

**UNIVERSIDAD DE ELSALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TEMA:**

**“LA ALIENACIÓN Y SU INFLUENCIA PSICOLOGICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS, DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”**

**AUTORAS:**

<b>FLORES MALDONADO, CRISTINA YAMILETH</b>	<b>FM04038</b>
<b>LÓPEZ ALVARENGA, SARA ESTER</b>	<b>LA04048</b>
<b>MOLINA ORTIZ, OLGA ALEJANDRA</b>	<b>MO04029</b>

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
“LICENCIATURA EN PSICOLOGIA”**

**DOCENTE DIRECTOR:  
LIC. BENJAMIN MORENO LANDAVERDE**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:  
LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES**

**COORDINADOR ADJUNTO:  
LIC. CARLOS ARMANDO ZELAYA ESPAÑA**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A. SEPTIEMBRE DE 2011**

---

## INDICE

<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	xi
<b>CAPITULO II: JUSTIFICACIÓN</b>	xiii
<b>CAPITULO III: OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b>	xvi
<b>CAPITULO IV: MARCO TEORICO</b>	17
4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	17
4.2 ALIENACIÓN	20
4.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE ALIENACIÓN	20
4.2.2 CARACTERISTICAS DE LA ALIENACIÓN	21
4.2.3 CAUSAS DE LA ALIENACIÓN	23
4.3 INFLUENCIA PSICOLOGICA	29
4.3.1 AUTONOMIA LABORAL	29
4.3.2 MOTIVACIÓN LABORAL.	30
4.3.3 SATISFACCIÓN LABORAL	34
4.3.4. RELACIONES INTERPERSONALES	36
4.3.5 ESTRÉS LABORAL.	36
4.4 DESEMPEÑO LABORAL	37
4.4.1 EVALUACION DEL DESEMPEÑO	37
4.5 CONSECUENCIAS	38
<b>CAPITULO V: METODOLOGIA</b>	40
5.1 TIPO DE INVESTIGACION	40
5.2 TIPO DE MUESTRA	40
5.3 SUJETOS	40
5.4 METODO	41
5.5 TECNICA	41
5.6 INSTRUMENTO	42
5.7 RECURSOS	43
5.8 PROCEDIMIENTO	44

---

5.9 ACTIVIDADES	45
<b>CAPITULO VI: INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.</b>	48
6.1 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DIRGIDOS A JEFES DE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.	48
6.2 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DIRIGIDOS A COLABORADORES DE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADA.	69
6.3 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ESCALA DE SROLE	91
<b>CAPITULO VII: ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	93
<b>CAPITULO VIII: DIAGNOSTICO</b>	97
<b>CAPITULO IX: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	98
<b>CAPITULO X: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PSICOTERAPEUTICA</b>	
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS.	

---

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTOR**

ING. RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ.

**VICE-RECTOR ACADÉMICO**

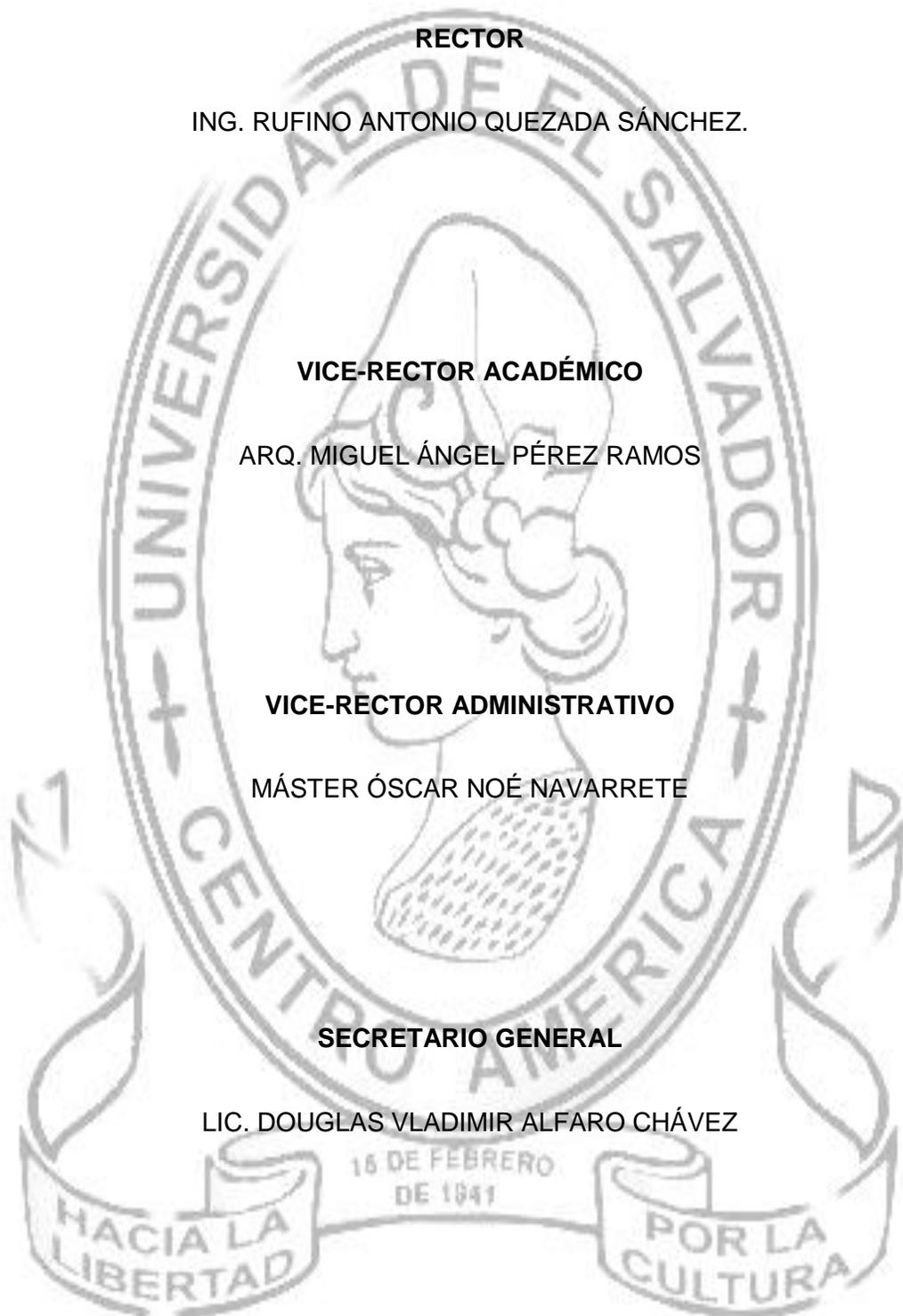
ARQ. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ RAMOS

**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO**

MÁSTER ÓSCAR NOÉ NAVARRETE

**SECRETARIO GENERAL**

LIC. DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ



## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**DECANO**

LIC. JOSÉ RAYMUNDO CALDERÓN MORÁN

**VICE-DECANO**

DR. CARLOS ROBERTO PAZ MANZANO

**SECRETARIO**

LIC. JULIO CESAR GRANDE RIVERA

## **AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

**COORDINADOR GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

**COORDINADOR ADJUNTO DE PROCESO DE GRADO**

LIC. CARLOS ARMANDO ZELAYA

**DOCENTE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por haberme permitido obtener este título académico, y brindarme cada día la fortaleza, paciencia y sabiduría necesaria para haber logrado una meta tan importante en mi vida.

### **A MIS PADRES:**

Santiago Flores y Sandra de Flores, por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida y haberme enseñado a través del ejemplo el valor de la perseverancia, y de quienes me siento orgullosa y agradecida.

### **A MIS HERMANOS:**

Oswaldo, Mónica, Duglas que me apoyaron y ayudaron en todo mi proceso de formación académica.

### **A MIS SOBRINOS:**

Duglitas, Bryan, Chambita, Fernando por su cariño y motivarme con su alegría en los momentos difíciles.

### **A MIS AMIG@S:**

Que me brindaron su amistad incondicional, y me apoyaron en las buenas y en las malas durante todo la carrera.

### ***A MIS COMPAÑERAS DE TESIS,***

Por brindarme su amistad y apoyo, por ser parte importantes durante todo el proceso.

### **A LOS DOCENTES:**

Con atención a los maestro que durante toda la carrera he tenido la oportunidad de conocer, que pusieron su empeño y conocimientos para forjar buenos profesionales, y un especial reconocimiento al Lic. Benjamín Landaverde por su apoyo y amistad incondicional, pues es un ejemplo a seguir.

CRISTINA YAMILETH FLORES MALDONADO.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A DIOS:** por permitirme culminar mis estudios universitarios y darme la fortaleza y confianza, Por todo esto gracias Diosito.

**A MI HIJO:** Gabriel Alejandro, por ser una bendición en mi vida y por ser fuente de inspiración en el alcance de mis metas.

**A ALEJANDRO RENDEROS:** Por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad, por ese apoyo incondicional, Gracias amor.

**A MIS PADRES:** Por ese apoyo que me brindaron en el transcurso de toda mi carrera universitaria.

**A MIS HERMANAS:** gracias porque jamás me han dejado sola, su apoyo en mi carrera fue incondicional y fundamental.

**A MI ASESOR LICENCIADO BENJAMÍN LANDAVERDE,** gracias por demostrar su profesionalismo en la orientación de nuestro trabajo, por ser fuente de motivación en mi carrera le debo mucho a usted, Dios me lo bendiga.

Gracias a todos ustedes que hicieron posible la realización de esta meta, Que Dios los Bendiga.

**SARA ESTER LÓPEZ ALVARENGA**

## AGRADECIMIENTOS

**A MIS PADRES CELESTIALES DIOS Y LA VIRGENCITA MARIA,** Por su amor incondicional por haberme dado la fortaleza, paciencia y sabiduría necesaria para culminar con mis estudios y lograr alcanzar una meta tan importante en mi vida.

**A MIS QUERIDOS PADRES,** Por estar siempre a mi lado, por su gran amor, su sacrificio, apoyo y guía a lo largo de mi vida.

**A MI HERMANA Y FAMILIA,** Que apoyaron en todo momento y circunstancias mi formación profesional.

**A MIS TI@S,** Que de alguna manera me brindaron su ayuda para llegar a tan importante logro.

**A MI NOVIO,** Por ser tan importante en mi vida y apoyarme tanto en este proceso que he culminado.

**A MIS COMPAÑERAS DE TESIS,** Por su amistad incondicional y por ser parte muy importantes en la culminación de este proceso.

**A NUESTRO ASESOR Y AMIGO,** Por brindarnos su conocimiento, comprensión y apoyo sincero a lo largo de nuestra formación académica.

**A MIS AMIG@S,** Que en todo me dieron su apoyo incondicional y su amistad a lo largo de la carrera.

OLGA ALEJANDRA MOLINA ORTIZ

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación es un requisito académico para obtener el grado de Licenciada en Psicología; y con ello, dar cumplimiento a la Ley General de Educación Superior.

El trabajo realizado tiene como título: “La Alienación y su influencia psicológica en el desempeño laboral en los trabajadores de empresas públicas y privadas de la Zona Metropolitana de San Salvador”; es el estudio de un tema al que muy poco se le ha dado la connotación necesaria dentro del campo de la psicología, aun cuando en nuestros tiempos, el concepto de alineación tiene cabida en nuestra sociedad, y cada vez se hace presente en nuestras vidas laborales, influyendo y perjudicando al individuo en todo los ámbitos de su vida, trayendo consigo consecuencias que afecta la salud físicas y mental del trabajador. Por tal razón, se espera que el resultado obtenido, sea un documento que abra espacios para otras personas y organizaciones que tenga interés en ello. La investigación se definió como diagnóstica, puesto que se busco reunir la información necesaria para describir y analizar la problemática, como también se indago sobre sus características, dinámica y factores que explican su ocurrencia, permitiendo de esta manera realizar un diagnostico, que brindo información útil para la solución del problema o la transformación de esta.

El trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

En primer lugar se encuentra la justificación en donde se planteo la importancia y necesidad del presente trabajo; seguido por los objetivos de investigación los cuales fueron las directrices que se siguieron para alcanzar los fines propuestos para la realización de la presente investigación, luego se encuentra el marco teórico, que contiene los elementos teóricos oportunos que ayuden al conocimiento del objeto de estudio.

Consecutivamente se presenta la metodología, en la cual se esboza el cómo se realizó la investigación en cuanto a procedimientos a seguir para alcanzar los objetivos. En la cual se detalla las características de los sujetos que participaron en la investigación, los métodos que se emplearon, así como las técnicas y los instrumentos.

A continuación se encuentra la tabulación e interpretación de los resultados, en la cual se asocian y comparan los datos obtenidos en las instituciones públicas y privadas. Precedido a este por el análisis de los resultados en la cual se plantea los aspectos más relevante de la investigación contrastando con la información bibliográfica, luego se encuentra el diagnóstico de la investigación y seguidamente las conclusiones y recomendaciones.

Posteriormente se encuentra el programa de capacitación psicoterapéutico, el cual, surge como una propuesta metodológica en base a los resultados encontrados para prevenir o disminuir los efectos psicológicos generados por el fenómeno de la alienación.

Finalmente, contiene las referencias bibliográficas que se consultarán para la construcción de la investigación, como también los anexos, entre ellos se encuentran la guía de observación, la guía de entrevista dirigida a jefes y empleados, la escala de SROLE y el vaciado de los datos obtenidos a partir la administración de los instrumentos.

## CAPÍTULO II

### JUSTIFICACIÓN

Las fuentes de la idea de la alienación pueden encontrarse en los representantes de la Ilustración Francesa (Rousseau) y Alemana (Goethe, Schiller). Objetivamente esta idea expresaba la protesta contra el carácter antihumanista de las relaciones de la propiedad privada. Ese aspecto del problema encontró eco en la filosofía clásica Alemana, pese a que en ella se hacía hincapié en otras cuestiones. Fichte es el primero que define la alienación en su sentido filosófico, cuando dice: “El situarse del objeto es una exteriorización del sujeto” y “El objeto hay que concebirlo como una alienación de la razón”.

Quien desarrollo con mayor plenitud la interpretación idealista de la alienación fue Hegel, en cuya filosofía todo el mundo objetivo aparece como “espíritu alienado”. Posteriormente Marx analizo profundamente el problema de la alienación, que en distintas obras, sobre todo en su “Manuscritos económicos-filosóficos” (1844), da ruptura con respecto a sus predecesores, analizándolo desde una perspectiva social. Marx vincula el problema de la alienación con la situación de trabajo en su forma capitalista.

El fenómeno de la alienación tuvo presencia en el campo de la psicología cuando se publicaron las teorías de Watson y se dio paso a los instrumentos para obrar la alienación. Para Watson el hombre es, como era para Descarte el cuerpo, una maquina que por disposiciones de sus partes (pizas) reacciona (Refleja) mecánicamente a la energía del estímulo. La preocupación principal del conductismo es adaptar (Ajustar) el hombre a las exigencia de la sociedad (medio)

Algunos estudios han retomado diferentes vertientes y posiciones respecto a la alienación: en Chile, por ejemplo, se llevó a cabo una investigación en la Universidad de Chile sobre “Anomia y Alienación en Estudiantes Secundarios de Santiago de Chile: Resultados Iniciales de un Estudio Comparativo 1989-2007”, a cargo de Aceituno, Asún, Ruiz, Reinoso, Venegas y Corbalán.

En España, una investigación, análisis “El Impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo”. Un estudio exploratorio a cargo de Pablo Zoghbi Manrique y Guillermo Caamaño Brito de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Madrid. Al revisar estudios sobre la alienación en El Salvador se encontró una investigación realizada en 1988, en la “Universidad Centroamericana José Simeón Cañas” en un proceso de grado, titulado “El Estatuto “Práxico” de la Teoría de la Alienación de Marx”.

Antes de exponer la importancia del estudio, es preciso comprender que es Alienación, este es un fenómeno en que los seres humanos manifiestan al suprimir su personalidad, permitiendo que las diferentes situaciones, comportamientos o sentir de otras personas o entidades controlen y anulen su libre voluntad, para hacer a la persona dependiente de lo dictado permaneciendo dentro de sí, enajenado por su desorientación social, por consiguiente la alienación es una problemática que puede afectar en los diferentes contextos sociales del ser humano como lo es a nivel familiar, en las relaciones interpersonales y en el ámbito laboral; los estudios sobre dicho fenómeno se han centralizado desde una enfoque sociocultural y socioeconómico, mas sin embargo no se ha profundizado en el impacto psicológico que genera en los seres humanos, es por ello que como futuros profesionales de la Psicología se considera de vital importancia la realización del estudio sobre “La alienación y su influencia psicológica en el desempeño laboral de los trabajadores de empresa pública y privada” como se menciono anteriormente este problema puede afectar diferentes contexto siendo uno de ellos el trabajo, debido que se dedica la mitad de la vida a la realización de este, considerándose históricamente la fuente de subsistencia del ser humano.

Hoy en día podemos valorar que en nuestra sociedad, ha venido demostrado desde hace tiempo que el trabajador queda reducido a mercancía, pues la desdicha de éste está en razón inversa de la potencia y magnitud de su producción; es decir que la mayoría de las empresas evalúan las competencias que tiene el empleado para el puesto en virtud de la cantidad de su producción, por tanto el sujeto tiende a dedicar más tiempo de lo establecido a su trabajo para lograr alcanzar las metas establecidas por su puesto, con la finalidad de seguir manteniendo su lugar dentro de la organización esto se observa en muchos trabajadores independientemente del nivel jerárquico que ocupen en la organización.

Además las exigencias económicas, sociales, políticas y culturales están de tal manera diseñadas para demandar en el individuo la búsqueda de una fuente de ingreso que satisfaga todas sus necesidades de tal manera que esto condiciona al trabajador a someterse a lo que dicta la organización, que muchas veces demandan el cambio de pensamiento, actitudes y comportamientos provocando en el trabajador una alienación, lo que gradualmente lo va llevando a la adquisición de ciertas problemáticas psicológicas y sociales que al no ser detectada e intervenidas en el momento se pueden desarrollar patologías.

Por tanto consideramos necesario el estudio de esta temática por que no solo se enfrenta las barreras del desconocimiento por parte de los trabajadores sobre el impacto psicológicos que genera en sus vidas, ya que muchos lo experimentan, pero no son consciente de ello, al mismo tiempo esta investigación permitirá identificar cada uno de las causas y efectos más a detalle, en base a esto se elaborará un programa de capacitación psicoterapéutica que responda a las necesidades que demande la población.

## CAPÍTULO III

### OBJETIVOS

#### **Objetivo General.**

Investigar la alienación y su influencia psicológica en el desempeño laboral de los trabajadores de empresas públicas y privadas, de la zona metropolitana de San Salvador.

#### **Objetivo Especifico.**

- ✓ Conocer si la alienación influye negativamente o positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de empresas públicas y privadas, de la zona metropolitana de San Salvador.
- ✓ Conocer el origen, las causas, los efectos, y las consecuencias del fenómeno de la alienación, a partir de la recopilación y revisión de información bibliográfica.
- ✓ Identificar las causas y efectos de la influencia psicológica de la alienación en el desempeño de laboral de los trabajadores de empresas públicas y privadas, mediante la administración de los instrumentos a los empleados.
- ✓ Contrastar la información encontrada en las empresas públicas y privadas sobre la alienación y su influencia psicológica en el desempeño laboral de los trabajadores, mediante un análisis de la información recopilada
- ✓ Elaborar un programa de capacitación psicoterapéutico sobre la alienación en el trabajo, a partir de la sintomatología encontrada en los empleados de las empresas públicas y privadas

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO TEORICO**

#### **4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS**

La historia de El Salvador es la propia de un país centroamericano que ha pasado por diversos periodos, los cuales han marcado su actual estado económico, político y social. Siendo uno de estos periodos la llegada de los conquistadores españoles a tierras americanas, el territorio estaba habitado por diversos pueblos amerindios que ya habían formado órdenes sociales sofisticados, con la conquista, el sincretismo y el sometimiento toman protagonismo hasta que, en consecuencia de la explotación y motivos externos. El Salvador logra su independendencia en 1821, comenzando ahí un periodo de convulsión política, liderado por los grandes terratenientes.

Otro de los fenómenos que impacto en la economía de el Salvador fue la crisis de la bolsa de valores de Wall Street, dada la dependencia y la casi nula diversificación de ésta última. Por las condiciones climáticas, El Salvador se convirtió en un país cafetalero. El café se cultivaba en gran cantidad, sobre todo en la zona occidental, y conforme fue avanzando la tecnología se fueron incrementando las zonas donde se producía café, debido a los sistemas de riego y el cultivo de árboles entre el café para poder crear zonas frescas para el cultivo de este mismo. El Salvador se convirtió en un país estrictamente cafetalero. Pero una de las situaciones por las cuales se vieron afectados los pequeños y medianos productores de café fue porque los medios necesarios para la preparación del café no estaban a su alcance, por lo que a raíz de esta situación se da la expropiación de tierras dado que estos mismos no tuvieron los medios necesarios para pagar los créditos a los grandes productores y a los bancos, y se vieron obligados a vender sus propiedades, esto permite que se nazca la oligarquía cafetalera.

Otra situación que afectó al país fue la disminución de las exportaciones dado que la crisis afectó los precios del café, los cuales se vinieron a la baja. La crisis también vino a afectar por el lado de los empleos, porque se produjeron despidos masivos en los beneficios, y una de las desventajas que se tienen como país cafetalero es que la gente no puede tener un empleo permanente, además de depender de la producción de un solo cultivo, por eso al

caer el precio del café por la crisis de 1929, el país se ve sumergido en circunstancias muy difíciles porque no tiene otro tipo de entrada de ingresos. En 1931 inicia un periodo conocido como la "dictadura militar", donde el ejército controla al Estado hasta 1979.

Durante la década de los 50 y 60 tuvo lugar El Modelo de Sustitución de Importaciones ya que a pesar de que el modelo agroexportador había logrado recuperarse, esto no se había traducido en una mejora significativa de las condiciones sociales de la población y en una capacidad de crecimiento sostenido de la economía nacional. Alternativamente se fue gestando la formulación del modelo de industrialización por sustitución de importaciones, que se aplicó de manera sistemática durante el periodo de estas décadas. La sustitución de importaciones pretendía reducir las importaciones de bienes de consumo final y, en la medida de lo posible, de materias primas y de bienes de capital, siendo estos bienes creados al interior de la economía. Para ello, era necesario incentivar la inversión industrial a través de políticas focalizadas (proteccionismo, fácil acceso a crédito, exoneración fiscal) e invertir en infraestructura productiva de largo plazo. Esta integración permitía la libre circulación de bienes, capitales y factores productivos, lo que aliviaba, para el gobierno, la presión del desempleo; y para las burguesías nacionales, la estrechez de la demanda interna, pero, además, fomentaba la concentración de la riqueza en los antiguos grupos ligados a la agroexportación, puesto que, en El Salvador, la burguesía existente ya contaba con cierto grado de proletarización de la mano de obra que vino a reforzarse con la industrialización

Es en este momento cuando la inversión extranjera entra de lleno a ocupar un lugar de vital importancia en el desarrollo de las economías centroamericanas. Los efectos, sin embargo, serían negativos. Pese a que constituyó una de las principales fuentes de financiamiento de la expansión industrial y de transferencia de tecnologías, además de la creación de nuevos empleos; la inversión extranjera acentuó la dependencia externa e inhibió el desarrollo de empresas nacionales, tampoco su participación dentro de la generación de ingresos fue altamente significativa.

Durante la década de 1980, una guerra civil azotó con fuerza a la sociedad salvadoreña. En esta década surgió una migración externa que se dio en el periodo de guerra los salvadoreños que emigraron envían sus salarios al país en calidad de remesas familiares.

Es en 1992 cuando se firman los Acuerdos de Paz de Chapultepec, evento que marca el inicio de una nueva época en la historia de la nación.

Después de dos décadas y media la economía salvadoreña pierde la capacidad para generar divisas, las agroexportaciones tradicionales contribuyen escasamente con un 6% las remesas familiares 70 % y la actividad maquiladora (12%).

El empleo que se genera en la actividad agropecuaria con el pasar del tiempo ha percibido una disminución debido a la estructura productiva que ha contribuido al desplazamiento de la población ocupada en el sector agropecuario a otros sectores productivos como la industria, servicios y comercio.

