas de personal, realizando una adecuada planificación.
- Evaluar el desempeño o rendimiento del personal, contemplando sus aplicaciones retributivas, si procede, en función de los objetivos de la empresa, estableciendo criterios de evaluación del personal acorde a los distintos puestos de trabajo.
- Centralizar la información referente a la evaluación de la actuación del personal, presentando informes periódicos a dirección general donde figure la evolución de los miembros de la organización y recomendaciones para modificar actitudes o comportamientos no deseados.

- Diagnosticar periódicamente la situación organizativa y la adecuación de la estructura organizativa a la estrategia de la empresa, realizando las acciones oportunas para mejorar la situación.
- Aconsejar a los trabajadores a mejorar el trabajo y reajustes personales.
- Información y presentación de informes.

### **Estructura organizativa, análisis, descripción y valoración de los puestos de trabajo**

- Análisis, diseño e implantación de la estructura organizativa idónea para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Definición del organigrama y su desglose.
- Análisis de los puestos de trabajo.
- Redacción de las descripciones de puesto.
- Valoración de los puestos de trabajo. Elección del sistema, elección de grados y niveles, factores y criterios, manual de valoración, ejecución del proceso de valoración, aplicaciones retributivas.
- Conducción de estudios de investigación de la estructura organizativa, sistemas de comunicación, interacciones de grupo y sistemas de motivación, así como la recomendación de cambios para mejorar la eficacia y efectividad de los individuos, unidades organizativas, y de la organización.

Responsabilidad de la actualización permanente de las descripciones de todos los puestos de trabajo, así como la política retributiva de la empresa, teniendo presente

tanto la situación interna (valoración de los puestos de trabajo) como la externa (mercado laboral), según las directrices y objetivos de la empresa.

- Realizar, revisar y modificar las descripciones de los puestos de trabajo, en función de los cambios que se vayan produciendo en los mismos.
- Revisar la valoración de los puestos de trabajo, así como el sistema, para su actualización.
- Gestionar la política retributiva, estableciendo revisiones salariales anuales.
- Contemplar la parte variable de la evaluación del desempeño incorporándola a la política retributiva, si procede, en función de los objetivos de la empresa.

Realización de acciones oportunas para involucrar al personal en la estrategia de la empresa, conociendo y mejorando permanentemente la situación de los mismos en la empresa y facilitando, dirigiendo y controlando el cambio que se pretenda conseguir.

- Potenciar la coordinación entre los distintos departamentos y unidades organizativas.
- Establecer y revisar los canales de comunicación de la empresa, favoreciendo el uso adecuado de los mismos.
- Adecuar la cultura organizativa a la estrategia de la empresa.
- Analizar y proponer mejoras de los sistemas de trabajo utilizados.
- Constituir grupos de trabajo o equipos de mejora, si procede, con el objetivo de incrementar la calidad, tanto a nivel interno como externo, y la motivación de los empleados.

- Prevenir posibles conflictos e intervenir, si se llegaran a producir, para la resolución de los mismos.
- Aconsejar a la dirección sobre políticas de personal y sobre relación dirección-empleado.
- Canalizar adecuadamente reclamaciones, quejas, sugerencias y propuestas.
- Fomentar la participación e involucración del personal, incrementando la motivación.
- Conducción de encuestas y estudios de investigación para asegurar la naturaleza de su supervisión y liderazgo efectivo y para analizar los factores que afectan la moral y la motivación

Planificación de carreras para todo el personal de la empresa, teniendo en cuenta para ello la formación, el potencial aptitudinal las habilidades poseídas y la predicción del desempeño o rendimiento futuro de los empleados, estableciendo al tiempo un diseño curricular individual de formación para la adaptación a los cambios de forma anticipada y planificada.

Seguridad e higiene en el trabajo. Intervención en prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de la psicología de la seguridad laboral.

- Estudios para la prevención de accidentes.
- Reconocimientos psicológicos en puestos especiales y trabajos nocturnos.
- Tratamiento de psicopatologías con inadaptación laboral.
- Ergonomía: condiciones psicológicas de puestos de trabajo,

- Estudio y desarrollo de teorías psicológicas relacionadas con los efectos de los factores físicos (temperatura, humedad, vibración, ruido e iluminación), sobre el comportamiento del trabajador, y propuestas para minimizar los riesgos y mejorar la calidad de vida.
- Formación en temas técnicos y de sensibilización y cambio de actitudes en materia de seguridad laboral.
- Investigación, intervención y valoración de programas de salud laboral.
- Investigación de los problemas relacionados con el entorno físico de trabajo, como la iluminación, ruido temperatura y ventilación, y recomendar cambios para mejorar la eficacia y el descenso de accidentes.
- Adaptación de la maquinaria, equipo, espacio de trabajo y entorno al uso humano.