Con el cambio de moneda que se dio en el salvador de sustituir el colón por el dólar como moneda de curso legal. Fue afectado el sector agropecuario en su capacidad competitiva respecto a los precios comparados a los países centroamericanos como una alternativa para reducir los costes y exportar a precios más bajos es por ello que la estructura productiva salvadoreña ha estado secularmente determinada por y para el mercado internacional, reproduciendo en el tiempo un sistema económico frágil, altamente vulnerable e incapaz de resolver la profunda debilidad de su mercado interno.

En la actualidad, la situación económica y social tiende a dificultar las posibilidades de superación de la población Salvadoreña ya que nos encontramos en un mundo globalizado donde la mayoría de empresa proporcionan gran importancia a diferentes tipos de estrategias, procesos y procedimientos con el fin de alcanzar un mejor aprovechamiento de la tecnologías, recursos, utilidades e inversiones, por tanto su atención se centraliza en los procesos que garanticen el alcance y el logro de los objetivos establecidos con la finalidad que tenga una gran demanda dentro del mercado laboral y estar siempre en la vanguardia para mantener los primeros lugares de excelencia, para ello es necesario que los gerente capten su atención en la adecuada y eficaz servicio al cliente, realizar adecuados procesos internos, excelentes procesos de reclutamiento y selección, reingeniería, capacitaciones constante, entre otros destinados a obtener mayores utilidades y ganancias. Dentro de todos estos procesos se le da poca importancia al capital humano, percibiendo este como un medio para alcanzar un fin, mas no es visto como el fin en sí mismo.

Sin embargo, es preciso señalar que muchas de las empresas, las inversiones que realizan en el capital humano están en relacionadas a proporcionar a los empleados programas de incentivos y de capacitación que van con las mismas directrices de mejorar la productividad y no al crecimiento y bienestar personal del trabajador.

Pues las pocas oportunidades de empleo y la crisis económica que atraviesa la mayor parte de la población Salvadoreña, somete a los empleados a aceptar trabajos cuya remuneración es inferior al esfuerzo que brinda dentro de la empresa y a aceptar políticas establecidas por las empresas que violenta los derechos como seres humanos, generando en ellos un sentimiento de impotencia al no poder cambiar su realidad, esto da lugar a un fenómeno conocido como alienación.

## **4.2 ALIENACIÓN**

### **4.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE ALIENACIÓN**

Hoy en día existen diversas definiciones de la alienación, unos parecen claros, mientras que otras definiciones son difíciles de comprender y de encontrarle un sentido práctico. Unos de los conceptos que explica bien el fenómeno de la alienación se encuentra en el diccionario de psicología especificándolo como:

“Estado o proceso por el que algo se pierde o se vuelve extraño para el que lo poseía en un principio. Independientemente de las condiciones económicas, el contenido del trabajo puede alinear al trabajador porque empobrece sus recursos intelectuales hasta hacerle inconcebible mejorar su situación actual. La alienación parece tanto más grande cuando menos significado tenga el trabajo para el trabajador, cuando más ligado este el sistema de recompensas a factores exteriores a la productividad del individuo, y cuando menos medios ofrezcan la organización al trabajador para realizar sus propios objetivos. Concretamente, la alienación se traduce, por un sentimiento de impotencia, de ausencia de poder y de extrañeza respecto al trabajo y a los demás, una pérdida de confianza en el "Yo", una insatisfacción respecto al trabajo y finalmente una incapacidad para integrar los valores difundidos por la organización”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Doron, R y Parot, F. (1980)Diccionario Akal de Psicología, Pag.34

En este concepto se interpreta que el trabajador alienado no se identifica a sí mismo en su puesto de trabajo sintiéndose extraño hacia las actividades que realiza, generando en él, un sentimiento de infelicidad en lugar de tener un sentimiento de bienestar, su puesto de trabajo ha favorecido en empobrece sus recursos intelectuales hasta hacerle inconcebible mejorar su situación actual, ya que este mismo le ha impedido desarrollar libremente sus energías físicas y mentales, debido a que los lineamientos o parámetros para el desarrollo de las funciones son impuesta por la organización, limitando al individuo en su creatividad y espontaneidad.

En otras palabras la alienación es el fenómeno de suprimir la personalidad, desposeer al individuo de su personalidad o deshacer la personalidad del individuo, controlando y anulando su libre albedrío, para hacer a la persona dependiente de lo dictado por otra persona u organización. El alienado permanece dentro de sí, ensimismado por su desorientación social. Es un proceso que puede ser auto - inducido.

Es importante señalar que cuando se habla de alienación es preciso discrepar este, con el concepto de identificación con el trabajo, debido a que este último implica un estado de compromiso positivo y relativamente complejo de aspectos básicos del “yo” en el puesto, mientras que un estado de alienación hace alusión a una pérdida de individualidad y una separación del yo del ambiente laboral.

#### **4.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA ALIENACIÓN.**

Estas características Seeman las plantea como dimensiones, manifiesta que se presenta varias en el ser humano alienado las cuales se detallan a continuación:

- **Sentimiento de impotencia** (powerlessness): la conducta del individuo no determina los resultados previstos no se logra lo que se pretende.
- **Ausencia de significado** (meaninglessness): el individuo no comprende el sentido de los acontecimientos en los que se encuentran inmerso, no sabe en qué creer o como actuar, y da explicaciones irracionales a los hechos.
- **Ausencia de normas** (normlessness): el individuo no rige su conducta por las normas existentes, y adopta roles contradictorios con los socialmente aprobados.

- **Aislamiento ante los valores** (value esolation): el individuo proporciona escaso valor a los objetivos de una sociedad dada, no encuentra gratificación en los roles desempeñados.
- **Ausencia de autorrealización** (self-estrangement): el individuo no es capaz de encontrar recompensa por las actividades realizadas, sus capacidades y las exigencias respecto a las mismas son sentidas como extraña a su personalidad.

De todos estos componentes expuestos por Seeman **el sentimiento de impotencia** es fundamental, y se halla relacionado estrechamente con la escasa información respecto a los problemas. Por otro lado, este sentimiento de impotencia lleva al individuo a evitar aprender de aquello que siente que no tiene influencia sobre la realidad de su vida, disminuye pues su capacidad de aprender por medio de la experiencia, y en el aprendizaje formal busca aprender solo aquello que, según él, le es útil. Se halla atrapado en el criterio economista de la vida. El sentimiento de impotencia mencionado revela una anulación de la voluntad de poder, en la que el individuo siente que no tiene dominio de la realidad que vive. Es la voluntad de poder impedida.

Existen siete características principales de un trabajador alienado, las cuales se detallan a continuación:

- El trabajo le es externo, no le pertenece por ser obrero asalariado.
- Se siente mal en el trabajo, arruina su cuerpo y su espíritu.
- Se siente bien fuera del trabajo donde recobra su personalidad.
- Su trabajo no es voluntario, es forzado.
- Su trabajo no satisface una necesidad propia, sino la de su jefe.
- Su trabajo no le pertenece, él mismo pertenece a otro, al jefe.
- Se siente libre en sus funciones animales, y en sus funciones humanas se siente como un animal.

### 4.2.3 CAUSAS DE LA ALIENACIÓN

Las causas de la alienación son diversas, el comportamiento del hombre está básicamente determinado por factores culturales, sociales y psicológicos que inciden en la manera como el ser humano interactúa con su contexto.

#### **FACTOR CULTURAL**

Una de las principales causas de la alienación es la cultura, la cual es un sistema abierto compuesto por subsistemas culturales. Cada subsistema funciona en relación a códigos de valores culturales que dependen de referentes, significados y significantes que componen símbolos culturales, pero la carga valorativa no es la misma en cada subsistema. Por lo cual dentro de esta surgen varios factores que pueden influir de manera positiva o negativa en el comportamiento del ser humano, entre ellos se encuentra.

**La transculturación:** se define como un proceso gradual por el cual una cultura adopta rasgos de otra hasta culminar en una aculturación (**Fernando Ortiz 1940**). Generalmente se ha supuesto que la enseñanza o intercambio de rasgos va desde una cultura "más desarrollada" (por ejemplo en cultura tecnológica) a otra "menos desarrollada" y que esto puede ocurrir sin conflicto, sin embargo se observa que la mayoría de las transculturaciones son conflictivas, en especial para la cultura "receptora" máxime cuando los rasgos culturales son impuestos. Un ejemplo es, la cultura que en El Salvador existía, una sociedad agraria evolucionó hacia la cultura de la sociedad industrial y así hasta la cultura de la sociedad del conocimiento. La transculturación producida por los cambios de época ha logrado enriquecer el contenido cultural de las personas que se ven inmersas en este fenómeno, mediante la tecnología (Acceso a Internet, Cable y telefonía con amplia cobertura, etc.).

Sin embargo el lado negativo de este factor es que en medio de todo este avance tecnológico e industrial, se desarrollan necesidades falsas de consumismo en la población, cuyo objetivo principal es vender la idea que solo se logra la felicidad personal, a través de la obtención de bienes y servicios de alto nivel económico. Por tanto el sistema económico que rige la sociedad salvadoreña contribuye y fomenta el fenómeno de la alienación; de manera que la mayor parte de la población se adapta a oportunidades de empleo que les

permita tener un ingreso económico para satisfacer estas necesidades de consumismo, adquiriendo deudas con bancos y consumiendo productos innecesarios para su sobrevivencia dejando de lado su estabilidad emocional y sus expectativas de autorrealización.

**La educación:** es otro factor que ha venido experimentado cambios y adaptándose a las exigencias de una sociedad globalizada, en donde existen normas de comportamiento, costumbres, sistema de creencias erróneas, que preparan desde la infancia al individuo a adaptarse a un sistema capitalista, fomentado la idea que para subsistir y satisfacer sus necesidades básicas debe trabajar, aun aceptando circunstancia no apropiadas que a largo plazo puede ser nocivas para la salud física y mental de los seres humanos.

### **FACTOR ORGANIZACIONAL**

Uno de los factores sociales que incide en el fenómeno de la alienación es la Gestión administrativa de las diferentes empresas, que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios utilizando diferentes estrategia para el desempeño eficaz de los colaboradores, entre ellos:

**Alineación:** es una estrategia empresarial que busca alinear a los empleados con la visión, misión, valores y políticas de la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, a través de un modelaje del comportamiento esperado por ellos.

**Programas de reconocimiento:** Muchas empresas tienen programas de reconocimiento formales como el empleado del mes, o el trabajador del año, estos son considerados importantes por ser un factor dominante en la motivación en los empleados, estos pueden ir desde reconocimientos sencillos hasta aquellos que impliquen un elevado costo económico, aunque se puede observar que se practica mas el reconocimiento tangible entre estos se encuentran, vales de descuentos en supermercados, de gasolineras, de útiles escolares o bonificaciones monetarias, etc.

Por otro lado, la práctica de esto se vuelve negativa cuando genera en los colaboradores una dependencia de estos y una competencia con sus compañeros por adquirirlo, ocasionando conflictos interpersonales entre ellos; perjudicando de alguna manera el bienestar emocional del trabajador, cuyo clima laboral de armonía y compañerismo se va perdiendo. Sin embargo, por mantener su trabajo deciden quedarse y adaptarse a esta situación, favoreciendo directamente al desarrollo del fenómeno de la alienación.

## **FACTORES PSICOLÓGICOS**

La definición de persona remite a ser dueño de sí mismo, a tener una naturaleza que nos es propia, el problema fundamental del ser humano, de la persona, será ser propietario de sí mismo, poseerse o ser su propio dueño. Pero justamente, lo que caracteriza al ser humano, a la mayoría de las personas, es no ser dueñas de sí mismas, es el estar alienadas. Por esta razón podemos decir que se vuelve natural encontrar a un individuo alienado, pero para que se desarrolle, entra en juego varios factores psicológicos que cada ser humano desarrolla a lo largo de su vida entre ellos tenemos:

**La conciencia:** es el resultado de los procesos psíquicos, con los parámetros adoptados de la sociedad humana con la que se identifica el individuo. La psiquis, como se ha analizado, es el resultado de una nueva estructuración de la corteza cerebral, que no tiene ya un carácter puramente biológico porque es consecuencia de la interacción con un medio social.

Como hemos dicho, cuando la conciencia o psiquis del individuo (que como se ve es distinto de la conciencia, donde se incluye) no es estimulada (o presionada) por novedades que ir incorporando a su esquema, es cuando comienza a evaluar como lo aprendido somete a su organismo a control, comenzando a razonar que alternativas puede haber para cambiar lo ya establecido, dándole la autonomía necesaria, para estar en condiciones de poner en duda y someter a crítica esos patrones y llegar por su propio esfuerzo a elaborar una concepción del mundo que será la que a partir de entonces (o no) le guiará en la toma de sus decisiones. Es decir el individuo puede tomar la decisión de dejarse influenciar por el ambiente, por lo socialmente establecido como normal, para sobrevivir entonces será una persona alienada, por el contrario si toma la decisión de ser él, en sí mismo, será una persona libre de actuar como él considere correcto.

**La inteligencia:** es la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación, es decir que al saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema, nos hace inteligente. Por tanto es la mejor arma que podemos tener, para alcanzar el éxito en el logro de las metas que cada individuo se propone, al no desarrollarla, el ser humano se llena de pensamientos negativos manifestando un “no puedo” ante la resolución de un problema, haciéndolo vulnerable a regir su conducta por otros individuos que en su percepción son capaz de dar solución a aquello que él no lo logro.

**Mecanismos de defensa:** Los modelos de comportamiento que componen la psiquis, son un compuesto de fuerzas. Estas fuerzas son las características genéticas, las características instintivas que residen en el inconsciente y los factores de desarrollo, que incluyen: adiestramiento, circunstancias ambientales del individuo, y experiencia y formación.

La mayor parte de las personas mantienen un balance equilibrado entre estas fuerzas. Algunas veces es muy tenue y se ajusta con las llamadas *Técnicas de ajuste básico, Mecanismos homeostáticos, Estrategias de afrontamiento o Mecanismos de defensa.*

Los métodos más usados por las personas habitualmente para vencer, evitar, circundar, escapar, o ignorar las frustraciones y amenazas incluyen los siguientes:

- **Sublimación.** Donde el impulso es canalizado a una nueva y más aceptable salida. Ejemplo: el deseo de un empleado de exhibirse en su trabajo puede sublimarse en ganar todos los meses el título del mejor empleado del mes.
- **Represión.** Proceso mediante el cual el inconsciente nos hace olvidar enérgicamente eventos o pensamientos que serían dolorosos si se les permitiese acceder a nuestro pensamiento (consciente). Ejemplo: olvidarnos de nuestras metas por mantener un trabajo, que al intentar alcanzarla se perdió un anterior trabajo.
- **Proyección.** Es el mecanismo por el cual sentimientos o ideas dolorosas, son proyectadas hacia otras personas o cosas cercanas pero que el individuo siente ajenas y que no tienen nada que ver con él.

- **Negación**. Consiste en que el individuo trata factores de la realidad obvios, como si no existieran. Ejemplo: Una persona se da cuenta que jamás lograra un ascenso por quedarse más horas en su trabajo sin remuneración, pero no acepta el hecho y sigue como si no fuera a pasar nada.
- **Introyección** (lo opuesto a proyección). Es la incorporación por parte de una persona de rasgos que son característicos de otra. Ejemplo: Una persona deprimida quizá incorpora las actitudes y las simpatías de otra persona y así. Si esa otra persona tiene antipatía hacia alguien determinado, el deprimido sentirá también antipatía hacia esa persona determinada.
- **Regresión**. Es el retorno a un funcionamiento mental de nivel más infantil. Ejemplo: Los niños pueden retraerse a un nivel más infantil cuando nacen sus hermanos y mostrar un comportamiento inmaduro como chuparse el pulgar o mojar la cama.
- **Undoing** (deshaciendo, o perdición). Es un mecanismo por el cual la persona ejecuta una acción que "deshace" o "neutraliza" algo reprochable o controvertido que ocurrió anteriormente. Ejemplo: Una persona tiene a su madre enferma. Piense lo que piense de ella. Piensa que su salud es tan buena como la de cualquier otro.
- **Reacción de formación** (o reacción formada). Sirve para prevenir que un pensamiento doloroso o controvertido emerja. El pensamiento es substituido inmediatamente por uno agradable.

Ejemplo: Una persona que no puede reconocer ante sí mismo, que otra persona le produce antipatía, nunca le muestra señales de hostilidad y siempre le muestra una cara amable.

- **Aislamiento**. Es la separación del recuerdo y los sentimientos (afectos, odios). Ejemplo: Un gran amor es asesinado en un incidente. Su pareja narra los detalles con una falta completa de emoción.

- **Desplazamiento**. Es la condición en la cual no solo el sentimiento conectado a una persona o hecho en particular es separado. Además ese sentimiento se une a otra persona o hecho.

Ejemplo: El obrero de la fábrica tiene problemas con su supervisor pero no puede desahogarlos en el tiempo. Entonces, al volver a casa y sin razón aparente, discute con su mujer.

- **Racionalización**. Es la sustitución de una razón inaceptable por otra aceptable. Ejemplo: Un estudiante no afronta que no desea estudiar para el examen. Así decide que uno debe relajarse para los exámenes, lo cual justifica que se va al cine a ver una película cuando debería estar estudiando.

Estos son mecanismo de defensa que logra un equilibrio entre la realidad del individuo y su psiquis, por lo que son factores psicológicos que pueden influir de manera favorable o no, al desarrollo del fenómeno de alienación en una persona.

**El locus de Control:** Este se ha considerado como un rasgo de personalidad propuesto a partir de la teoría del aprendizaje social, el cual plantea que es una medición de la capacidad de control y autocontrol, que valora que hasta qué punto los sujetos logran controlarse ante eventos sociales o de lo contrario cómo son influenciados por estos en su actuar, esta teoría plantea que tiene dos extremos de locus de control el externo e interno, el cual se definirán a continuación:

- **Locus de control interno:** percepción del sujeto que los eventos ocurren principalmente como efecto de sus propias acciones, es decir la percepción que él mismo controla su vida. Tal persona valora positivamente el esfuerzo, la habilidad y responsabilidad personal.
- **Locus de control externo:** percepción del sujeto que los eventos ocurren como resultado del azar, el destino, la suerte o el poder y decisiones de otros. Así, el LC externo es la percepción de que los eventos no tienen relación con el propio desempeño, es decir que los eventos no pueden ser controlados por esfuerzo y

dedicación propios. Tal persona se caracteriza por atribuir méritos y responsabilidades principalmente a otras personas.

Por consiguiente se puede interpretar que las personas que presentan un rasgo de personalidad con un locus de control interno son más vulnerables a alienarse con facilidad a su trabajo.

### **4.3 INFLUENCIA PSICOLOGICA.**

#### **4.3.1 AUTONOMIA LABORAL**

Uno de los aspectos determinante en el desempeño dentro del puesto de trabajo es la autonomía, el trabajador generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad del administrador reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades.

Según Hackman y Oldham (1975), “la autonomía es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y tomar decisiones, además de libertad para elegir el método más adecuado para la realización de las tareas”.

Existen una serie de puntos imprescindibles para que el clima laboral sea positivo, si alguno de estos puntos se tambalea, la cosa empezará a ponerse no muy buena.

- Cada persona de la organización debe tener una autonomía individual, en el sentido de poder tomar sus propias decisiones, en definitiva, ser su “propio jefe”. Autonomía que hace sentirse lo suficientemente capaz y responsable para realizar su trabajo.
- Los superiores deben de haber informado correctamente de cómo quieren que se realice el trabajo y los objetivos que tiene dicho puesto, así el grado de errores será menor ya que no tendremos que suponer nada de nuestro trabajo porque nos lo habrán definido y delimitado claramente.

- El directivo debe proporcionar afecto, apoyo y tener consideración con sus subordinados. La supervisión por parte del directivo se caracteriza porque ha de ser competente. Si los subordinados se sienten apoyados por su superior la calidad del trabajo y la relación laboral será mucho mejor que si se respira tensión y miedo cada vez que se acerca un superior.
- La recompensa que nos proporciona nuestro puesto de trabajo nos hace sentirnos encajados perfectamente con él. Cosas como el hecho de sentirse satisfecho, que exista la posibilidad de promoción, de logro, que haya beneficios... el no verse estancado en algo monótono y que nada nos da a cambio ese trabajo, hace que la productividad y satisfacción personal aumenten.
- El puesto de trabajo debe de estar vivo, es decir, debe aportar un crecimiento personal por medio de la aportación de nuevos conocimientos y métodos

Por tanto, si esta persona pierde autonomía laboral entonces se considera que no es una persona capaz de realizar las funciones de su puesto

#### **4.3.2 MOTIVACIÓN LABORAL**

La motivación en el ser humano es uno de los elementos importantes, esta se considera como una fuerza impulsora que está presente en los diferentes ámbitos de la actividad humana, pero es en el trabajo en donde logra la mayor preponderancia, debido que el individuo pasa la mayor parte de su vida en actividad laboral, es necesario que estemos motivados por ella de modo de tal que no se convierte en una actividad alienada y opresora; el estar motivado hacia el trabajo, favorece psicológicamente en varios aspectos, tal como la autorrealización, el sentirnos competentes y útiles, desarrollando de esta manera una autoestima saludable

Por tanto es muy difícil hablar de motivación laboral, debido que no existe una fórmula universal que permite obtener los mismos resultados en cada caso. Cada empresa con sus empleados es un caso especial, pues en cada una existe una cultura interna diferente, por lo tanto cada uno de los directivos tiene que encontrar una receta óptima de cómo motivar a sus empleados.

Desde el punto de vista empresarial se puede definir motivación como “la fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona”, por ejemplo la de un empleado que desea lograr un objetivo determinado, porque recibirá un estímulo satisfactorio al alcanzar este logro. Por tanto se puede valorar que la motivación surge cuando existe esfuerzo, necesidades y metas organizacionales”.<sup>2</sup>

Existen muchas teorías que explican la motivación cada una de ellas la interpretan de diferente manera, pero solo retomaremos tres de ellas, las cuales se detallarán a continuación.

### **Teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow**

La teoría más conocida de la motivación es la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o autoperfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de *instintoides* que Maslow les da). La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las necesidades de

---

<sup>2</sup> <http://teoriasmotivacionales.wordpress.com/>

autoactualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia, a continuación se detallara cada una de ellas.<sup>3</sup>

- **Necesidades Fisiológicas.**

La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir.

- **Necesidades de Seguridad.**

Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas

- **Necesidades de amor y de pertenencia.**

Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

---

<sup>3</sup> <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis>

- **Necesidades de estima.**

La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria. Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

- **Necesidades de autoactualización o "self-actualization".**

Las necesidades de autoactualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de autoactualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autoactualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No puede haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio.

### **Teoría de McClelland**

A diferencia de los demás McClelland no desarrolla ningún sistema de necesidades cerrado, sino que investiga una serie de necesidades singulares, importantes para la dirección de empresa: La necesidad de logro, poder y la de pertenencia.

- **La necesidad de logro.**

Es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos. Un sujeto con este impulso desea lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito. Los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismo, no solo por las recompensas que los acompañan.

Hay diferentes características que diferencia a los empleados orientados a logros. Trabajan más intensamente cuando perciben que se les dará crédito personal por sus esfuerzos, existe riesgo apenas modelado de fracaso y se les brinda retroalimentación específica sobre su retroalimentación.

- **La necesidad de pertenencia.**

Aparece como la búsqueda de las relaciones humanas amistosas, basadas en una vinculación con otros, un intercambio de sentimientos de afecto y una integración en la comunidad.

- **La necesidad de poder.**

Es el impulso para tratar de cambiar a personas y situaciones. Quien actúan con este tipo de motivación desean influir en las organizaciones están dispuestos de asumir riesgo para ello. Una vez que obtienen el poder pueden usarlo de manera constructiva o destructiva.<sup>4</sup>

### 4.3.3 SATISFACCIÓN LABORAL

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. La satisfacción de los trabajadores tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

---

<sup>4</sup>Davis, K. Newstrom, J. (2002) Comportamiento Humano en el Trabajo. Onceava Edición. Impreso en México.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones síndico - patronales.

Se puede definir que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo."<sup>5</sup>

Este concepto es resultado de la complementación de tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo. Las cuales se puede resumir a continuación:

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante.

---

<sup>5</sup> <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis>

Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

#### **4.3.4 RELACIONES INTERPERSONALES**

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales

Cuando nos relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

#### **4.3.5 ESTRÉS LABORAL**

El estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante un estímulo inespecífico (cualquier demanda específica que se le solicite). El estrés es siempre una respuesta de carácter fisiológico, ante un agente estresor externo o interno se produce una segregación de hormonas que producirán cambios a distancia en diversas partes del organismo.