### **Marketing. Psicología del consumidor. Investigación social y comercial**

- Estudios sobre imagen y consumo.
- Motivaciones y actitudes aplicadas a la venta.
- Creatividad y publicidad.
- Investigación de mercados: aspectos cualitativos y cuantitativos.
- Análisis de las necesidades de compra.
- Marketing del producto.
- Estudios pre y postest publicitarios.

- Estudios de las reacciones de los clientes hacia los nuevos productos y diseños de embalaje, utilizando encuestas y tests, y medir la efectividad de los medios de publicidad como apoyo a la venta de productos y servicios.
- Desarrollo de estrategias comerciales y acciones de marketing directo.

## **IV. SISTEMATIZACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **4.1 Hipótesis de investigación**

Los psicólogos/as tienen las mismas funciones de evaluación y capacitación, atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018-2019.

### **4.2 Hipótesis Nula**

Los psicólogos/as no tienen los mismos roles de evaluación y capacitación atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución, gerenciales en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019.

### 4.3 Operacionalización de la variable dependiente

Variable	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIA	INDICADORES	CONTROL
Variable dependiente: Rol del psicólogo/a	Acciones que hace el profesional dentro de una empresa	Acciones ejercidas por el psicólogo en el área laboral para el funcionamiento de una empresa, dadas a conocer mediante el instrumento.	Evaluación capacitación atención, asesorías, consejerías, diagnósticas, ejecución y gerenciales en su desempeño	- Análisis de puestos - Habilidades Asistencia imagen empresarial Responsabilidad Técnicas Planificación, ejecución Formación	Psicólogos que laboran en el área laboral de empresas de la ciudad de San Miguel durante el año 2018-2019
Variable independiente: Perfil del psicólogo/a	Tener habilidades comunicativas y ejercer influencia: Poseer la capacidad de influir en las percepciones, emociones, actitudes y conductas de las personas que laboran en las organizaciones y modificar su conducta de acuerdo con los intereses de la organización.	Funciones estratégicas para el buen funcionamiento de la empresa.	Verbal: Instrumentos de evaluación capacitaciones Formación académica	- Capacidad de influir y persuadir en las percepciones y conductas de las personas q laboran en la empresa	Psicólogos que laboran en el área laboral de empresas de la ciudad de San Miguel durante el año 2018-2019



## **V. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.1 Método de investigación**

En el estudio sobre las funciones del psicólogo en las empresas de la ciudad de San Miguel se utilizará el método cuantitativo es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos, básicamente comprende realización de encuestas y su análisis sobre las funciones que realiza el psicólogo laboral.

### **5.2 Tipo de investigación**

Tipo de investigación es descriptivo, consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

### **5.3 Sujetos de estudio**

La muestra fue: intencionada puesto que se entrevistó a cinco psicólogos que cumplen los siguientes criterios:

Los cinco licenciados en psicología del área laboral pertenecen al sexo femenino, la primera de ellas tiene 30 años de edad, siete años de experiencia laboral, realizo sus estudios en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria Oriental, se tituló en el año 2010, actualmente labora en Recurso Humano Salvadoreño

S.A de C.V., su cargo es Analista de selección de talento humano, y tiene 3 años de laborar en esta empresa. La segunda, 29 años de edad, un año y siete meses de experiencia laboral, realizo sus estudios en la Universidad de Oriente, titulándose en 2017, actualmente labora en la empresa Grupo Flores con el cargo Coordinadora de formación, y tiene 1 año siete meses de laborar en la empresa. La tercera licenciada en psicología del área laboral tiene 29 años de edad, dos años de experiencia laboral, realizo sus estudios en la Universidad Gerardo Barrios, titulándose en el año 2011, actualmente labora en Hospital San Francisco con el cargo de psicóloga laboral, tiene tres años de laborar en dicha empresa. La cuarta licenciada, tiene 28 años de edad, dos años de experiencia laboral, realizo sus estudios en la Universidad Gerardo Barrios, titulándose en el año 2014, actualmente labora en Farmacia La Buena con el cargo de reclutamiento y selección del personal, y tiene dos años de laborar en esta empresa. La última licenciada en psicología del área laboral tiene 27 años de edad, cuatro años de experiencia laboral, realizo sus estudios en la Universidad Gerardo Barrios, titulándose en el año 2014, actualmente labora en Farmacias Brasil con el cargo de reclutadora de recursos humanos, tiene un año de laborar en la empresa.