*Podemos dar una definición de estrés como: “Sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir que el entorno rebasa tus posibilidades de respuesta, lo que te causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor”.*

*Se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales, la somatización.* Es producido por un entorno del trabajo, donde existe un ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga de trabajo, Alteración de ritmos biológicos, Responsabilidades y decisiones muy importantes, Estimulación lenta y monótona, Condiciones laborales inadecuadas.

#### **4.4 DESEMPEÑO LABORAL**

Hoy la gran estrategia de las empresas frente a una competitividad mucho más global que hace décadas, las incertidumbres se han acumulado sobre el mercado y la tecnología, estos son factores que no tan fáciles de controlar y mantener como antes, lo que ha llevado a las empresas a centrar su atención en lo que mejor puede controlar especialmente, el cual es el capital humano.

Por tanto el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la afectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. Podemos definir desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

##### **4.4.1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Se puede definir la evaluación de desempeño como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

De lo anterior dilucidamos que la evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cual es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

Si el refuerzo del colaborador es suficiente, seguramente mejorara su rendimiento. La percepción de las tareas por el colaborador debe aclararse mediante el establecimiento de un plan de mejora.

#### **4.5 CONCECUENCIAS**

El fenómeno de alienación genera en el trabajador una sensación de parálisis y de falta de control social sobre la dinámica laboral imperante, llevando al individuo a un estado de profunda resignación que lo menoscaba; esto lo hace sentirse marginado, perjudicando de esta manera su desempeño laboral dentro de la organización. Todo esto conlleva al surgimiento de diversas problemáticas y síndromes en el ser humano como una clara manifestación del sufrimiento experimentado en el contexto laboral, entre algunas consecuencias que se pueden manifestar en los empleados, se detallan a continuación:

- **Desmotivación:** es un estado interior limitador y complejo, caracterizado por la presencia de pensamientos pesimistas y sensación de desánimo, que se origina como consecuencia de la generalización de experiencias pasadas negativas, propias o ajenas, y la autopercepción de incapacidad para generar los resultados deseados.

Por tanto, la desmotivación puede resultar claramente nociva si se convierte en una tendencia recurrente o estable, pues tiende a afectar la salud, a limitar la capacidad de vinculación y a desfavorecer la productividad por cuanto afecta la confianza en uno mismo, el flujo de la creatividad, la capacidad de tomar riesgos y la fuerza de voluntad.

- **Insatisfacción:** se considera como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una

persona que se encuentra insatisfecha laboralmente. donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

- **Baja autoestima:** se refiere a La falta de confianza en si mismo que induce al trabajador a la necesidad de compararse e identificarse con otras personas o modelos sociales, que le impide comprender que cada persona es única y diferente y que lo único comparable es nuestro potencial con respecto a nuestro rendimiento. Por consiguiente la baja autoestima es causa de trastornos psicológicos, de neurosis, depresión, problemas psicosomáticos y fallas de carácter, como la timidez, la falta de iniciativa, la anticipación del fracaso, características que impiden el crecimiento.
- **Inadecuadas relaciones interpersonales:** cuando no existe una adecuadas relaciones interpersonales las personas se le dificulta intercambiar su punto de vista con los demás, no pueden expresar su sentir y forma de ver la vida; también le impide compartir necesidades, intereses y afectos.
- **Conformismo:** es el grado hasta el cual los miembros de un grupo social cambiarán su comportamiento, opiniones y actitudes para encajar con las opiniones del grupo.
- **Estrés laboral:** Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.
- **Presencia de conductas antisociales tales como violencia, amenazas, negligencia y negativismo hacia la empresa y los compañeros de trabajo.**

## **CAPÍTULO V**

### **METODOLOGIA**

#### **5.1. Tipo de Investigación.**

La investigación que se utilizó en el presente proyecto fue de tipo diagnóstica, ya que brindó información útil para la solución del problema. Este proceso de investigación diagnóstica consistió en reunir la información necesaria para describir y analizar la situación, sus características, dinámica y factores que explicaron su ocurrencia, que ayudó para realizar el diagnóstico del fenómeno de la alienación.

#### **5.2. Tipo de Muestreo.**

La técnica de muestreo que se empleó en la investigación es el muestro probabilístico, de tipo estratificado, debido que la muestra se seleccionó de manera aleatoria, permitiendo que todos los sujetos tuvieran la misma oportunidad de ser escogidos, cabe señalar que se realizó una división previa de la población en grupos homogéneos respecto a características específicas de la investigación, para ello se utilizó la técnica de asignación proporcional que permitió que el tamaño de cada estrato de la muestra fuera equitativo al tamaño de la población.

#### **5.3. Sujetos.**

Los sujetos que se tomó como muestra en la investigación, estuvo formada por una población de cien trabajadores, entre ellos 20 jefes y 80 colaboradores que laboran en instituciones públicas y privada del Área Metropolitana de San Salvador. Todos debían cumplir con el requisito de tener 6 meses como mínimo de ejercer el puesto y de trabajar en la misma entidad.

El número de empresas que participaron fueron siete, cuatro de ellas son entidades públicas: Dirección de Migración y Extranjería, Alcaldía de Municipal de Mejicanos, Asamblea Legislativa de El Salvador, Corte Suprema de Justicia.

Como empresas privadas participaron tres: Grupo Monge S.A. de C.V. (Las salas de venta de la zona metropolitana de San Salvador), RG Nieto S.A. de C.V. , INTEK S.A DE C.V.

Para la selección de la población se realizó como primer paso el contacto con las empresas, posteriormente se realizó una observación que permitió identificar si las entidades cumplían con las características necesarias para la aplicación de los instrumentos de investigación, los requisitos fueron:

- ✦ Que la empresa esté localizada en la zona Metropolitana de San Salvador, y que posea una estabilidad laboral de la empresa en el país.
- ✦ Que los empleados sean hombres o mujeres entre una edad promedio de 23 a 40 años.
- ✦ Que los empleados cuenten con un mínimo de 6 meses a 1 año de tiempo laboral dentro de la misma empresa.

#### **5.4. Métodos.**

Los métodos que se emplearon en la presente investigación fueron:

- ✦ La Observación: es un método por excelencia y herramienta fundamental del profesional de la salud mental, para analizar las distintas expresiones conductuales y determinar la situación observable, permitió realizar un análisis cuidadoso y objetivo del fenómeno de la alienación.
- ✦ La Entrevista: fue un método que nos permitió tener un diálogo con los entrevistados, obteniendo y profundizando sobre su punto de vista, sus sentimientos del fenómeno de investigación.

#### **5.5. Técnicas.**

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron:

- ✦ Observación dirigida: es la técnica sistemática que nos permitió obtener información acerca de la situación que se investigó, permitiendo centrar las observaciones en lo esencial y no en lo innecesario de la investigación.
- ✦ Entrevista dirigida. es la técnica que se aplicó para la obtención de datos sobre el contexto de estudio, permitiendo captar información abundante y básica sobre el problema investigado.

## 5.6. Instrumento.

Los instrumentos que se emplearon fueron:

- ✦ Guía de observación: se aplicó con el objetivo de recopilar información acerca de las conductas de los empleados y su congruencia entre lo verbal y corporal durante la entrevista. Así mismo, obtener información sobre las condiciones físicas y ambientales en que los trabajadores están inmersos.

La guía de observación está estructurada por membrete, objetivo general, datos generales y datos específicos, entre ellos se exploran dos aspectos que son observaciones específicas del sujeto entrevistado y observaciones específicas hacia la empresa.

- ✦ Guía de Entrevista: se aplicó con el objetivo de recopilar información básica sobre los factores, causas, efectos y consecuencias de la alienación en el trabajo. La guía de entrevista dirigida a empleados consistió de 20 interrogantes en las cuales constaba de preguntas cerradas, mientras que el instrumento dirigido a jefes consistió de 21 preguntas las cuales contenían preguntas abiertas y cerradas sobre la problemática.

Los instrumentos están estructurados por membrete, objetivo general, datos generales del entrevistado y preguntas específicas del tema de investigación, estas interrogantes exploraban cuatro áreas las cuales son conocimiento de la empresa, sentimiento hacia la empresa, influencia psicológica y desempeño laboral.

- ✦ Escala de frustración anómica de Srole y Christie, versión de Miguel, validada por N.Basabe: se aplicó con el objetivo de medir la percepción de un estado social negativo para las personas, que la aliena o no responde a sus necesidades, debido que la alienación y la anomia son conceptos que hacen referencia a un estado de desarrollo social que provoca en las personas un distanciamiento, separación y sensación de extrañamiento de la cultura, la sociedad y las relaciones con otros, así como del yo. Esta escala consta de 10 afirmaciones con dos alternativas de respuestas.

## 5.7. Recursos.

- ✦ Humanos: las personas que participaron en esta investigación fueron:
  - Equipo de investigación
  - Docente asesor
  - Población seleccionada.
  
- ✦ Materiales: se hizo uso de resmas de papel bond, lapiceros, lápiz, borrador, cartuchos de tintas, anillados, fotocopias, computadora, impresora, USB.
  
- ✦ Financiero:

<b>Fotocopias</b>	\$ 100.00
<b>Impresiones</b>	\$ 200.00
<b>Anillados</b>	\$ 45.00
<b>Viáticos y Transporte</b>	\$ 600.00
<b>Gasto de internet</b>	\$ 140.00
<b>Empastado</b>	\$ 50.00
<b>TOTAL</b>	\$1,145.00

## **5.8. Procedimientos.**

El procedimiento que se siguió para la elaboración del trabajo de investigación consistió en las siguientes etapas:

### **Fase I: Inicio del Proceso de Grado.**

- Contacto con el Docente Asesor.
- Establecimiento de días de reuniones del equipo de investigación.
- Reunión con coordinador general del proceso de grado.
- Propuesta de tema de investigación.
- Asesoramiento para la socialización de los procedimientos a seguir en el proceso de grado.
- Determinación de los días de asesorías.

### **Fase II: Elaboración del Anteproyecto.**

- Definición del tema.
- Investigación de la temática a nivel individual por el equipo de investigación.
- Lineamientos para la elaboración de anteproyecto
- Elaboración y construcción del anteproyecto.
- Entrega del anteproyecto al docente asesor
- Entrega del anteproyecto al Coordinador General de Proceso de Grado
- Aprobación del Anteproyecto por Coordinador General de Proceso de Grado.

### **Fase III: Elaboración del Proyecto de Investigación.**

- Establecimiento de los lineamientos para la Elaboración del Proyecto de Investigación.
- Contacto con las empresas públicas y privadas, para la selección de la muestra a participar en la prueba piloto.
- Elaboración del marco teórico.

- Entrega de los avances del proyecto de investigación al docente asesor.
- Elaboración del Instrumento.
- Corrección de los instrumentos por parte del equipo de investigación, a partir de la prueba piloto.
- Selección de la muestra
- Tabulación e interpretación de los resultados de la prueba piloto mediante el Estadístico Simple.
- Interpretación y análisis de los datos mediante el Estadístico Simple.
- Elaboración y presentación del proyecto de investigación.

#### **Fase IV: Elaboración del trabajo final.**

- Asesoría para el establecimiento de los lineamientos para la elaboración de trabajo final.
- Selección de la población para la aplicación de los instrumentos de investigación.
- Tabulación e interpretación de los resultados mediante el Estadístico Simple.
- Interpretación y análisis de los datos mediante el Estadístico Simple.
- Elaboración del Programa de Capacitación Psicoterapéutico.
- Construcción del trabajo final.
- Revisión del trabajo final por el docente asesor.
- Entrega del trabajo final al docente asesor y coordinador general del proceso de grado
- Defensa del trabajo final

#### **2.9. Actividades.**

(Ver Cronograma de actividades)

## CONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fases	Actividades	Año 2011																											
		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Fase I</b> <b>Inicio del proceso de grado</b>	Contacto con el docente asesor			x																									
	Reunión del equipo de investigación			x	X	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x				
	Asesoría con el docente asesor					X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x					
	Reunión con coordinador general del proceso de grado					X																							
<b>Fase II</b> <b>Elaboración del anteproyecto</b>	Establecimiento del tema de investigación					X																							
	Lineamientos para la elaboración de del anteproyecto					X																							
	Construcción del anteproyecto					X																							
	Entrega del anteproyecto								X																				
	Aprobación del anteproyecto por el Coordinador de Proceso de Grado.								x	x																			
<b>Fase III</b> <b>Elaboración del proyecto de investigación</b>	Establecimientos de los lineamientos para el proyecto de investigación							x	x																				
	Contacto con las empresas públicas y privadas							x	x	x																			
	Elaboración del marco teórico							x	x	x	X																		
	Entrega de avances al asesor					X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x					
	Elaboración de los instrumentos							x	x	x	x																		
	Revisión de los instrumentos por el asesor.								x	x																			

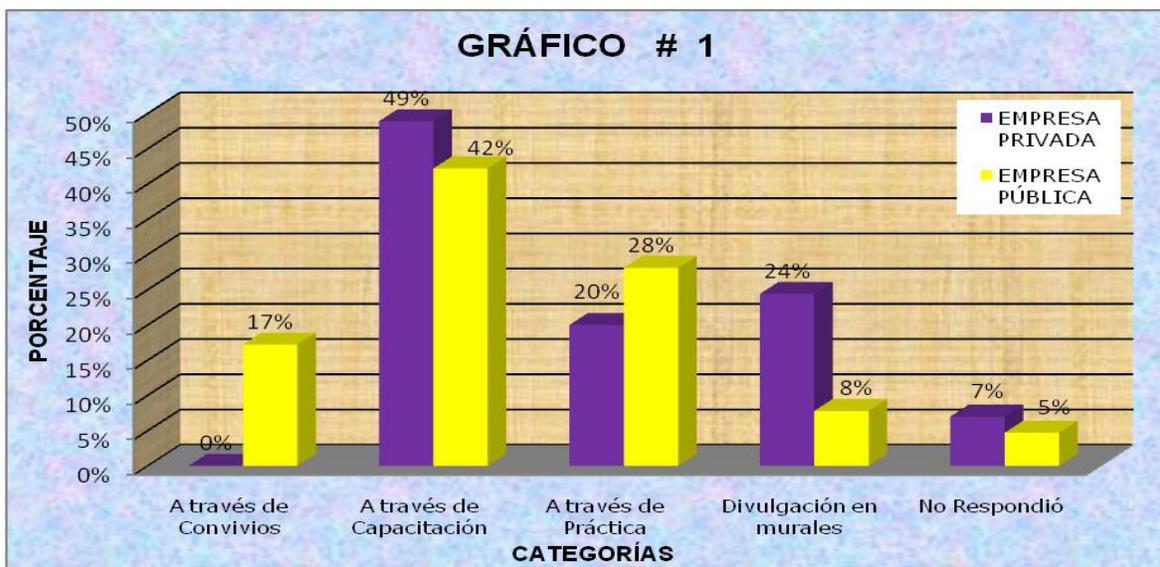


## CAPÍTULO VI

### 6.1. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENTREVISTAS DIRIDAS A EMPLEADOS QUE LABORAN EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.

#### PREGUNTA # 1

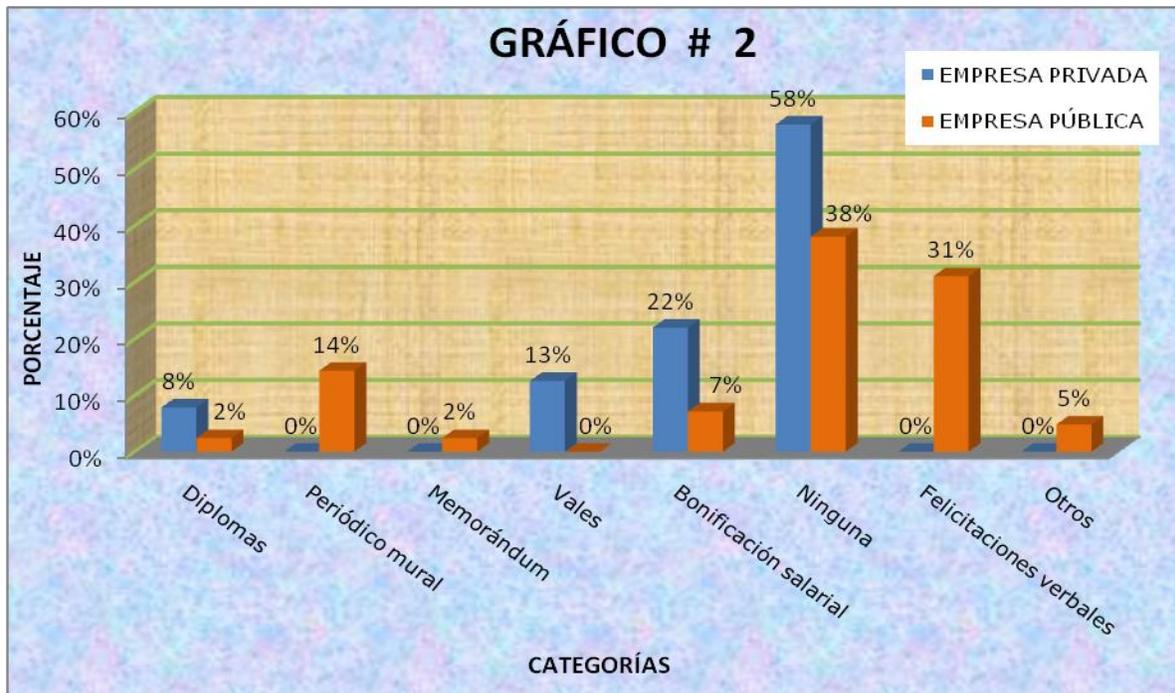
¿Cuáles de las siguientes alternativas utiliza la empresa para difundir y practicar la misión y la visión?



En la primera pregunta se observa que el 49% de los empleados de la empresa privada y el 42% de los empleados de empresa pública expresaron que la manera que utiliza las empresas para difundir y práctica la misión y visión es a través de capacitaciones. Mientras que el 28% de los colaboradores de empresas públicas y el 20% de los colaboradores de empresa privada manifestaron que lo hace a través de divulgaciones en murales. Además, se puede observar que el 24% de los colaboradores de empresa privada y solo el 8% de los empleados de empresa pública utilizan la divulgación en murales para transmitir la misión y visión. Y un 17% de los trabajadores de empresa pública y el 0% de trabajadores de empresa privada expresaron que es por medio de convivios que es la manera como los Jefes comunican la misión y visión Institucional; y solo el 7% y el 5% de los entrevistados no respondieron la interrogante.

## PREGUNTA # 2

¿Cómo reconoce tu empresa el desempeño eficiente de tu trabajo?

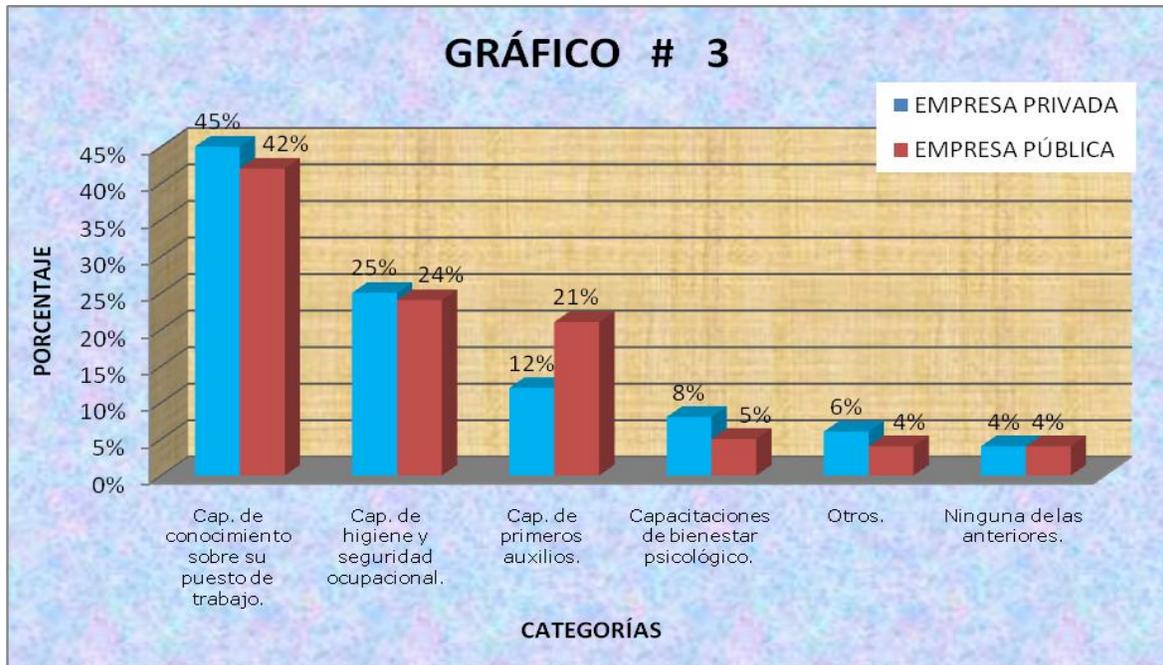


En los colaboradores entrevistados, el 58% de empresa pública y el 38% de empresa privada expresaron que dentro de la Institución no realizan ninguna manera para reconocer el desempeño eficiente de los empleados; mientras que el 31% de los colaboradores de empresa pública lo hace por medio de felicitaciones verbales, pero sin embargo el 9% de los colaboradores de empresa privada no se auxilian de este medio para reconocer el desempeño eficiente de su trabajo.

Además, se puede observar el 22% de empresa privada y el 7% de empresa pública le entregan una bonificación salarial por el desempeño eficiente de su trabajo, y solo el 13% de los empleados de empresa privada reciben vales de supermercado y almacene como forma de reconocimiento por su trabajo. Y el 14% de estos mismo reconoce su trabajo a través de un periódico mural. Así mismo, el 8% de los empleados de empresa privada y el 2% de empresa pública se auxilian de diplomas como manera para el reconocer el trabajo. Y solo el 2% de la muestra de empresa privada utilizan los memorándum y el 5% de empresa pública utilizan otras maneras para reconocer el desempeño eficiente de los colaboradores como por ejemplo el cambio de funciones, o el ascenso.

### PREGUNTA # 3

¿Qué tipos de capacitaciones reciben dentro de la empresa?

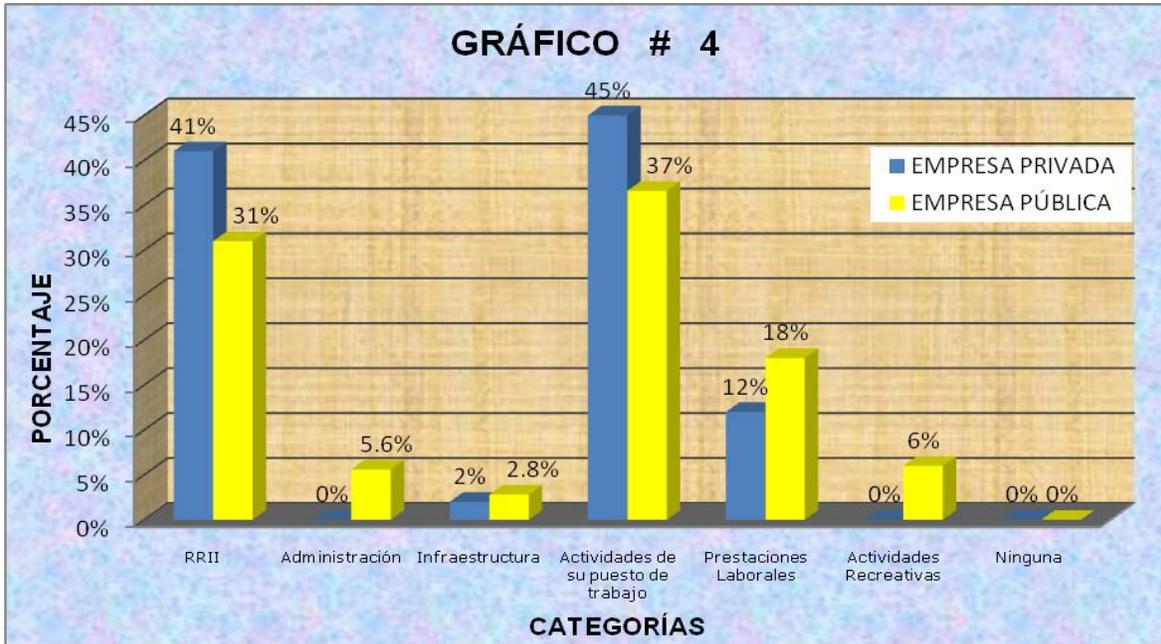


En la segunda pregunta se observa que el 45% de los empleados de la empresa privada y el 42% de los empleados de empresa pública expresaron que reciben más capacitaciones sobre conocimientos de su puesto de trabajo. Mientras que el 25% de los colaboradores de empresas privadas y el 24% de los colaboradores de empresa pública manifestaron que reciben capacitaciones sobre higiene y seguridad ocupacional.

Además, se puede observar que el 21% de los colaboradores de empresa pública y el 12% de los empleados de empresa privada reciben capacitaciones sobre primeros auxilios. Y un 8% de los trabajadores de empresa privada y el 5% de trabajadores de empresa pública expresaron que reciben capacitaciones sobre bienestar psicológico; y el 6% de empresa privada y el 4% de empresa pública reciben otro tipo de capacitaciones entre ellos se encuentra del conocimiento de computación e inglés, y solo el 4% de los entrevistados no reciben ningún tipo de capacitaciones.

#### PREGUNTA # 4

¿Mencione que es lo que más le gusta de la empresa en la que trabaja?

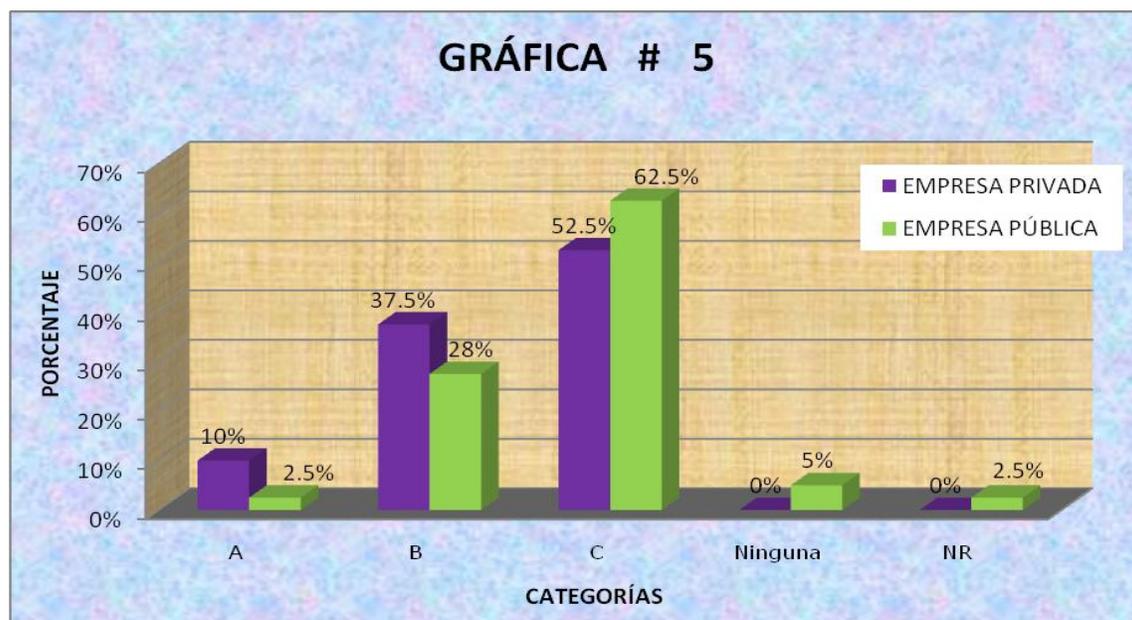


En los colaboradores entrevistados, el 45% de empresa pública y el 37% de empresa privada expresaron que lo que más le gusta de su trabajo son las actividades de su puesto de trabajo; mientras que el 41% de los colaboradores de empresa privada y el 31% de empresa pública le gusta las relaciones interpersonales, el 18% de los colaboradores de empresa pública y el 12% de los colaboradores de empresa privada le gustan las prestaciones laborales que reciben dentro de la institución.

Además, se puede observar el 6% de los empleados de empresa pública les agrada las actividades recreativas y el 5.6% de estos mismo le gusta la administración. Sin embargo el 2.8% de la muestra de empresa pública y el 2% de la muestra de empres privada les agrada la infraestructura de la institución.

## PREGUNTA # 5.

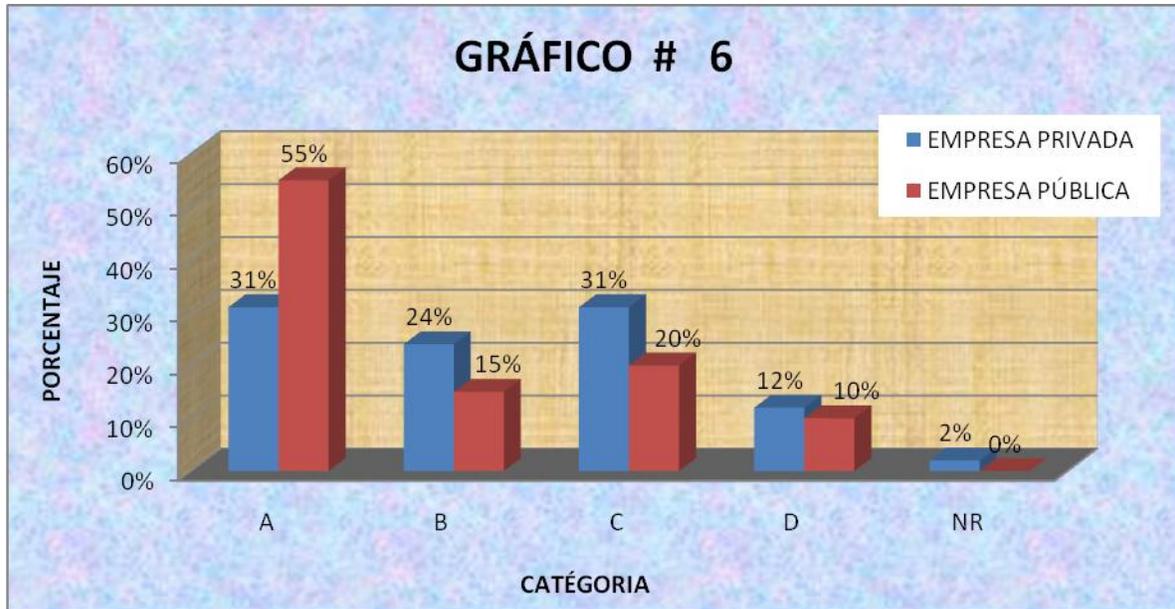
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor las actividades que desempeñas en tu puesto de trabajo?



En la cuarta interrogante se reflejó que el 62.5% de los empleados de la empresa pública y el 52.5% de los empleados de empresa privada expresaron consideran que las actividades de su puesto de trabajo le da una considerable oportunidad de independencia y libertad en cómo desarrollar este mismo, mientras que el 37% de la muestra de empresa privada y el 28% de la muestra de empresa pública consideran que sus actividades en su puesto de trabajo son muy precisas y repetitivas. Además se observa que el 10% de los colaboradores de empresa privada y el 2.5% de los colaboradores de empresa pública manifestaron que sus actividades del puesto de trabajo le niega toda la posibilidad de usar su iniciativa o juicio personales en la realización del trabajo. Mientras que el 5% de los entrevistados de la empresa pública manifestaron que ninguna de las alternativas describía como son sus actividades de trabajo, y el 2.5% de esta misma población se omitieron en responder dicha interrogante.

## PREGUNTA # 6

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu empresa?

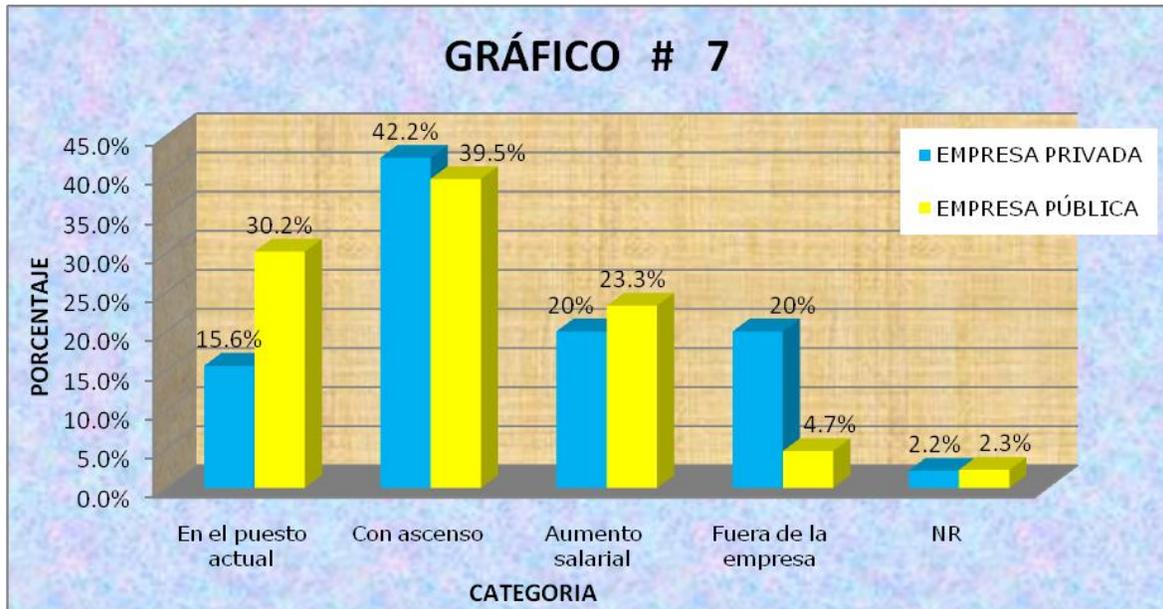


En los colaboradores entrevistados, el 55% de empresa pública y el 31% de empresa privada expresaron que la mejor forma de describir su empresa es como aquella que genera oportunidades de crecimiento personal y profesional, mientras que el 31% de los colaboradores de empresa privada y el 20% de empresa pública la describen como aquella que tiene sus limitantes pero está en pro de mejorar, el 24% de los colaboradores de empresa privada y el 15% de los colaboradores de empresa pública describen su empresa como aquella que solo cubre sus necesidades básicas.

Además, se puede observar que el 12% de los empleados de empresa privada y el 10% de los empleados de la empresa pública consideran que la alternativa que describe mejor su empresa es aquella que permite aplicar el toque personal en las actividades propias. Sin embargo el 2% de la muestra de la empresa privada no respondió dicha interrogante.

## PREGUNTA # 7

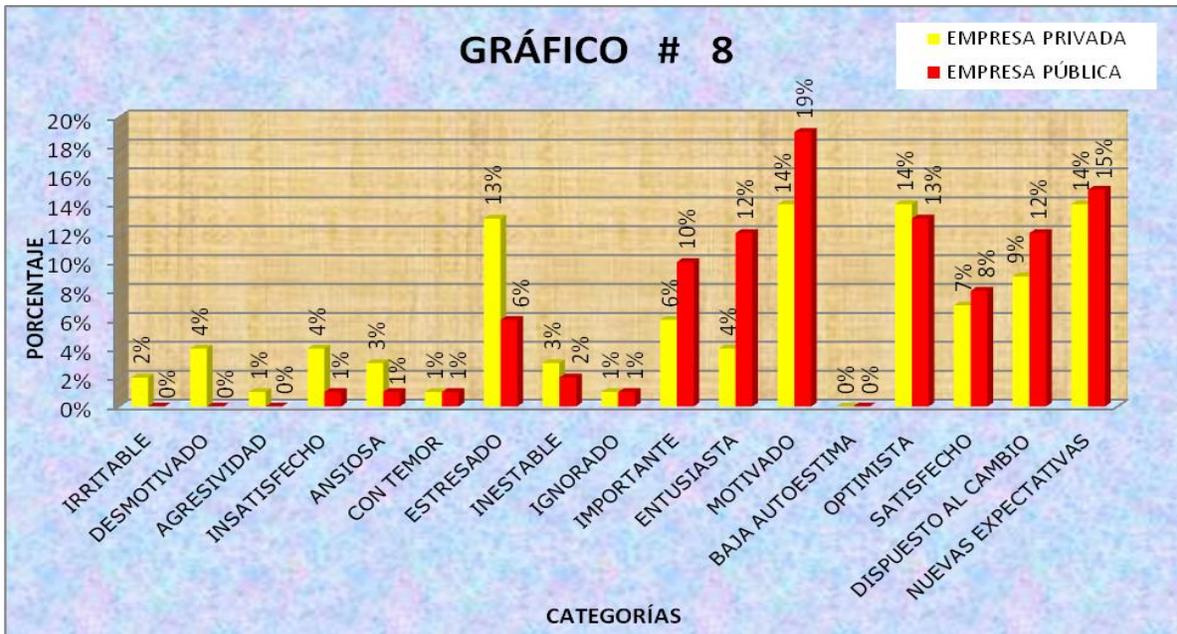
¿Cómo te ves en un futuro dentro de la empresa?



En la cuarta interrogante se reflejó que el 42.2% de los empleados de la empresa privada y el 39.5% de los empleados de empresa pública expresaron que en un futuro se ven con un ascenso dentro de la empresa, mientras que el 30.2% de la muestra de empresa pública y el 15.6% de la muestra de empresa privada consideran que en un futuro se ven en su puesto actual. Además se observa que el 23.3% de los colaboradores de empresa pública y el 20% de los colaboradores de empresa privada reflejan que en un futuro se ven con un aumento salarial. Mientras que el 20% de los entrevistados de la empresa privada y el 4.7% de la empresa pública consideran que en un futuro se ven fuera de la empresa en la cual laboran. Sin embargo el 2.3% y el 2.2% de la muestra de ambas instituciones no respondió dicha interrogante.

## PREGUNTA # 8

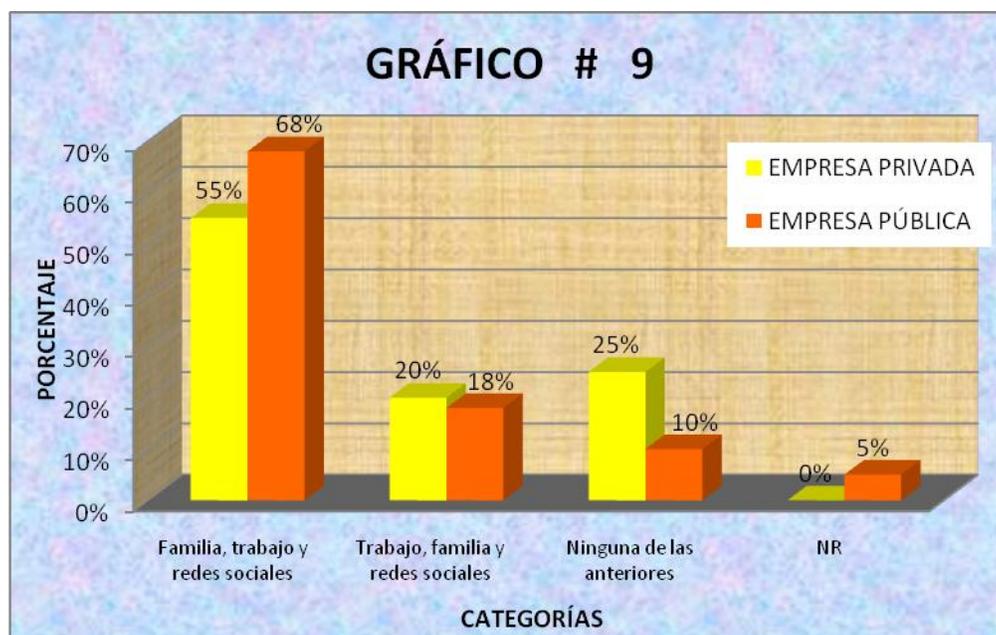
¿Cómo te sientes cuando desempeñas tu trabajo? (Puedes seleccionar 5 de ellas)



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto de cómo se sienten ellos mientras desempeñan su trabajo teniendo los siguientes resultados, el 19% de la empresa pública y el 14% de la empresa privada manifiestan sentirse motivados, el 15 % de la empresa pública y el 14% de la empresa privada se sienten con nuevas expectativas, el 14 % de la empresa privada y el 13% de la empresa pública sienten optimismo, el 13 % de la empresa privada y el 6% de la empresa pública sienten estrés, el 12 % de la empresa pública y el 9% de la empresa privada muestran disposición al cambio, el 12 % de la empresa pública y el 4% de la empresa privada sienten entusiasmo, el 10 % de la empresa pública y el 6% de la empresa privada se sienten importante, el 8 % de la empresa pública y el 7% de la empresa privada satisfacción, el 4 % de la empresa privada y el 1% de la empresa pública insatisfacción, el 4 % de la empresa privada se sienten desmotivados, el 3 % de la empresa privada y el 2% de la empresa pública inestabilidad, el 3 % de la empresa privada y el 1% de la empresa pública sienten ansiedad, el 2 % de la empresa privada manifiestan sentir irritabilidad, el 1 % de la empresa privada y el 1% de la empresa pública sienten temor, que son ignorados , mientras que el 1% de los empleados de la empresa privada sienten agresividad al hablar de su trabajo.

## PREGUNTA # 9

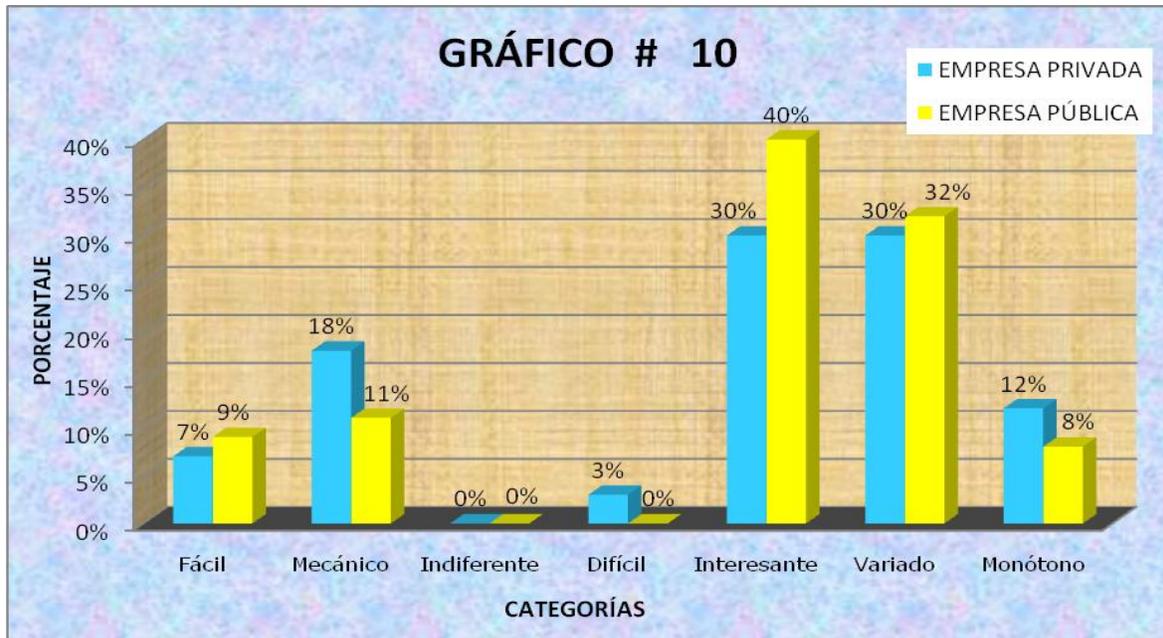
¿Cuáles de las siguientes opciones describe mejor tus prioridades?



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto de como describirían sus prioridades como resultado se presentaron los siguientes, el 55% de colaboradores de empresa privada y el 68% de empresa pública, describieron sus prioridades en el siguiente orden, familia, trabajo y redes sociales; mientras que el 25% de colaboradores de empresa privada y el 10% de empresa pública, manifestaron que ninguna de las opciones presentadas ordena sus prioridades como ellos la consideran, el 20% de colaboradores de empresa privada y el 18% de empresa pública, describieron sus prioridades en el siguiente orden, trabajo, familia y redes sociales; y el 5% de empresa pública, no dieron respuesta a la interrogante.

## PREGUNTA # 10

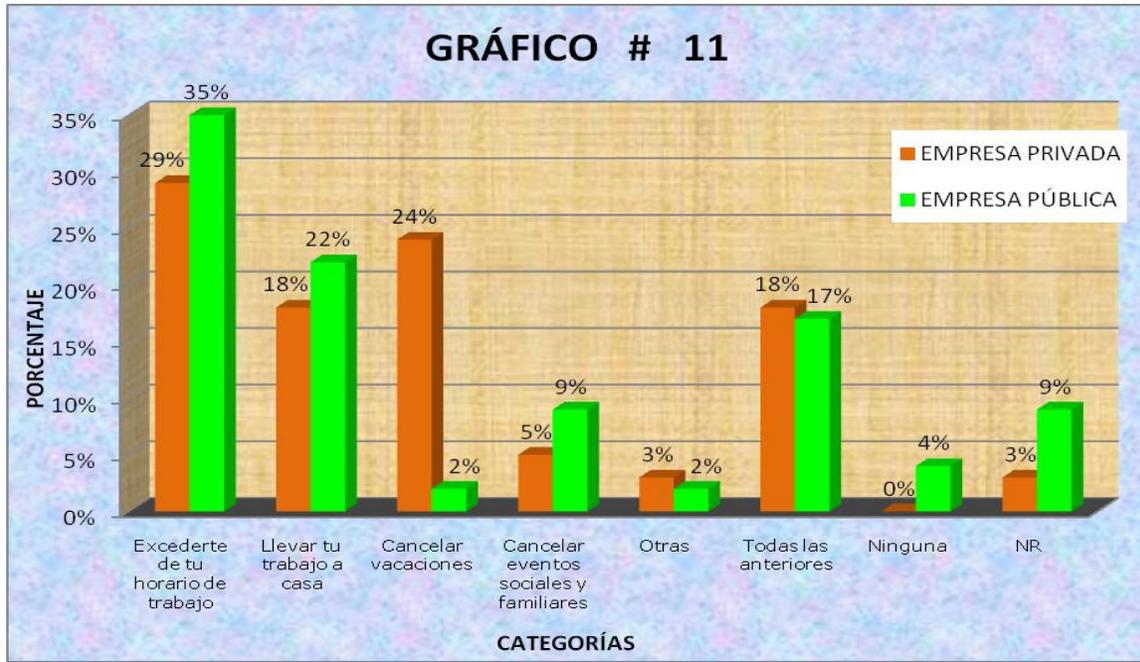
¿Cómo describes sus actividades laborales?



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto de como describen su trabajo los resultados obtenidos se presentan de la siguiente manera, el 30% de colaboradores de empresa privada y el 40% de empresa pública lo consideran interesante, 30% de colaboradores de empresa privada y el 32% de empresa pública lo ven variado, 18% de colaboradores de empresa privada y el 11% de empresa pública, lo describen como mecánico, el 12% de colaboradores de empresa privada y el 8% de empresa pública lo perciben como monótono, 7% de colaboradores de empresa privada y el 9% de empresa pública lo consideran fácil, el 3% de colaboradores de empresa privada lo describen como difícil, el 0% de colaboradores de empresa privada y de empresa pública le es indiferente.

## PREGUNTA # 11

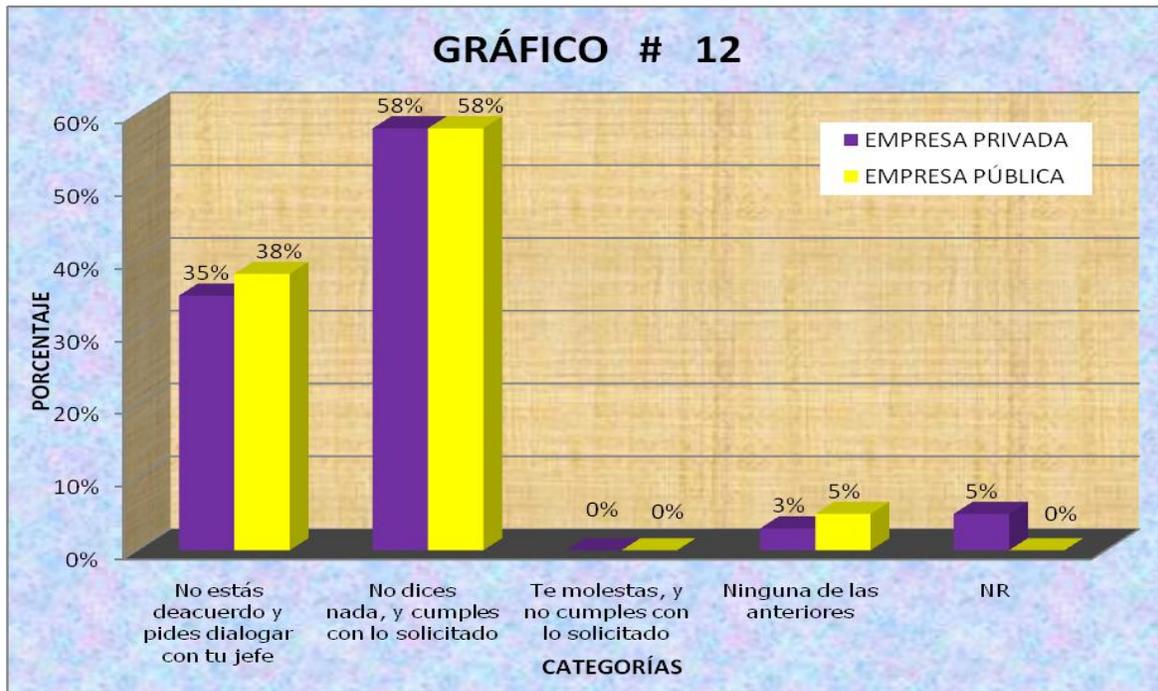
¿Cuáles de las siguientes actividades has tenido que realizar necesariamente para entregar tu trabajo en una fecha límite?