. Es preciso mencionar con respecto a la muestra; que se ha tomado a cinco profesionales de igual número de empresas; por la razón que existen empresas que no operan solo a nivel local, sino nacional e internacional. De estas empresas como las Coca Cola, la Pepsi, tiendas diversas de ropa y calzado, Pollo Campero y otras tienen su sede en San Salvador, acá en San Miguel solo sucursales y el departamento de Recursos Humanos se encuentra en San Salvador; se agrega a ello que hay

empresas que no tienen psicólogo, contratan servicios profesionales temporales para efectos de evaluar personal cuando la situación lo amerita. Se agrega a ello el hecho de que se ha delimitado la investigación en espacio en la ciudad de San Miguel.

#### **5.4 Técnicas e instrumentos utilizados**

Se utilizará el método de la observación por medio de la técnica de la **observación dirigida**, que se realizará durante todo el proceso de entrevista observando la manera de desarrollarse de los psicólogos.

**Encuesta:** Se hará uso de una encuesta sobre las funciones ideales que el psicólogo realiza, pues sirve para cuantificar los conocimientos y experiencias de las funciones vividas por los psicólogos.

##### **Cuestionario:**

Es un cuestionario de 22 preguntas que exploran ocho funciones en su desempeño en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel. Las preguntas exploran las funciones de la siguiente forma: la número uno, dos, tres, y trece exploran la función de evaluación, las preguntas cuatro y diecinueve la función de asesorías, la función de capacitación es explorada por las preguntas cinco, seis, nueve y quince, las preguntas siete, once y dieciocho exploran la función de ejecución, nueve y veinte exploran la función de gerenciales, la función de diagnóstica se explora a través de las preguntas diez, catorce y dieciséis, las preguntas número doce y diecisiete exploran la función de atención, y la función de consejería es explorada por medio de las preguntas veintiuno y veintidós.

## **5.5 Procedimiento**

La aplicación de los instrumentos es individual a través de la entrevista directa con el psicólogo laboral de una empresa migueleña. Se le dirá la siguiente indicación. A continuación, se le presentan 22 preguntas que deberá contestar según las actividades laborales que realiza, no hay respuestas buenas ni malas. Al final del cuestionario agregue actividades que hace y no están en ninguna pregunta. El instrumento tiene como finalidad obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos en el área laboral.

Como primer paso el conocer sus funciones, luego se retoma la base teórica en relación al tema y se hace una comparación con los resultados obtenidos en la investigación, a partir de ello se logra determinar los aportes de la psicología laboral en la administración de recursos humanos dentro de las organizaciones, también se plantean las dificultades y facilidades con las que se encuentran para aplicar sus conocimientos técnicos y así ejercer sus funciones.

## **VI. RESULTADOS ESPERADOS**

Con los resultados de la investigación se obtendrá un perfil del psicólogo/a en el área laboral y sus funciones dentro de una empresa en la ciudad de San Miguel. Por otra parte, se espera que sea un estudio base para otras investigaciones del área laboral de la psicología.

## **VII. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Toda la información obtenida dentro de la investigación se utilizará únicamente con fines de trabajo de grado y se manejará de forma confidencial como lo dice el código de ética del psicólogo en el capítulo III Normas Éticas en el inciso 2.7 Como Investigador.

## **VIII. RIESGOS Y BENEFICIOS**

Riesgos:

- Uno de los riesgos más importantes es los psicólogos entrevistados no proporcionen toda la información necesaria.
- Por sus ocupaciones pueden no disponer de mucho tiempo para las entrevistas.

Beneficios:

- ✓ Obtener información real sobre el rol de psicólogo en el área laboral en San Miguel.
- ✓ Obtener información que ayude a las empresas a mejorar en sus labores cotidianas.

## IX. RECURSOS A UTILIZAR

RECURSOS	DESCRIPCION	TOTAL
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Papelería</li> <li>✓ Computadora</li> <li>✓ Libreta de apuntes</li> <li>✓ Fotocopias</li> <li>✓ Papel bond</li> <li>✓ Lápices</li> <li>✓ Escritorio</li> </ul>	\$45.00
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Papelería e impresiones</li> <li>✓ Transporte</li> <li>✓ Anillados de trabajo</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Saldo</li> <li>✓ Refrigerios</li> </ul>	\$50.00
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 5 Psicólogos</li> <li>✓ 1 Entrevistador</li> <li>✓ 1 Docente Asesor</li> </ul>	
<b>TOTAL</b>		<b>\$95.00</b>

## X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M.A. (2008) Diccionario de Comportamientos, Gestión por competencia, Buenos Aires, Argentina 2008.
- Josed, (2008) Funciones de Recursos Humanos, 2008
- López, A. (2014) Trabajo de Grado “El rol del psicólogo laboral, 2014.
- Riboldi, M. (2013) Trabajo Final de Graduación “El rol del psicólogo en el ámbito laboral, Ciudad de Cordoba, Argentina 2013.
- Werther y W.B. (2008) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw- Hill 2008.
- Werther y W.B. (2008) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw- Hill 2008.
- Werther y W.B. (2008) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw- Hill 2008.