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto que cuales de las actividades planteadas han tenido que realizar necesariamente para entregar un trabajo en fecha limite los resultados obtenidos se presentan de la siguiente manera, el 29% de colaboradores de empresa privada y el 35% de empresa pública han tenido que excederse de su horario de trabajo, el 24% de colaboradores de empresa privada y el 2% de empresa pública, se vieron en la necesidad de cancelar sus vacaciones, el 18% de colaboradores de empresa privada y el 22% de empresa pública, han llevado trabajo a casa, el 18% de colaboradores de empresa privada y el 17% de empresa pública, manifiestan haber realizados todas las anteriores actividades, el 5% de colaboradores de empresa privada y el 9% de empresa pública, han cancelados eventos sociales y familiares, el 9% de empresa pública y el 3% de colaboradores de empresa privada no respondió a la interrogante, el 4% de empresa pública manifiestan no haber realizado ninguna de las anteriores actividades, el 3% de los colaboradores de empresa privada y el 2% de empresa pública consideran haber realizado otras actividades para cumplir con una fecha de trabajo.

## PREGUNTA # 12

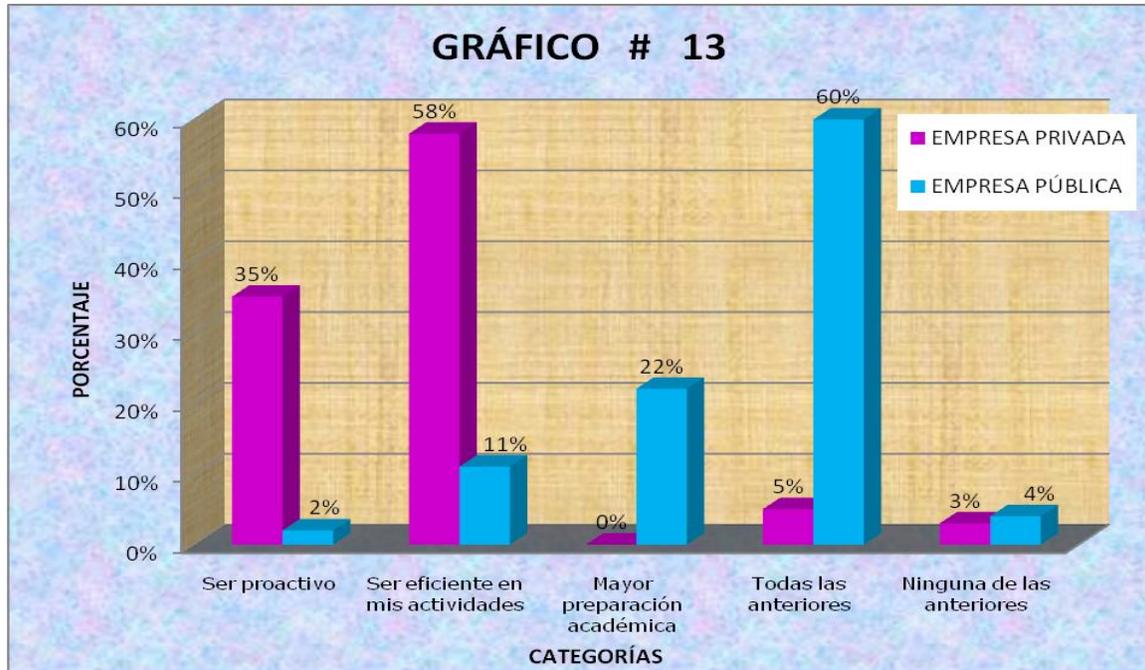
Si un día tu jefe te asigna actividades adicionales a las que tienes establecida afectando estás tú tiempo y tus capacidades ¿Cómo reaccionarias ante esta situación?



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto cómo reaccionarían ellos si su jefe les asigna actividades adicionales a las que ya tienen más si estas afectarían su tiempo y sus capacidades los resultados los presentamos de la siguiente manera, el 58% de colaboradores de empresa privada y de empresa pública, consideran que no dirían nada y cumplirían con lo solicitado, el 35% de colaboradores de empresa privada y el 38% de empresa pública, manifestaron que no estarían de acuerdo y pedirían dialogar con su jefe, el 5% de empresa pública y el 3 % de colaboradores de empresa privada no harían ninguna de las actividades anteriores, y el 5% de colaboradores de empresa privada no respondieron a la interrogante, el 0% de colaboradores de empresa privada y de empresa pública, dicen que no se molestarían ni dejarían de cumplir con las actividades asignadas, eligen no hacer ninguna de las anteriores actividades

### PREGUNTA # 13

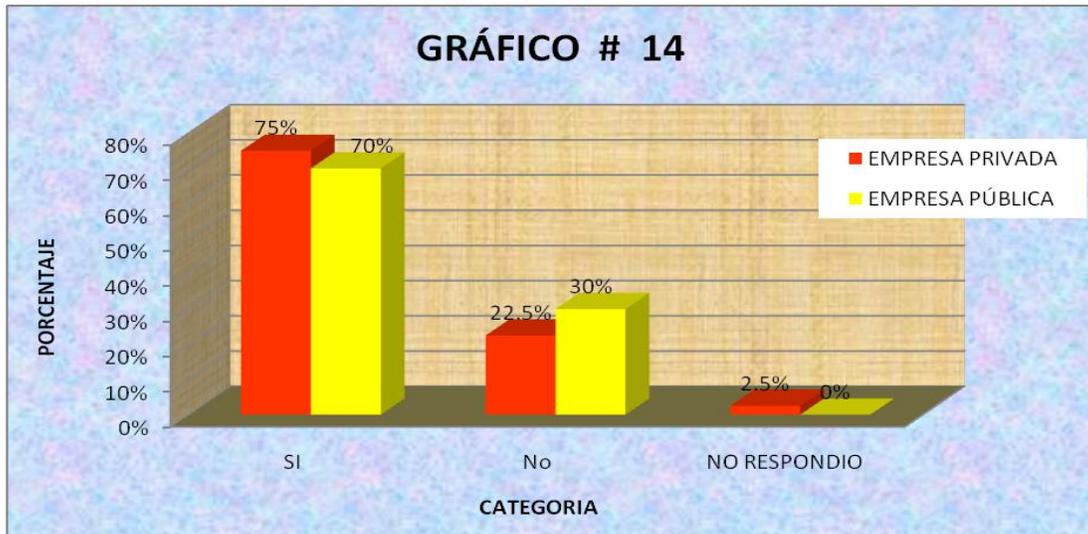
¿Cuáles de las siguientes opciones realizarías para llegar a ser jefe?



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto que acciones de las presentadas realizarían para llegar a ser jefe respondiendo de la siguiente manera, el 60% de empresa pública y el 5% de colaboradores de empresa privada y manifiestan que realizarían todas las actividades anteriores, el 58% de colaboradores de empresa privada y el 11% de empresa pública, consideran que al ser eficiente en su puesto de trabajo podrán tener la oportunidad de ser jefe, el 35% de colaboradores de empresa privada y el 2% de empresa pública, dicen que serian mas proactivos, , el 22% de empresa pública, consideran que deben tener más preparación académica, y el 3% de colaboradores de empresa privada y el 4% de empresa pública, manifiestan que no realizarían ninguna de las anteriores.

## PREGUNTA # 14

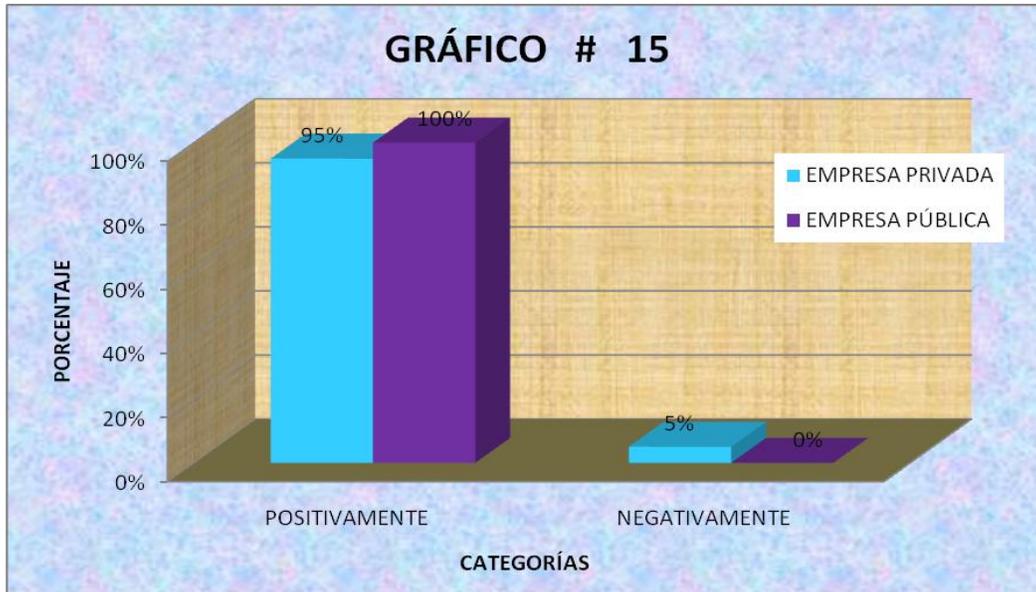
¿Tu trabajo está relacionado a tus metas personales?



En la pregunta decimo cuarta interrogante se reflejo que el 75% de los empleados de empresa privada y el 70% de los empleados de la empresa pública concideran que su trabajo si esta relacionado con sus metas personales, mientras que un menor porcentaje tanto de la empresa publica 30% como de la privada 22.5% no concideran que su trabajo tenga relacion con sus metas personales, mientras que un 2.5% en la empresa privada se nego a responder la interrogante.

## PREGUNTA # 15

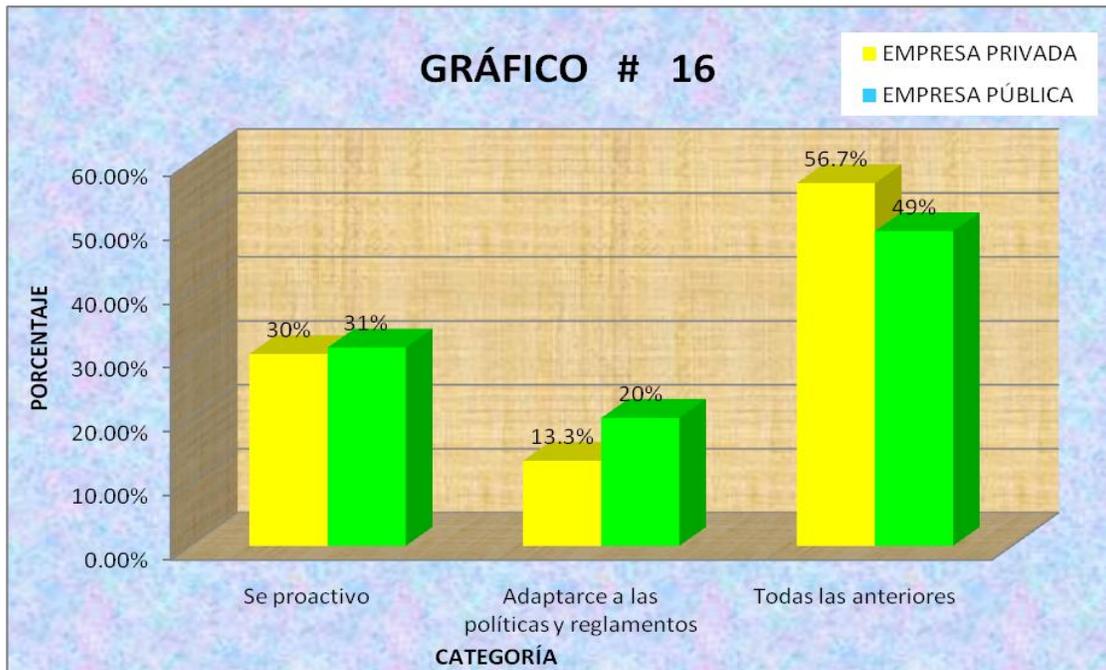
¿De qué forma ha favorecido su trabajo a su crecimiento personal y profesional?



En la entrevista de colaboradores al explorar de que manera ha favorecido su trabajo en su crecimiento personal y profesional, ellos manifestaron que si ha favorecido positivamente el 100% en empresa pública y el 95% en empresas privadas, mientras que en menor cantidad 5% de los trabajadores en la empresa privada manifestaron que su lugar de trabajo no a favorecido en su crecimiento personal o profecional.

## PREGUNTA # 16

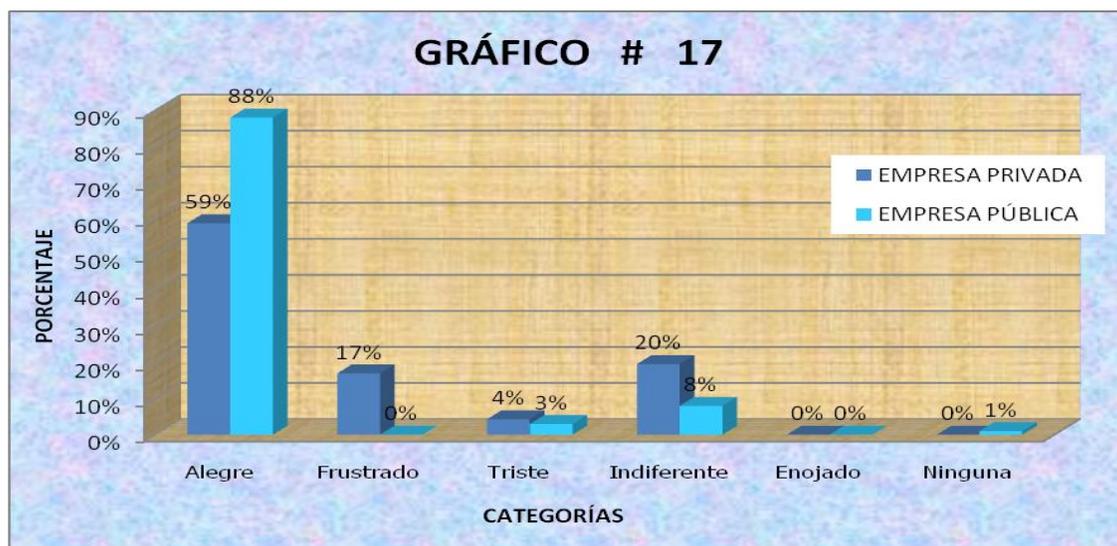
¿Qué habilidades consideras importantes realizar para cumplir eficientemente en tu puesto de trabajo?



En los colaboradores entrevistados, el 56.7% de empresa privada y el 49% de empresa pública concideran que las habilidades necesarias para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo son la proactividad y adaptarse rigurosamente a las políticas y reglamentos de la empresa. Mientras que otra parte de la población consideran que solo es necesario una de estas habilidades que es la pro actividad en el caso de la empresa privada con el 30% y en la empresa pública con 31%, así mismo se observo que el 20% de la empresa pública y el 13.3% de empresa privada consideran necesario adaptarte rigurosamente a las políticas y reglamentos de la institución para cumplir eficientemente en su puesto de trabajo.

## PREGUNTA # 17

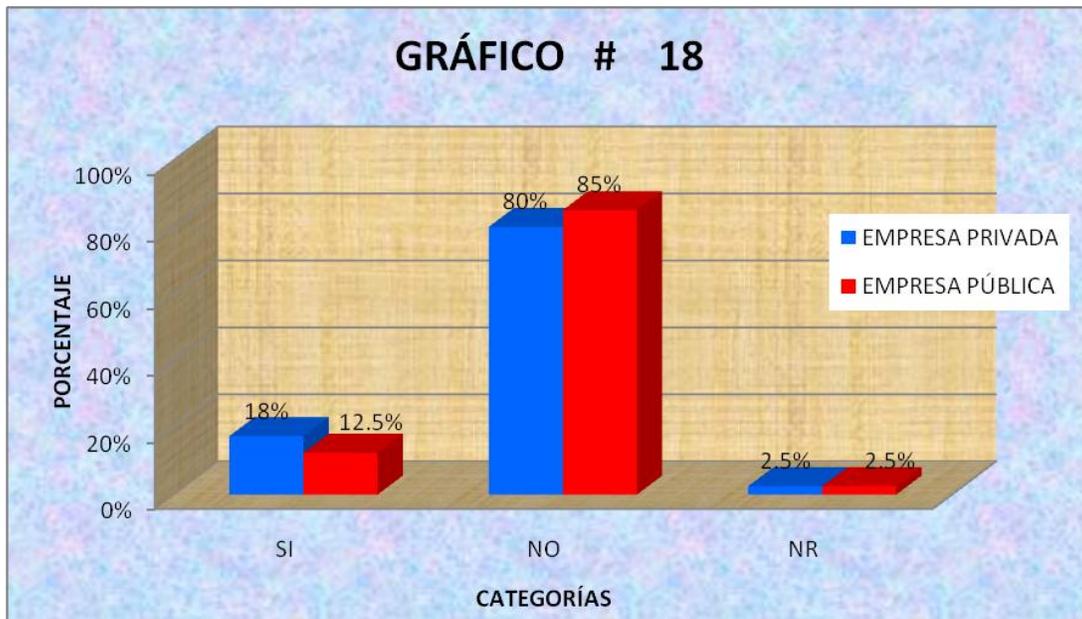
¿Cuáles de las siguientes afirmaciones describe mejor cómo te sientes cuando hablas de tu trabajo con tus amigos, compañeros o familia?



Se puede observar que la afirmación que mejor describe a los empleados cuando hablan de su trabajo es la alegría marcando un porcentaje de 88% en empresa pública y un 59% en la empresa privada, le sigue un porcentaje la indiferencia con un 20% en la empresa privada y un 8% en empresa pública, sin embargo a diferencia de la empresa pública en el sector privado existe un nivel de frustración 17% al hablar de su trabajo con su amigos, compañeros o familia, seguido en menor porcentaje con 4% la tristeza. En cambio en la empresa pública el 3% de los entrevistados expresaron sentirse triste al hablar de su trabajo con personas cercanas, mientras que un 1% de la muestra manifiesta no presentar ninguna de las afirmaciones anteriores al hablar de su trabajo.

## PREGUNTA # 18

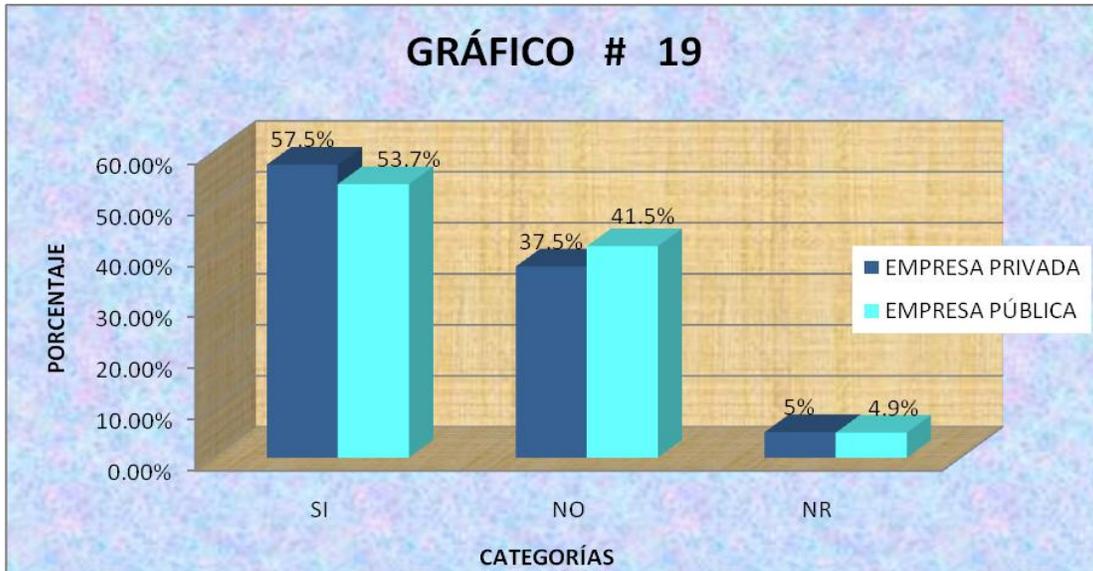
¿Alguna vez te encontraste en una situación en la que debiste dejar de lado tus valores personales por cumplir una obligación o función de la empresa?



En la entrevista dirigida a los colaboradores se puede observar que 85% de la empresa pública y el 80% de la empresa privada manifiestan no haberse encontrado frente a situaciones en las que hayan tenido que dejar de lado sus valores personales para cumplir con funciones de la empresa, así mismo un 18% de la empresa privada y el 12.5% de la empresa pública consideran el haberse encontrado frente a situaciones en las que tuvieron que abandonar sus valores por cumplir una obligación o responsabilidad de la empresa. Mientras un menor porcentaje 2.5% de los dos sectores se abstuvo de responder este literal.

### PREGUNTA # 19

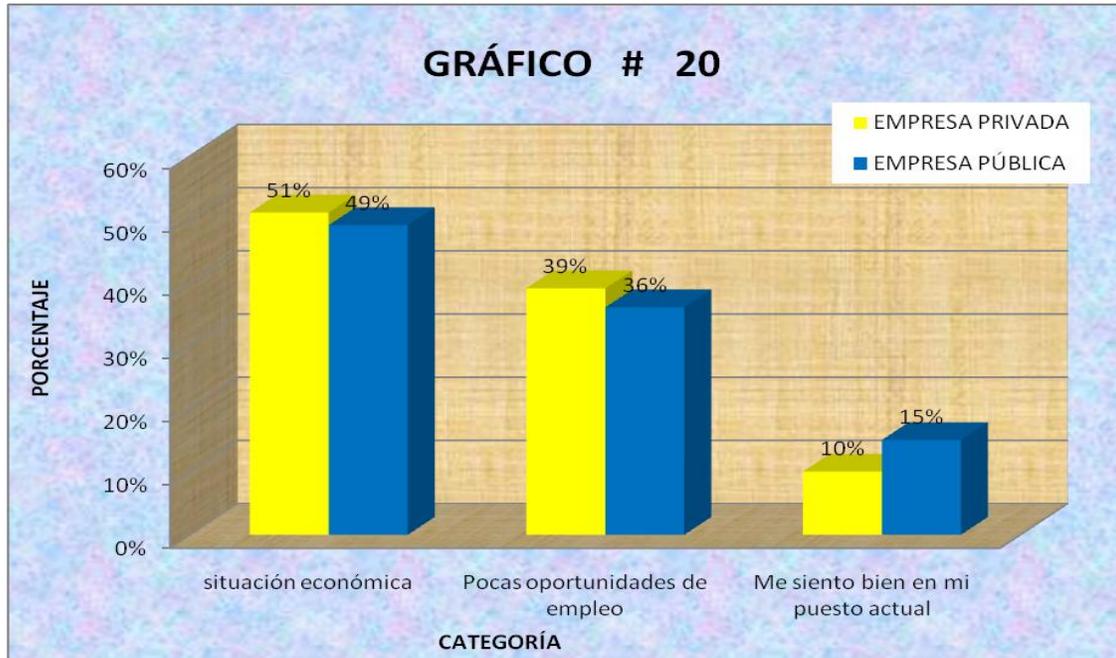
Si le ofrecieran empleo en otra empresa, pagándole lo mismo pero ofrecieran más prestaciones. ¿Cambiaras de trabajo?