## XI. ANEXOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

### ANEXO N°1

### INSTRUMENTO: ENCUESTA.

**Encuesta dirigida a psicólogos laborales que ejercen en el área laboral en las empresas de la ciudad de San Miguel, durante el año 2018 – 2019.**

**Objetivo:** Obtener información respecto a las funciones que han desempeñado los psicólogos/as en el área laboral.

### II. DATOS GENERALES.

Nombre:

\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Años de experiencia en el área laboral: \_\_\_\_\_

Otra profesión/conocimientos:

\_\_\_\_\_

Universidad donde realizó sus estudios:

\_\_\_\_\_

Año de titulación:

\_\_\_\_\_

Empresa donde labora actualmente:

\_\_\_\_\_

Cargo que actualmente desempeña:

\_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en dicha empresa:

\_\_\_\_\_









## ANEXO 2, CRONOGRAMA

**Tema:**

Rol del psicólogo/a en el área laboral de las empresas de la Ciudad de San Miguel, durante el año 2018- 2019

**Docente asesor:**

Lic. Manuel de Jesús Castro Ascencio

**Nombre:**

Br. Leidy María Granados de Palacios

Actividades/Semanas	Noviembre		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elaboración de perfil de investigación																							
Elaboración del Protocolo de investigación																							
Presentación del Plan de investigación																							
Prueba de Validez del instrumento																							
Aplicación del instrumento																							
Elaboración y entrega del primer informe																							
Elaboración y entrega del segundo informe																							
Elaboración del informe final																							
Corrección del informe final																							
Observaciones del tribunal evaluador																							
Exposición oral del informe de investigación																							

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
SECRETARÍA  
COORDINACIÓN GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN  
FECHA: 25 NOV 2018  
FORMA: [Handwritten Signature]

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
CARRERA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Ciudad Universitaria Oriental, 26 de noviembre de 2018

Sres. Miembros de Junta Directiva  
FMO-UES  
Presente.

Tomando como base el Art. 192, 194 y el Art. 197 inciso segundo y tercero del Reglamento de la Gestión Académico-Administrativa de la Universidad de El Salvador y Acuerdo de Junta Directiva No. 47-15-19-V-1, de fecha cuatro de octubre de 2016, esta coordinación envía la propuesta para designar Docente Asesor y a la vez solicita aprobación del tema de investigación a desarrollar en el Proceso de Graduación Ciclo II 2018 y I 2019 Año Académico. Periodo: De noviembre 2018 a abril 2019.

Se anexa, el cronograma de actividades, copia de la hoja de inscripción del proceso de graduación.

En espera de una respuesta favorable.

Atentamente.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

  
Mtro. René Campos Quintanilla

Coordinador General de Procesos de Graduación  
de la Licenciatura en Psicología





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
SECRETARÍA**

Ciudad Universitaria de Oriente, 25 de Febrero de 2019.

**ESTIMADOS SEÑORES:**

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes, transcribo a Ustedes el Acuerdo No. 167-15-19-V-24, de Junta Directiva, tomado en Sesión Ordinaria celebrada el día Doce de Febrero/2019, que literalmente dice:

**24. Seguimiento a Acuerdo de Junta Directiva No. 160-15-19-V-22(A), relacionado a Solicitud de Aprobación de Tema de Investigación y Designación de Docente Asesor.**

La Junta Directiva de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, con fundamento en el Art. 192, 194 y 197 del Reglamento de la Gestión Académico-Administrativa de la Universidad de El Salvador y Acuerdo de Junta Directiva No. 47-15-19-V-1, por unanimidad de votos de los miembros presentes (6); **ACUERDA:**

Autorizar el Desarrollo de la Investigación y designación de Docente Director, a partir del Ciclo I-2019, a estudiante egresada de la Carrera de Licenciatura en Psicología del Departamento de Ciencias y Humanidades esta Facultad, según detalle:

CARNET	ESTUDIANTE	TEMA DE INVESTIGACIÓN	DOCENTE ASESOR	HORARIO DE ASESORIA
GA06027	GRANADOS DE PALACIOS, LEIDY MARÍA.	ROL DEL PSICOLOGO/A EN EL ÁREA LABORAL DE LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, DURANTE EL AÑO 2018-2019.	LIC. MANUEL JESÚS CASTRO ASCENCIO.	MARTES DE: 10:00- 12:00 -AM

Fecha de Inicio: Trece de febrero de 2019.  
Período Mínimo de Ejecución: 6 Meses  
Período Máximo de Ejecución: 18 Meses

Atentamente,

**"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"**

**LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ  
SECRETARIO**





**TRIBUNAL CALIFICADOR**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**