Los datos obtenidos reflejan que un 57.5% de los empleados de la empresa privada y el 53.7% de los empleados de la empresa pública estarían dispuestos a cambiar de empleo, a pesar que su salario fuera el mismo pero con mejores prestaciones, sin embargo en la empresa pública un 41.5% y un 37.5% de la empresa privada no están de acuerdo a cambiar de empleo; así mismo el 5% de la empresa privada y un 4.9% de la pública opto por no responder la interrogante.

## PREGUNTA # 20

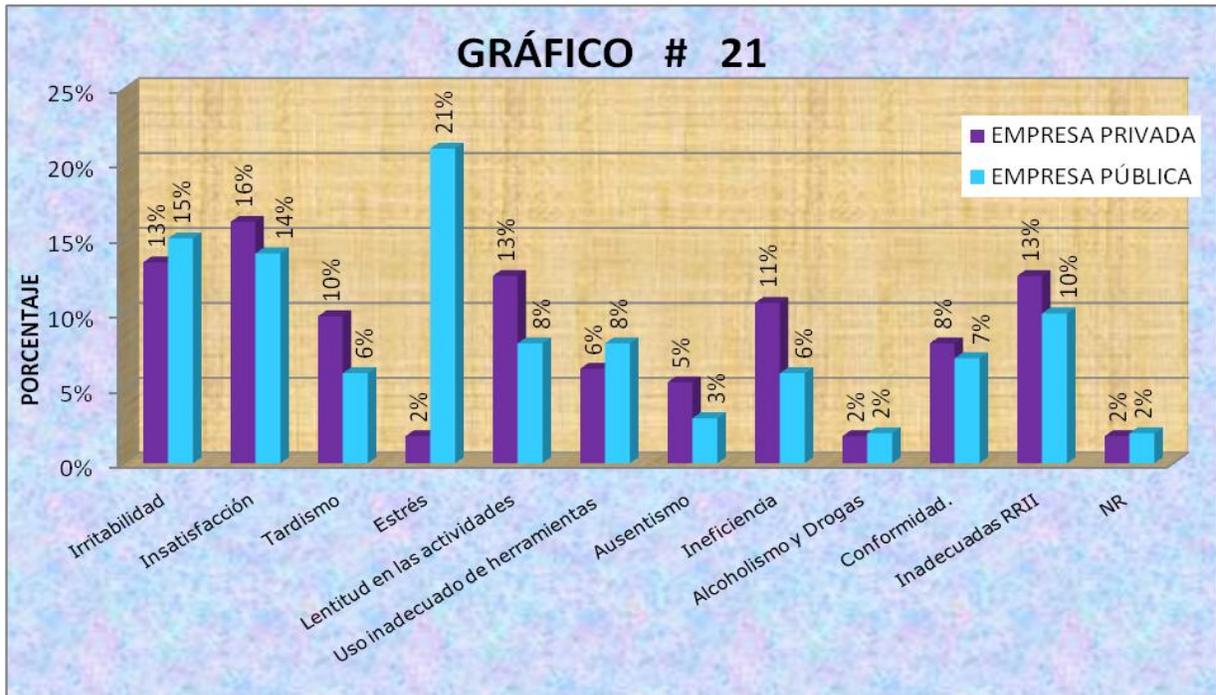
¿Cuál de las siguientes condiciones te impedirían renunciar a tu trabajo aunque las condiciones fuesen poco favorables para ti?



Los datos obtenidos reflejan que un 51% de los empleados de la empresa privada y el 49% de los empleados de la empresa pública manifestaron que es la situación económica la que le impide renunciar a su trabajo, mientras que el 39% de la empresa privada y el 36% de la empresa pública expresaron que son las pocas oportunidades de encontrar un empleo lo que le impide cambiar de trabajo, sin embargo el 10% del sector privado y el 15% del sector público manifestaron sentirse bien en su puesto actual.

## PREGUNTA # 21

¿Cuáles de los siguientes efectos negativos has observado en el desempeño laboral de tus compañeros?



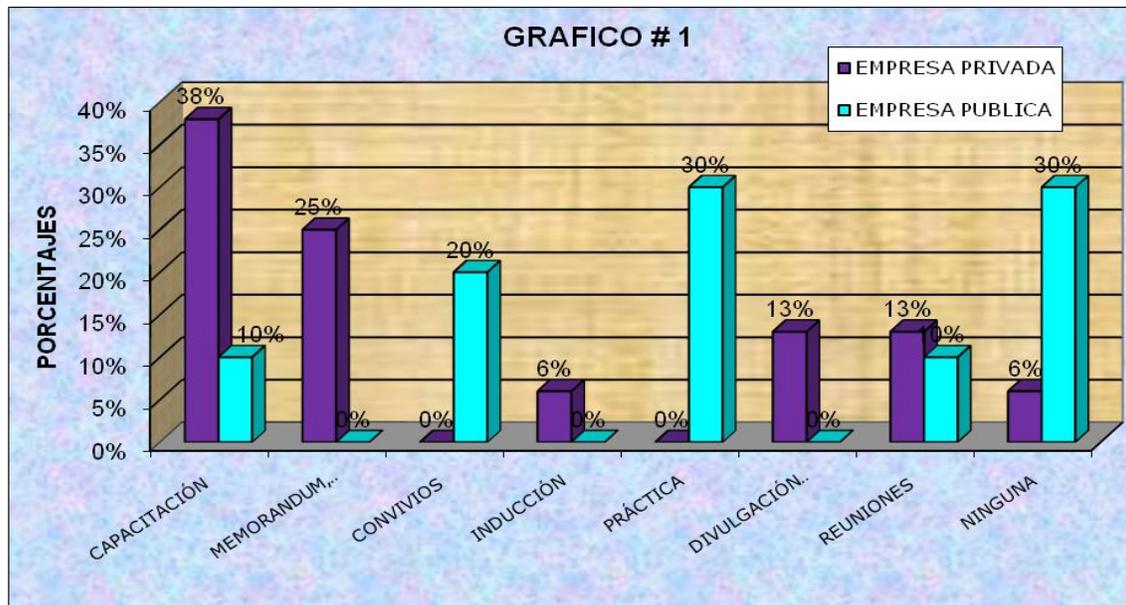
Los datos obtenidos en la empresa privada reflejan que la insatisfacción 16%, la irritabilidad 13%, lentitud en la realización de actividades 13%, inadecuadas relaciones interpersonales 13%, e ineficiencia 11% son los efectos negativos más observados en los colaboradores bajo condiciones de trabajo inadecuadas, a ello se agrega en menor porcentaje tardísimo 10%, conformidad 8%, uso inadecuado de herramientas y materiales de trabajo 6%, ausentismo 5%, estrés 2%, alcoholismo y drogadicción 2%, mientras que un 2% se abstuvo en responder la interrogante

Mientras que los datos en la empresa pública reflejan que los efectos negativos más observados en los colaboradores son estrés 21%, irritabilidad 15%, insatisfacción 14%, , inadecuadas relaciones interpersonales 10%, mientras que en menor porcentaje se observan el uso inadecuado de herramientas y materiales de trabajo 8%, lentitud en la realización de las actividades 8%, conformidad 7%, tardísimo 6%, ineficiencia 6%, ausentismo 3%, alcoholismo y drogadicción 2%, mientras que un 2% se abstuvo de opinar.

## 6.2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENTREVISTAS DIRIDAS A JEFES QUE LABORAN EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.

### PREGUNTA # 1

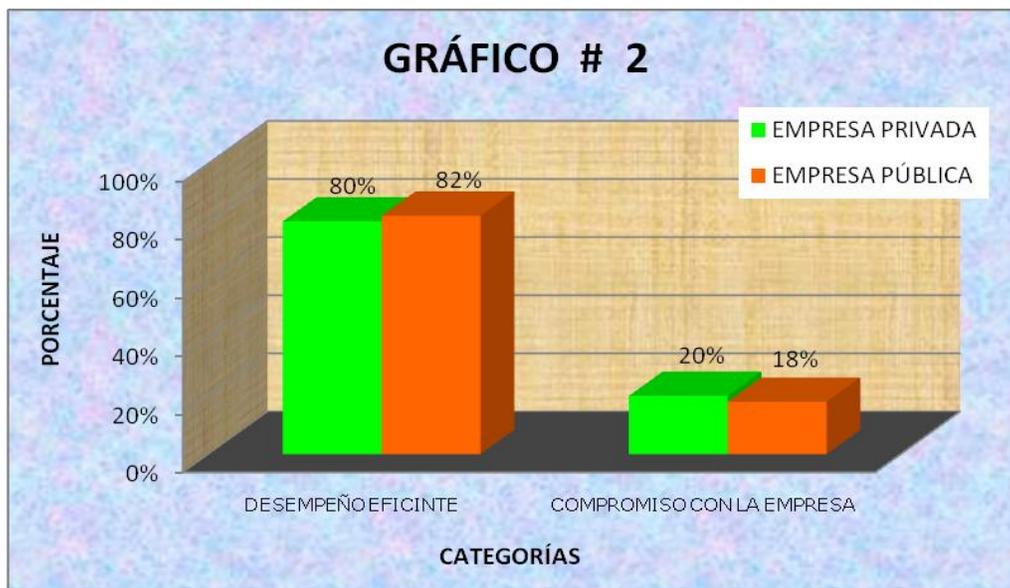
¿Cuáles son las actividades que utiliza la empresa para transmitir a los empleados la misión, la visión y valores institucionales?



En la primera pregunta se observa que el 38% de los Jefes de la empresa privada y el 10% de los Jefes de empresa pública expresaron que la manera que utiliza las empresas para difundir y práctica la misión y visión es a través de capacitaciones. Mientras que el 30% de los Jefes de empresas públicas lo hace a partir de la práctica y el 30% de los Jefes de empresa pública y el 5% de los Jefes de empresa privada manifestó que no utilizan ninguna manera para transmitir la misión y visión Institucional. Así mismo, se observa que el 25% de los Jefes de empresa privada manifestaron que lo hace a través de memorándum. Además, el 20% de los Jefes de empresa pública trasmite la misión y visión a través de convivios con sus colaboradores. y el 13 % de los Jefes de empresa privada y el 10% de los Jefes de la empresa pública lo difunde a través de reuniones. Y solo el 13% de los Jefes de empresa privada lo realizan a partir de la divulgación en murales y el 6% de esta misma población lo realizan por medio de la inducción del personal.

## PREGUNTA # 2

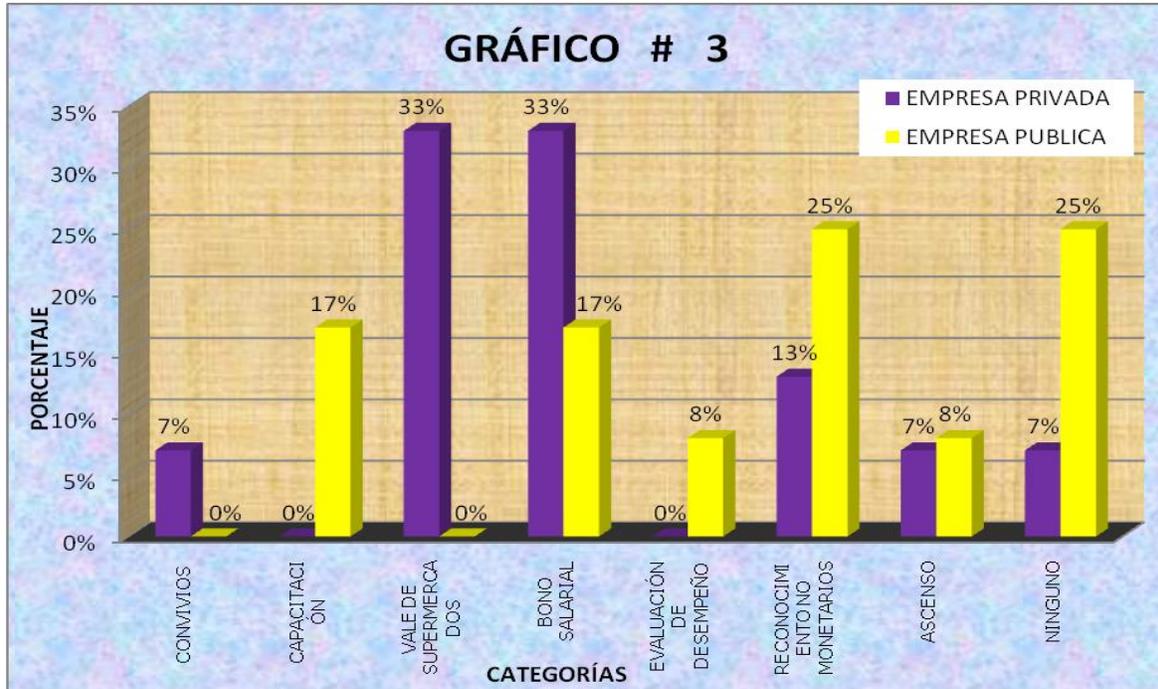
¿Qué actividades ameritan un premio en tus colaboradores?



Los datos obtenidos en la entrevista de los Jefes reflejan que el 82% de empresa públicas y el 80% de empresas privadas consideran que solo el desempeño eficiente amerita un premio en sus colaboradores, mientras que el 20% del sector privado y el 18% del sector pública manifiestan que lo que amerita un premio es el compromiso y fidelidad que tenga los empleados con la organización.

### PREGUNTA # 3

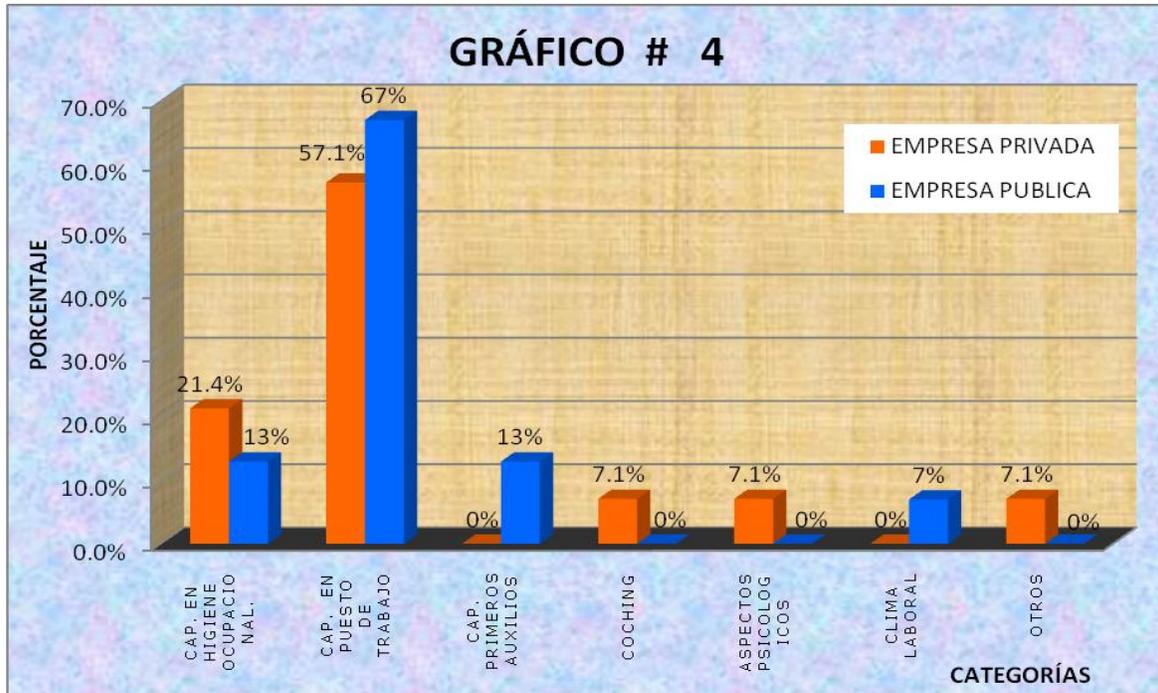
¿Qué tipos de programas de reconocimiento e incentivos utiliza la empresa para premiar el desempeño de los colaboradores?



Al entrevista a los Jefes de las empresa pública y privada se les consulto que tipos de programas de reconocimiento e incentivo utiliza la empresa para premiar el desempeño eficiente en sus colaboradores respondiendo de la siguiente manera, el 33% de empresa privadas los recompensa a través de vales de supermercados y almacenes, el 33% del sector privado y el 17% del sector pública lo realiza a partir de bonos salariales, 25% de los jefes de empresas públicas y el 13% de jefes de empresas privada los incentiva a través de reconocimientos no monetarios, mientras que un 25% del sector público y el 7% del sector privado manifestaron que la empresa por el momento no posee ningún medio que les permita reconocer el buen desempeño de sus colaboradores, sin embargo el 17% del mismo sector expreso que los recompensa por medio de capacitaciones y un 8% a partir de la evaluación de desempeño siempre del sector público. Sin embargo el 7% de los jefes incentiva el buen desempeño de sus colaboradores a través de convivios.

#### PREGUNTA # 4

¿Qué tipos de programas de capacitación reciben los empleados?

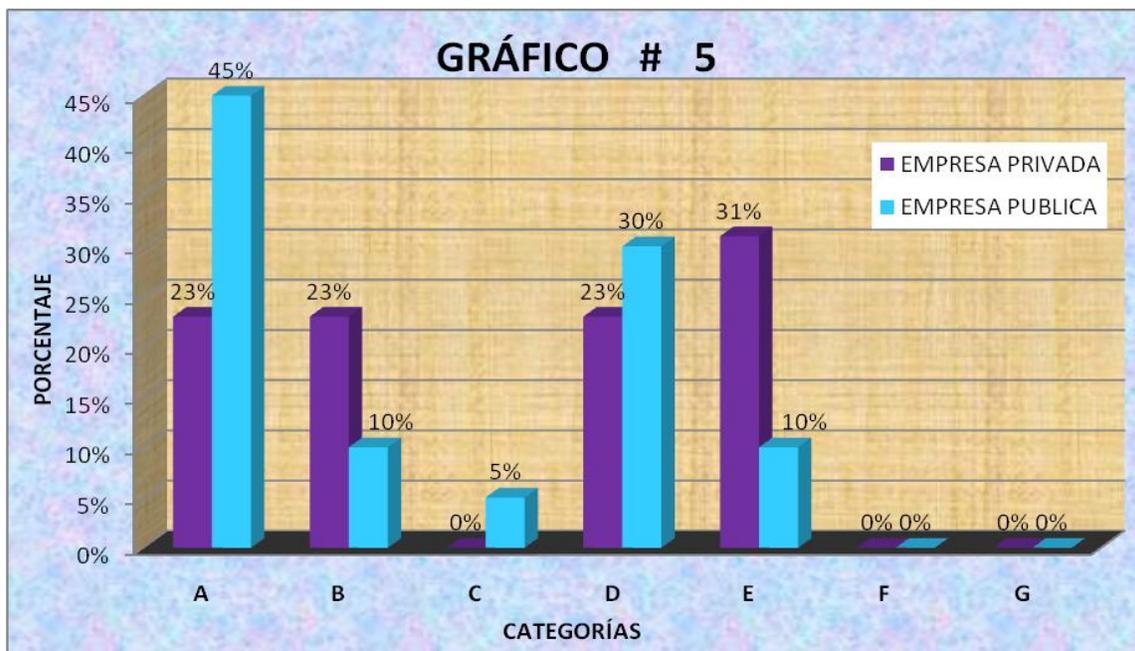


En la cuarta pregunta se observa que el 67% de los Jefes de la empresa pública y el 57.13% de los Jefes de empresa privada expresaron que reciben más capacitaciones sobre conocimientos de su puesto de trabajo. Mientras que el 21.4% de los Jefes de empresas privadas y el 15% de los Jefes de empresa pública manifestaron que reciben capacitaciones sobre higiene y seguridad ocupacional.

Además, se puede observar que el 13% de los Jefes de empresa pública y el 0% de los empleados de empresa privada reciben capacitaciones sobre primeros auxilios. Y un 7.1% de los Jefes de empresa privada reciben capacitaciones de coaching y el 7.1% de los Jefes de la misma población reciben capacitación sobre aspectos psicológicos. Además otro tipo de capacitaciones. Mientras que el 7% de los Jefes de la empresa pública expresaron que reciben capacitaciones sobre clima laboral.

## PREGUNTA # 5

¿Mencione que es lo que más le gusta de la empresa en la que trabaja?

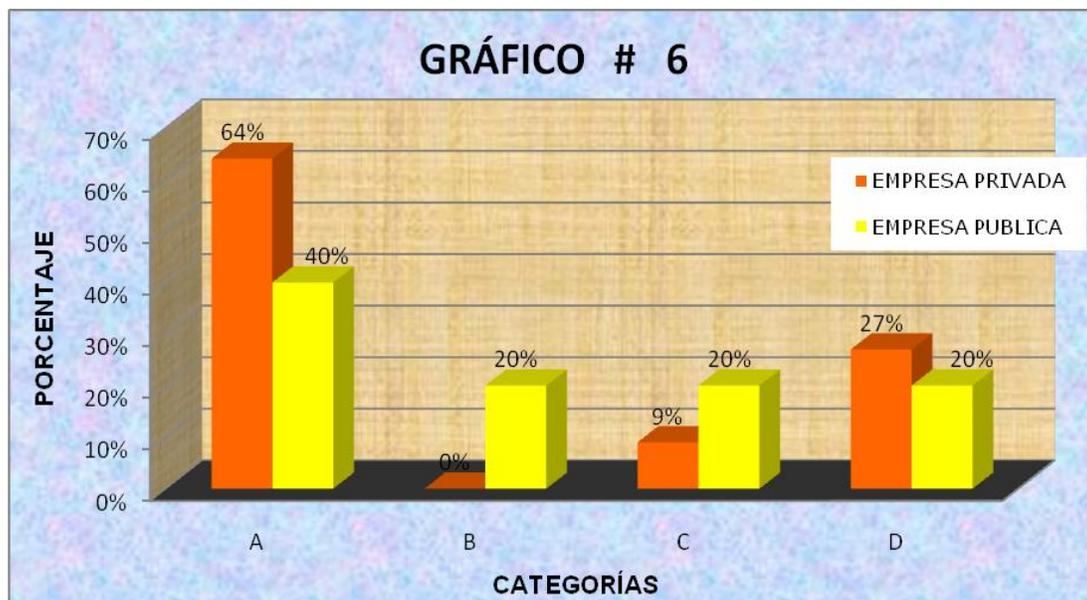


En la quinta pregunta se refleja el 45% de empresa pública y el 27% de empresa privada expresaron que lo que más le gusta de su trabajo son las relaciones interpersonales; mientras que el 31% de los Jefes de empresa privada y el 10% de empresa pública le gusta las prestaciones laborales, el 30% de los Jefes de empresa pública y el 23% de los Jefes de empresa privada le gustan las actividades de su puesto de trabajo.

Además, se puede observar el 23% de los Jefes de empresa privada y el 10% de los Jefes de la empresa pública les agrada la administración. Sin embargo el 5% de la muestra de empresa pública y el 0% de la muestra de empresa privada les agrada la infraestructura de la institución.

## PREGUNTA # 6

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu empresa?

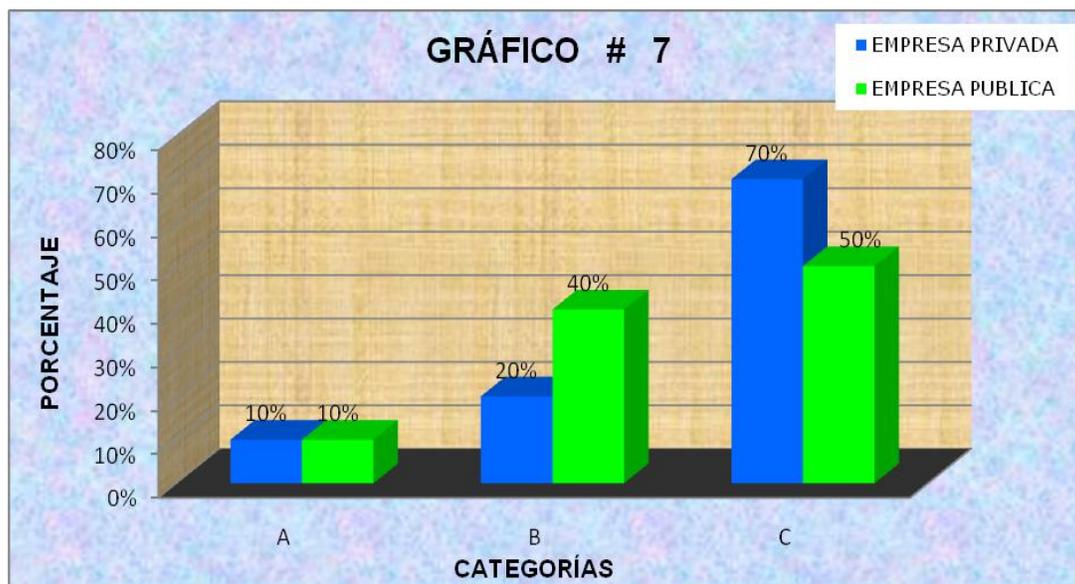


En los Jefes entrevistados, el 64% de empresa privada y el 40% de empresa pública expresaron que la mejor forma de describir su empresa es como aquella que genera oportunidades de crecimiento personal y profesional, mientras que el 27% de los colaboradores de empresa privada y el 20% de empresa pública la describen como aquella que permite aplicar el toque personal en las actividades propias, y el 20% de los Jefes de empresa pública y el 0% de los Jefes de empresa privada describen su empresa como aquella que solo cubre sus necesidades básicas.

Además, se puede observar que el 20% de los Jefes de empresa pública y el 9% de los Jefes de la empresa privada consideran que la alternativa que describe mejor su empresa es aquella que tiene sus limitantes pero está en pro de mejorar

## PREGUNTA # 7

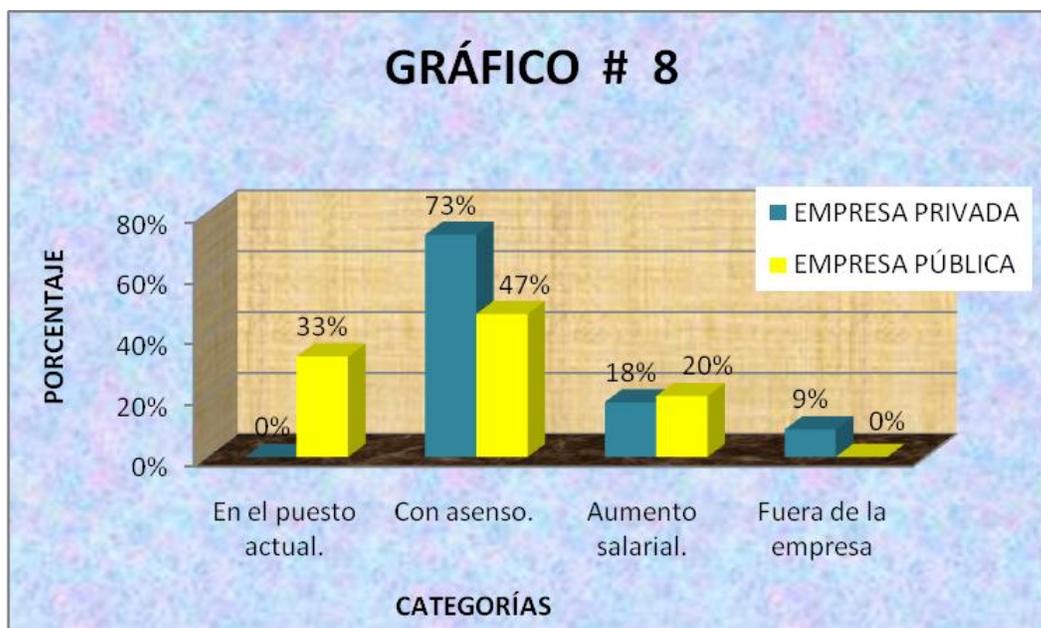
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor las actividades que desempeñas en tu puesto de trabajo?



En los Jefes entrevistados, el 70% de empresa privada y el 50% de empresa pública expresaron que sus actividades de su puesto de trabajo le da una considerable oportunidad de independencia y libertad en cómo desarrollar el trabajo. Mientras que el 40% de los colaboradores de empresa pública y el 20% de los Jefes de la empresa privada describen sus actividades como aquellas que son precisas y repetitivas, sin embargo, se puede observar que el 10% de la muestra de ambas instituciones manifestaron que sus actividades de su puesto de trabajo le niega toda la posibilidad de usar su iniciativa o juicio personales en la realización del trabajo.

## PREGUNTA # 8

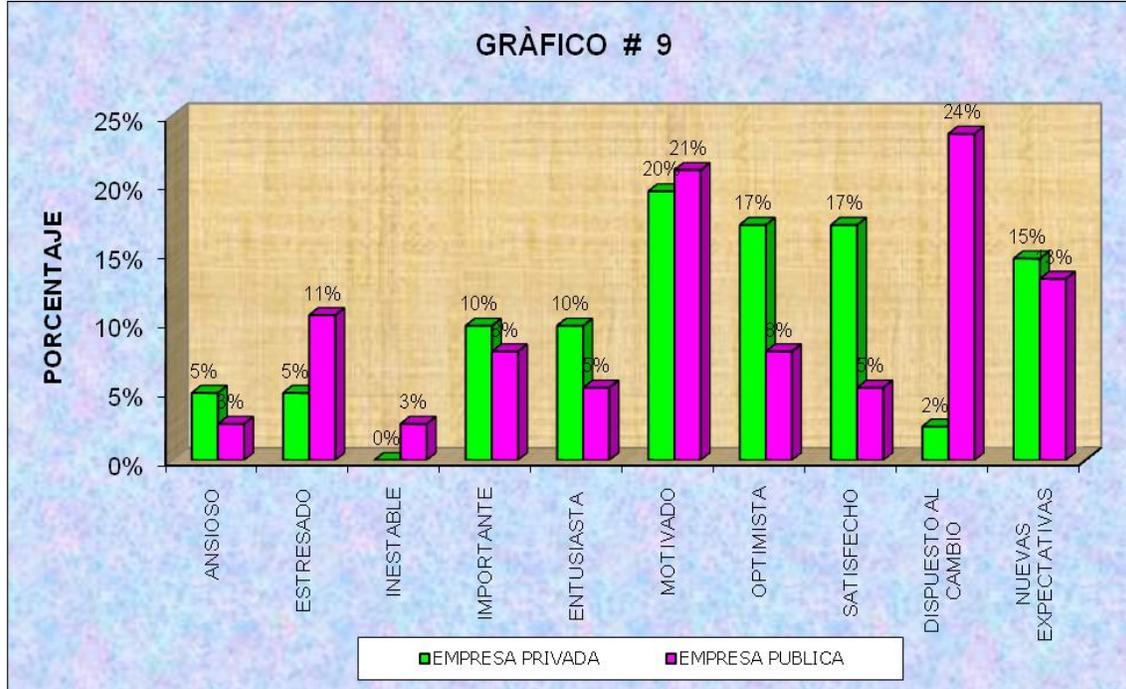
¿Cómo le ves en un futuro dentro de la empresa?



En la octava interrogante se reflejó que el 73% de los empleados de la empresa privada y el 47% de los empleados de empresa pública expresaron que en un futuro se ven con un ascenso dentro de la empresa, mientras que el 20% del sector público y el 18% del sector privado consideran que en un futuro se ven con un aumento salarial. Así mismo el 33% de los jefes de empresas públicas con un 33% manifestaron que se ven en su puesto actual.

## PREGUNTA # 9

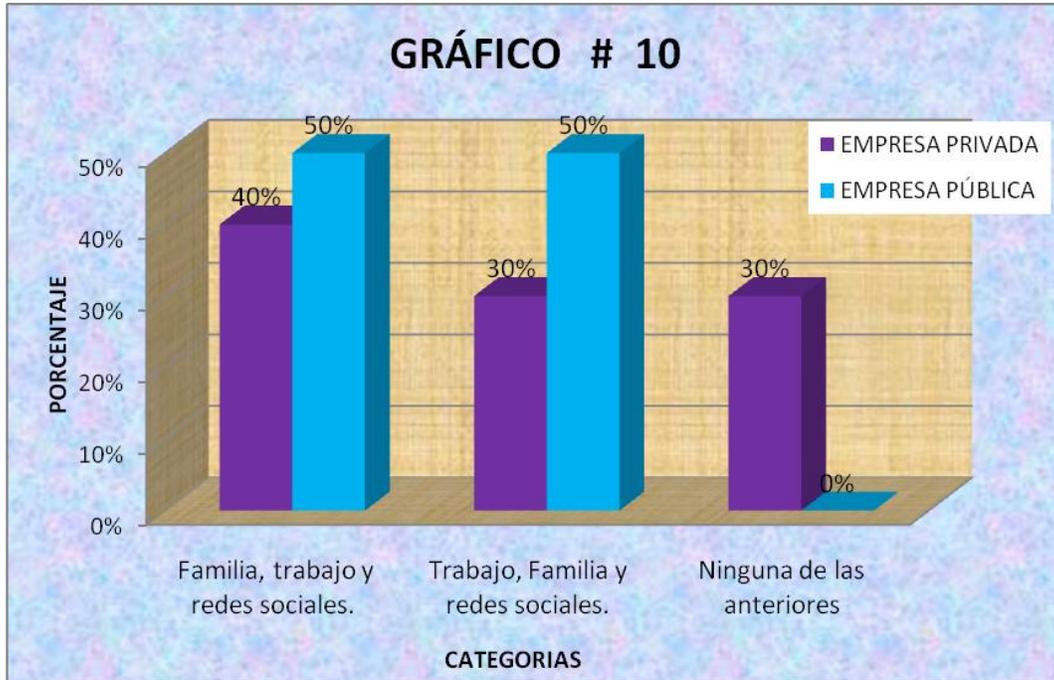
Como te sientes cuando desempeñas tu trabajo (puedes seleccionar 5 de ellas)



El grafico muestra el sentir positivo o negativo de los jefes al realizar su trabajo, llegando a la siguiente explicacion, en el caso de las jefaturas en la empresa privada la motivacion 21%, el optimismo 17% y la satisfaccion 17% son los que mas porcentaje obtuvieron, seguido con un menor porcentaje se encuentran los que sienten que son importantes al realizar su trabajo 10%, los entusiastas 10% , los ansiosos 5% y los que se sienten estresados al realizar su trabajo con 5% a diferencia de la empresa publica lo que mas prevalece es la dispocision al cambio con 24%, la motivacion 21% y las nuevas expectativas 18%, mientras con menor porcentaje se encunetran los estresados con 11%, importantes y optimistas ambos con 6%, entusiastas y satisfechos con su trabajo ambos con un porcentaje de 5%.

## PREGUNTA # 10

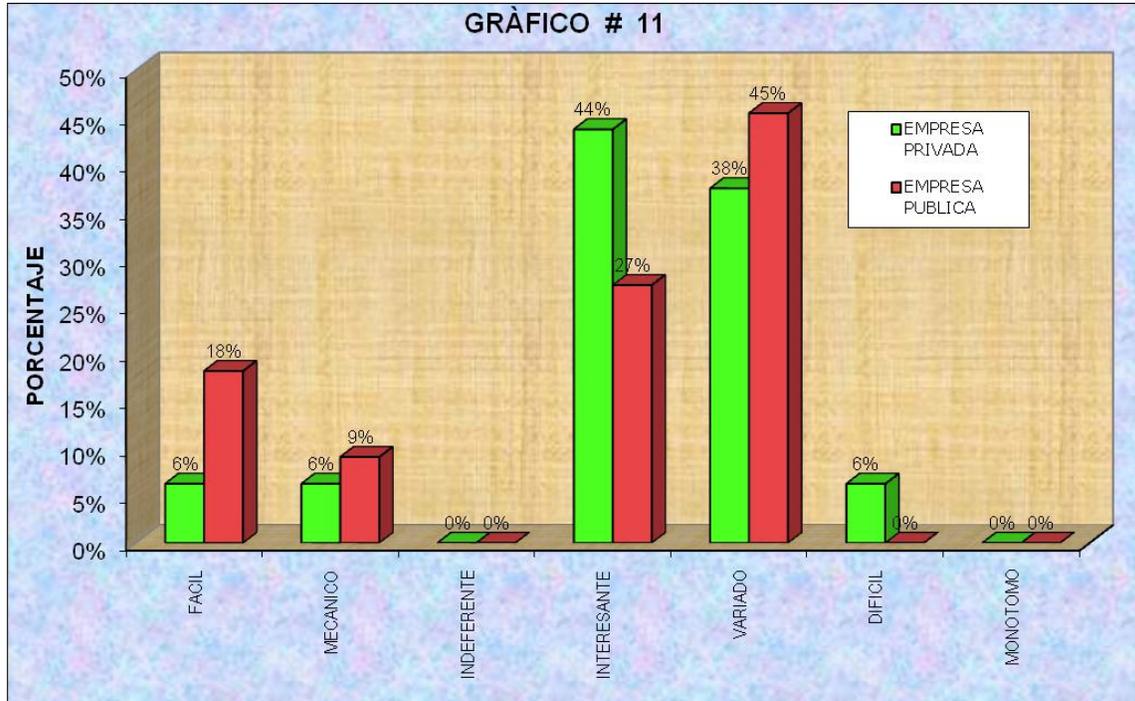
¿Cuáles de las siguientes opciones describe mejor tus prioridades?



El 50% de la empresa pública y el 40% de la empresa privada describen como sus prioridades las siguientes, en primer lugar la familia, luego el trabajo y por ultimo las redes sociales, mientras que otro grupo de la poblacion 50% del sector público y el 30% del sector privado mencionan que el trabajo es lo primordial, luego la familia y en ultimo lugar las redes sociales, asi mismo el 30% de los jefes de empresas privadas piensan que ninguna de estas opciones describen mejor sus prioridades.

## PREGUNTA # 11

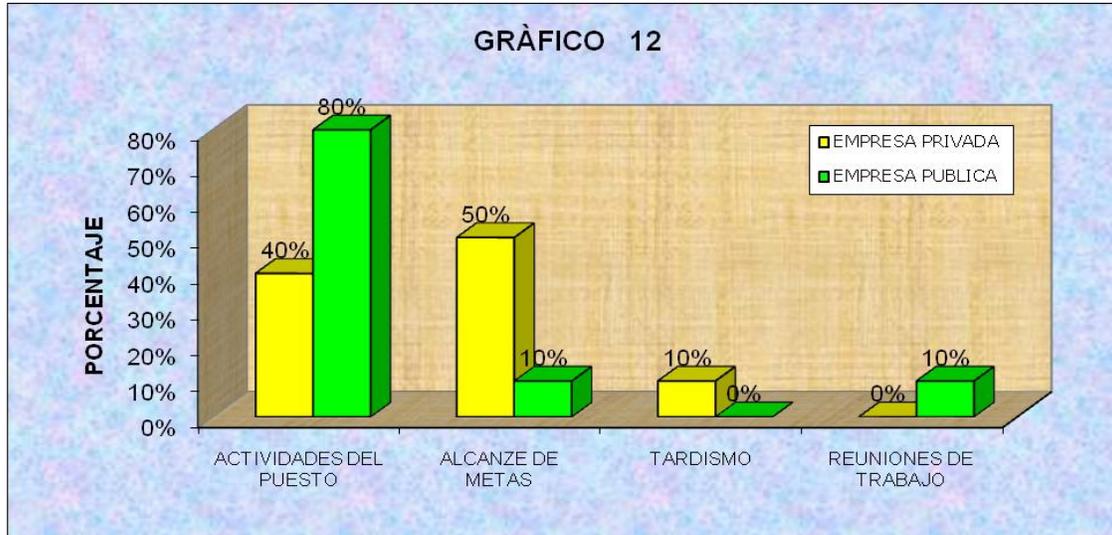
¿Cómo describe sus actividades laborales?



De la muestra entrevistada en el sector privado el 44% y el 27% del sector público concideran que su trabajo es interesante, mientras que el 45% de los jefes de empresa pública y el 38% de jefes de empresa privada consideran su trabajo variado, sin embargo el 18% del sector público y el 6% del sector privado describen su trabajo como facil, los que concideran que su trabajo es mecanico con un porcentaje de 9% en público y 6% en privado. Mientras en la empresa privada el 6% expresan que su trabajo es dificil.

## PREGUNTA # 12

¿Mencione los motivos por lo que usted se ha excedido de sus horarios de trabajo?



En la decima segunda interrogante se reflejó que el 80% de los jefes entrevistados de empresa pública y el 40% de jefes de empresa privada expresaron que los motivos por lo que se han excedido de sus horarios de trabajo es por cumplir con sus actividades de su puesto, mientras que el 50% del sector privado y el 10% del sector público consideran que el alcance de metas es el motivo por el cual ellos se han excedido de sus horario de trabajo, y el 10% de los jefes del sector privado reflejaron que se han excedido de su horario por llegar tarde a su trabajo mientras que el 10% de la muestra de empresa pública expresaron que por reuniones de trabajo se han excedido de sus horario.

### PREGUNTA # 13

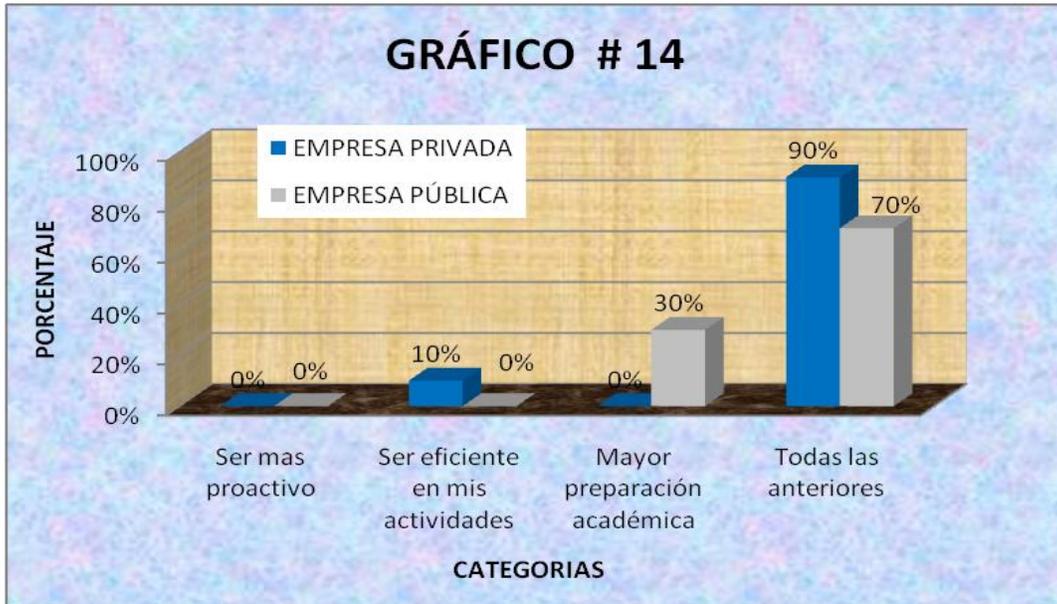
Si un día tu jefe te asigna actividades adicionales a las que tienes establecida afectando estás tú tiempo y tus capacidades ¿Cómo reaccionarias ante esta situación?



Al entrevista a los Jefes de las empresa pública y privada se les consulto cómo reaccionarían si su jefe les asigna actividades adicionales a las que ya tienen más si estas afectarían su tiempo y sus capacidades los resultados los presentamos de la siguiente manera, el 80% de jefes del sector privado y el 50% del sector público consideran que no dirían nada y cumplirían con lo solicitado, mientras que un 50% empresa pública y el 20% de empresas privada manifestaron que no estarían de acuerdo y pidieran dialogar con su Jefe.

## PREGUNTA # 14

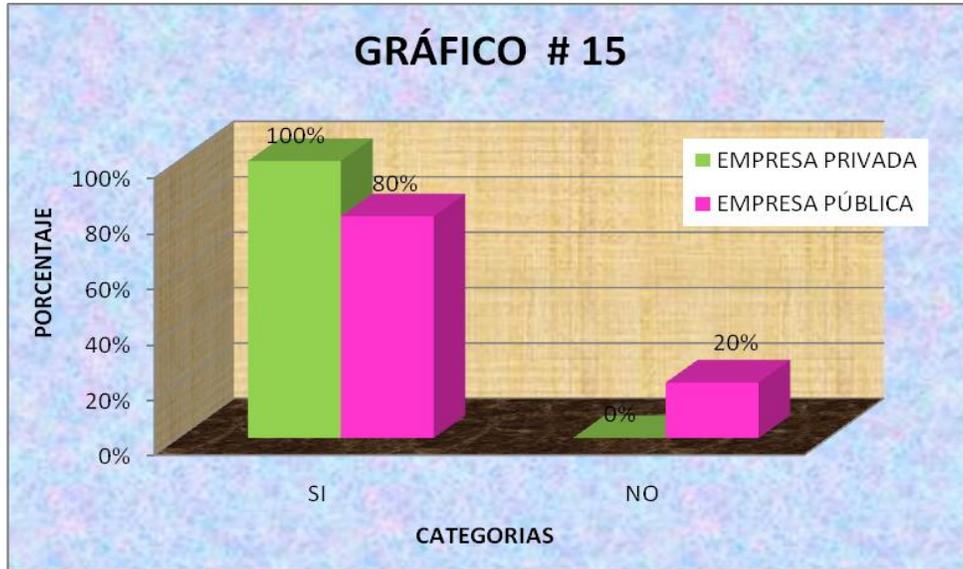
¿Cuál de las siguientes opciones realizarías para ascender en tu puesto de trabajo?



Al entrevista a los colaboradores de las empresa pública y privada se les consulto que acciones de las presentadas realizarían para llegar a ser jefe respondiendo de la siguiente manera, el 90% de empresa pública y el 70% de empresa privada, manifiestan que realizarían todas las actividades anteriores como ser proactivo, ser eficiente en sus actividades y tener una mayor preparación académica para lograr ascender en su puesto de trabajo, mientras que el 30% del sector público expresaron que para ascender es necesario una mayor preparación académica, y el 10% del sector privado consideran que al ser eficiente en sus actividades podrán tener la oportunidad de ser ascendidos.

## PREGUNTA # 15

¿Tu trabajo está relacionado a tus metas personales?



Al entrevistar a los jefes de las empresa pública y privada se les consulto si su trabajo está relacionado a sus metas personales quienes respondieron de la siguiente manera, el 100% de jefes de empresa privada y el 80% de empresa pública, manifiestan que si está relacionado a sus metas, mientras que el 20% de jefes de empresa pública dicen que no guardan relación con sus metas.

## PREGUNTA # 16

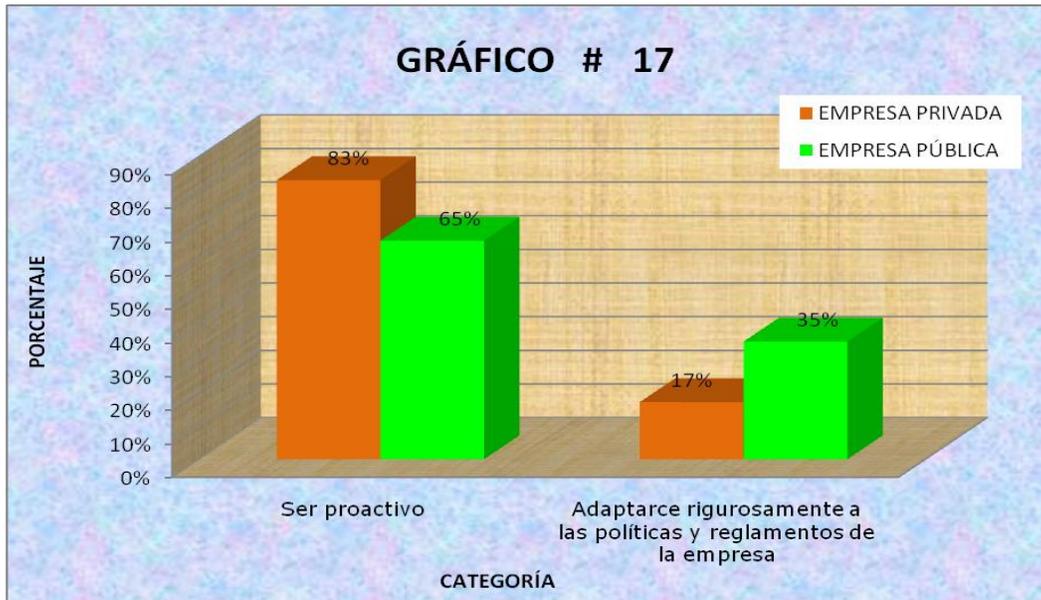
¿De qué forma a favorecido su trabajo a su crecimiento personal y profesional?



Al entrevista a los jefes de las empresa pública y privada se les consulto si su trabajo ha favorecido positivamente o negativamente a su crecimiento personal y profesional presentando el siguiente resultado, el 100% de jefes de empresa privada y de empresa pública, manifiestan que ha favorecido de manera positiva.

## PREGUNTA # 17

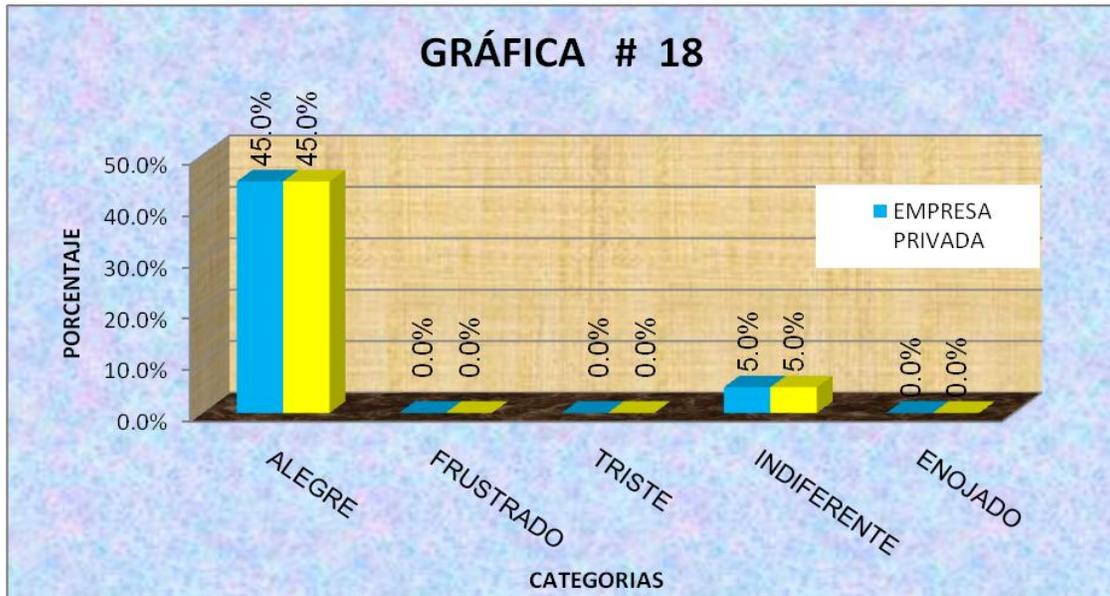
¿Qué habilidades consideras importante realizar para cumplir eficientemente con tu puesto de trabajo?



Al entrevista a los jefes de las empresa pública y privada se les consulto que habilidades consideraban importante realizar para cumplir eficientemente con su puesto de trabajo dentro de las empresas respondiendo de la siguiente manera 83% de jefes de empresa privada y el 65% de empresa pública, manifestaron que el ser proactivo, les ayudara a desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo, así mismo el 35% de jefes del sector público y el 17% del sector privado, consideran que deben adaptarse rigurosamente a las políticas y reglamento de la empresa para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo.

### PREGUNTA # 18

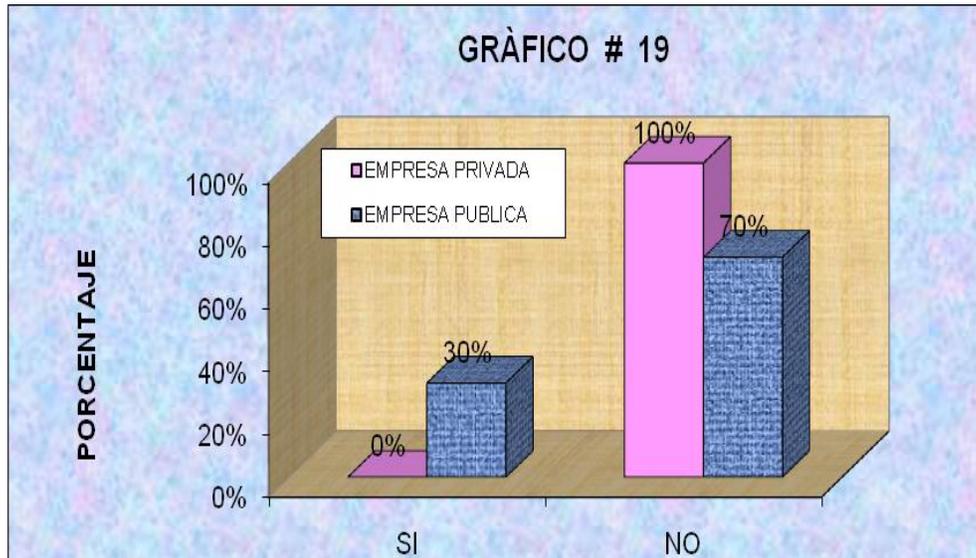
¿Cuáles de las siguientes afirmaciones describe mejor como te sientes cuando hablas de tu trabajo con tus amigos compañeros o familia?



Al entrevista a los jefes de las empresa pública y privada se les consulto como se sienten ellos cuando hablan de su trabajo a sus amigos y familiares, obteniendo lo siguiente, 90% de jefes de ambos sectores dicen sentirse alegres, mientras que el otro 10% de jefes de empresa privada y de empresa pública, les es indiferente hablar de su trabajo, mas sin embargo ninguno de ellos manifestó sentirse frustrado, triste, ni enojado.

### PREGUNTA # 19

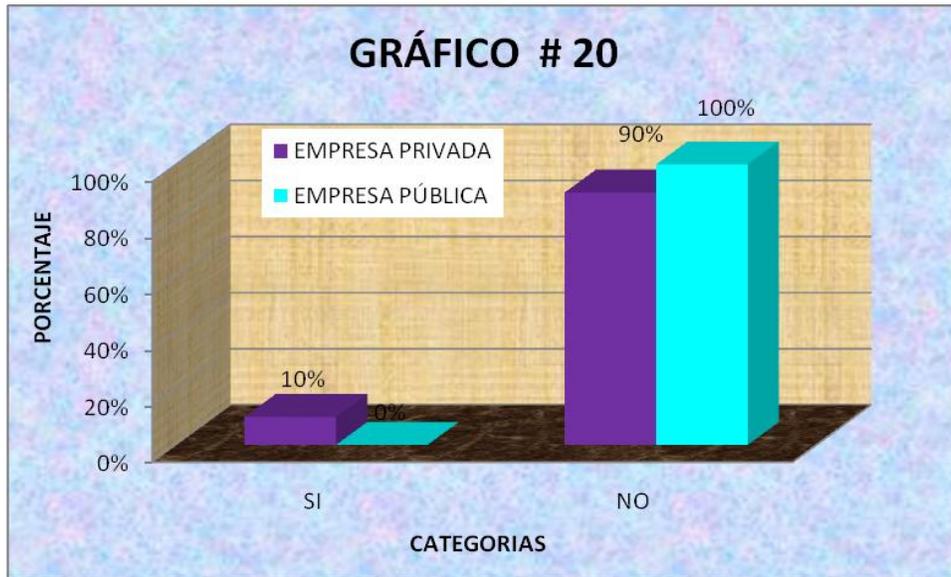
¿Alguna vez te encontraste en una situación en la que debiste dejar de lado tus valores personales por cumplir obligación o función de la empresa?



Al entrevista a los jefes de las empresa pública y privada se les consulto si en algún momento se habían encontrado en una situación en la que debieron dejar de lado sus valores personales por cumplir obligación o función de la empresa, el 100% de jefes del sector privado y el 70% de sector público, manifestaron que no, mientras el 30% de jefes de empresas publica expresaron que sí.

## PREGUNTA # 20

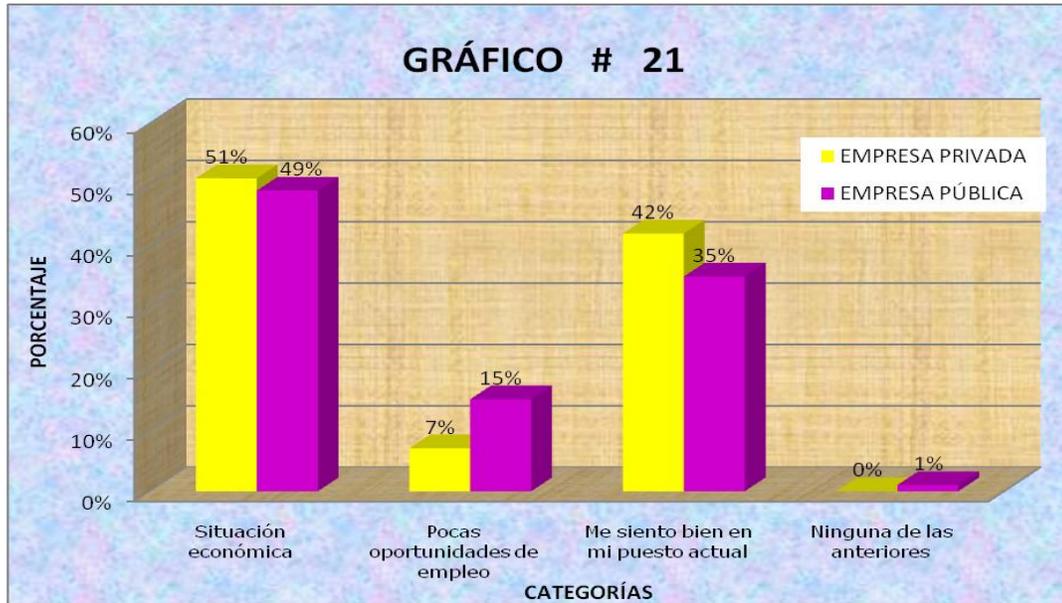
¿Si le ofrecieran empleo en otra empresa, pagándole lo mismo pero ofreciéndole más prestaciones? ¿Cambiaría de trabajo?



Al entrevistar a los Jefes de las empresa pública y privada se les consulto si cambiarían de empleo a otra empresa que les ofreciera el mismo salario, pero más prestaciones, el 90% de jefes del sector privada y el 100% de sector público, manifestaron que no. Sin embargo el 10% de jefes de empresa privada, manifestaron que sí.

## PREGUNTA # 21

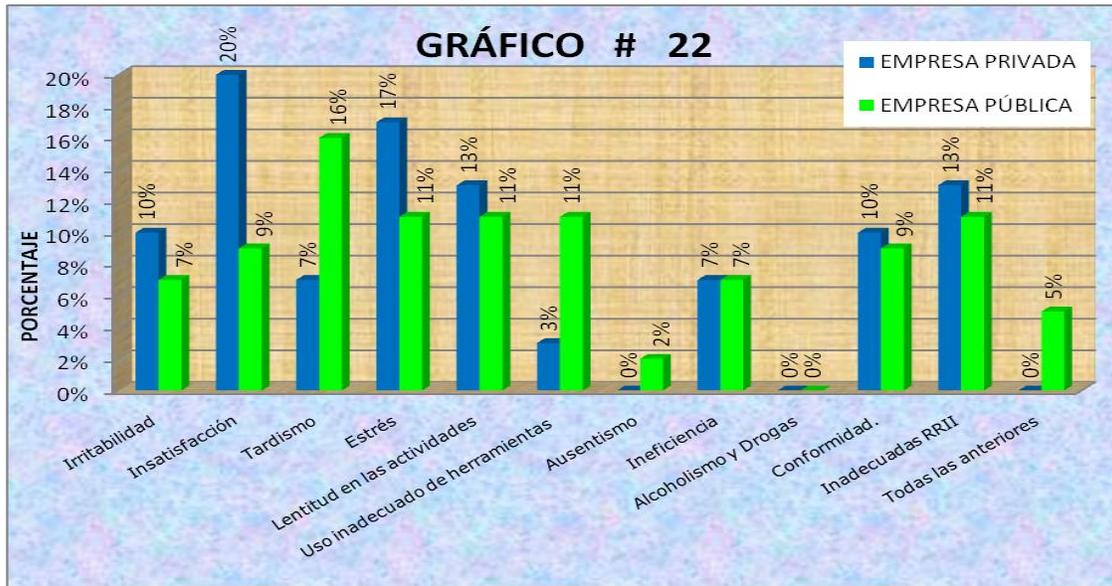
¿Cuál de las siguientes condiciones te impedirían renunciar a tu trabajo aunque las condiciones fuesen poco favorables para ti?



Los datos obtenidos reflejan que un 51% de los jefes de la empresa privada y el 49% de los empleados de la empresa pública manifestaron que es la situación económica la que le impide renunciar a su trabajo, mientras que el 42% de la empresa privada y el 35% de la empresa pública manifestaron sentirse bien en su puesto actual. Sin embargo el 15% del sector público y el 7% del sector privado expresaron que son las pocas oportunidades de encontrar un empleo lo que le impide cambiar de trabajo.

## PREGUNTA # 22

¿Cuáles de los siguientes efectos negativos has observado en el desempeño laboral en los colaboradores?



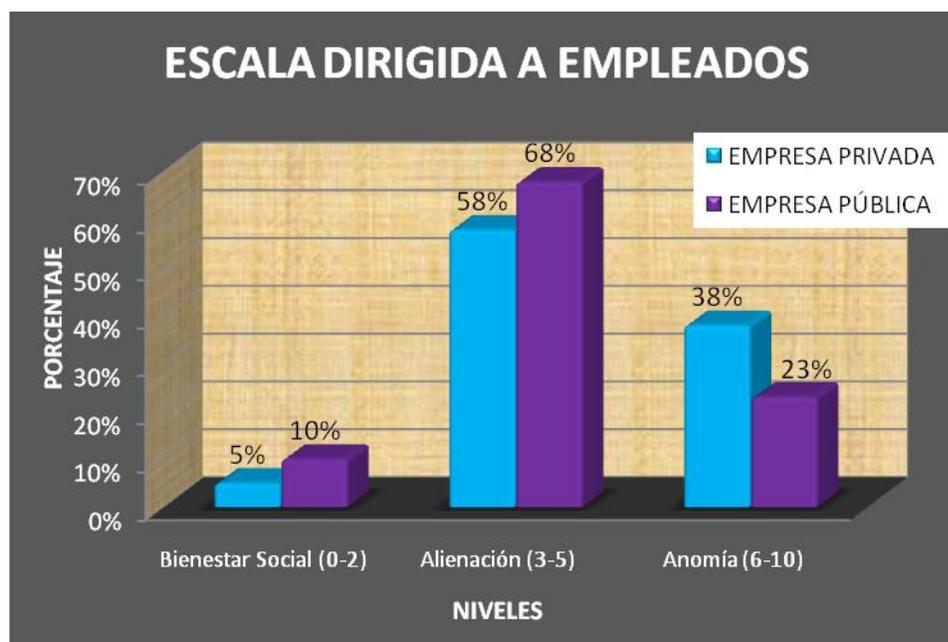
Los datos obtenidos en la empresa privada reflejan que la insatisfacción 20%, que el estrés 17%, la lentitud en la realización de actividades 13%, inadecuadas relaciones interpersonales 13% son los efectos negativos más observados en el desempeño de los colaboradores bajo condiciones de trabajo inadecuadas, a ello se agrega en menor porcentaje a irritabilidad 10%, conformidad 10%, tardísimo 7%, ineficiencia 7% uso inadecuado de herramientas y materiales de trabajo 3%.

Mientras que los datos en la empresa pública reflejan que los efectos negativos más observados en los colaboradores son tardismo 16%, estrés 11%, lentitud en la realización de sus actividades 11%, uso inadecuado de herramienta de trabajo 11%, inadecuadas relaciones interpersonales 11%, mientras que en menor porcentaje se observan en insatisfacción 9%, conformidad 9%, tardísimo 6%, irritabilidad 7%, ineficiencia 7%, mientras que el 5% expresaron que todas las anteriores.

### 6.3. INTERPRETACIÓN DE LA ESCALA DE SROLE.

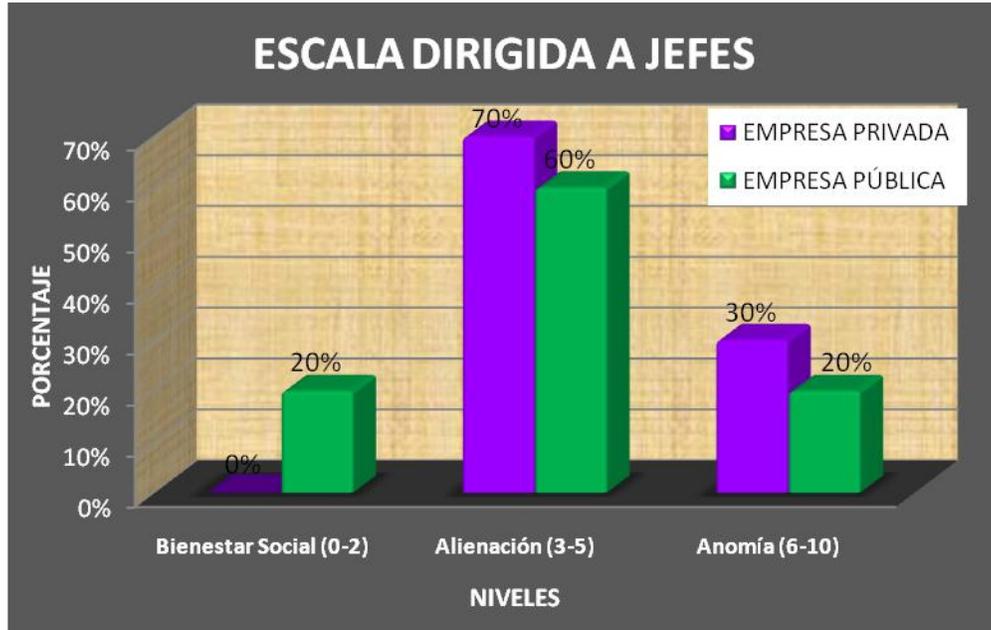
- **Bienestar Social:** La tradición hedónica concibió originalmente el bienestar como un indicador de la calidad de vida basado en la relación entre las características del ambiente y el nivel de satisfacción experimentado por las personas.
- **Alienación:** Se refiere a la falta de realización de la persona en un trabajo alienado, cuya planificación, desarrollo y resultados son extraños al trabajador.
- **Anomia:** Hace referencia a un estado social en el que predominan conductas desviadas y la desconfianza, debido a la ausencia de normas o a su ambigüedad.

GRAFICO # 1



En la aplicación de la escala de Srole a los empleados se obtuvo como resultado lo siguiente el 68% de los empleados de institución pública y el 58% de empresa privada reflejan alienación, el 38% de los empleados de empresa privada y el 23% de institución pública reflejan anomia, el 10% de los empleados de institución pública y el 5% de empresa privada reflejan bienestar social. Por lo que un indicador de anomia y alienación se asocia al malestar psicológico y a la ocurrencia de hechos negativos impredecibles, que cuestionan el sentido y la percepción de control, a puntuaciones de impotencia y baja integración social.

**GRAFICO # 2**



En la aplicación de la escala de Srole a los jefes se obtuvo como resultado lo siguiente, el 70% de los jefes de institución privada y el 60% de empresa pública reflejan alienación, el 30% de los jefes de empresa privada y 20% de la empresa pública, reflejan anomia y el 20% de los jefes de empresa publica presentan bienestar social.

## CAPÍTULO VII

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La investigación realizada en las empresas públicas y privadas de la zona metropolitana del área de San Salvador, muestran que la mayor parte de la población tanto empleados como jefes presentan el fenómeno de la alineación, especificando que los niveles más alto se ven en los empleados de empresa pública y en los jefes de empresa privada. Este fenómeno se explica cómo el estado o proceso en que el trabajador se siente ajeno a las actividades que desempeña en su puesto de trabajo, a las políticas y normas establecidas por las diferentes institución a la que prestan sus servicios, desarrollando en él, un sentimiento de impotencia por falta de dominio de su medio que causa la pérdida de confianza en sus capacidades cognitivas y sociales.

A nivel teórico las causas de este fenómeno depende de la existencia de factores sociales, Organizacionales y psicológicos, que influye en el desempeño laboral de los empleados.

Al hablar del factor organizacional se refiere a la gestión administrativa de cada empresa, la cual busca mejorar la productividad y la competitividad como tal, para ello utiliza diferentes estrategias, siendo una de ellas el sistema de recompensa, el cual es considerado importante por ser un factor dominante en la motivación de los empleados. comprobándose mediante la investigación que las empresas públicas y privadas difieren en sus programas de recompensa, debido a que los jefes manifiestan que solo el desempeño eficiente puede ameritar un premio, en la cual se hace efectivo la entrega de bonos salariales y vales de supermercados en la empresa privada, mientras que en la pública los jefes manifestaron que no cuentan con un programa de recompensa, sin embargo expresaron que la única manera para reconocer el buen desempeño de sus colaboradores es a través de las felicitaciones verbales, a pesar de esto los empleados de ambas empresas no perciben esto como recompensa a las actividades realizadas de sus labores. Sin embargo es importante mencionar que independientemente que exista o no un programa de reconocimiento, las personas siempre van a presentar un nivel de alineación, mas aun si este está ligado a premios externo (económico).

Por lo que es necesario que exista un programa de reconocimiento que logre integrar y equilibrar necesidades tanto intrínsecas como extrínsecas, que conlleve a que el colaborador se perciba como ser humano no como maquina.

Tomando en cuenta lo mencionado se puede decir que dentro de las empresas no existe un interés por bienestar psicológico por el contrario enfatizan en la productividad de sus colaboradores, al explorar en ambas empresas este elemento, encontramos que las instituciones se preocupan por capacitar o reforzar el nivel de rendimiento de estos, para que sus niveles de producción les ayuden a situarse en una posición de prestigio dentro de la sociedad, generando en los colaboradores redoblar sus esfuerzos para cumplir con las metas establecidas en su puesto de trabajo, pues tanto empleados como jefes de las empresas publicas y privada manifestaron que han tenido que excederse de sus horarios y llevar trabajo a casa, para cumplir con actividades que ameritan su obligaciones, asi mismo han llegando al extremo de aceptar actividades adicionales a sus funciones que sobrepasan sus capacidades sin dejar la opción de negarse a aceptar tal situación. Al consultarles también si en alguna ocasión han dejado de lado sus valores personales por cumplir sus obligaciones, los empleados de ambos sectores manifestaron que no, lo que difiere de la realidad con sus acciones, pues desde el momento que aceptan trabajar bajo condiciones que atenta con su integridad, infringen uno de los valores mas importantes del ser humano como es la libertad, por el simple hecho de mantener la estabilidad y seguridad en su empleo, por temor de perderlo al no cumplir con dichas exigencia, pues nos encontramos en una sociedad en la que los estadísticos de desempleo son muy altos, dando lugar a valorar el hecho de tener una fuente de ingreso, esto permite que los empleados acepten trabajos cuya remuneraciones son inferior al esfuerzo que brinda dentro de la empresa y someterse a políticas que violentan los derechos como seres humanos, desarrollando un sentimientos de impotencia que el individuo experimenta al percibir un medio ambiente en donde su comportamiento no tiene consecuencias evidentes para él. En otras palabras, un medio ambiente en donde el individuo cree no poder ejercer control (y de hecho, no lo ejerce) sobre eventos de trascendencia para él.

Otra de las características de la alineación es la ausencia de significado, donde el ser humano no comprende el sentido de los acontecimientos en los cuales se encuentran inmerso, y no saben en que creer o como actuar, dando explicaciones irracionales a dichas situaciones, utilizando de esta manera uno de los mecanismo de defensa, que es el de racionalización llevando a la sustitución de una razón inaceptable por otra aceptable. Ejemplo de ello es el resultado de una de las interrogantes al expresar sentirse alegres al hablar de su trabajo con sus compañeros, amigos o familiares, a pesar que las situaciones dentro de las empresas son dañinas para ellos.

Otra característica relevante de la alienación es la ausencia de la autorrealización, el cual se exploró en la investigación al consultarles a los trabajadores de las empresas publica y privadas si su trabajo a favorecido a su crecimiento profesional y personal, respondieron que ha favorecido positivamente, así mismo manifiestan que su trabajo esta relacionado con sus metas personales, evidenciando una contradicción con su realidad, pues al indagar otros aspecto como el tiempo de trabajo dentro de la empresa la mayor parte de ellos se encuentra en el mismo puesto desde que ingresaron, razón por la que los empleados de empresa pública no refleja expectativas de crecimiento laboral, probablemente se deba a que no existan oportunidades de ascenso, mientras que en la empresa privada si existen expectativas de crecimiento pero hasta el momento no se les ha brindado la oportunidad, posiblemente se deba a otro factores como, que no cumpla los requisitos del perfil, falta de interés o oportunidad de aplicar a otro puesto de trabajo, etc. actualmente la mayoría de empresas del sector privado demandan perfiles muy altos en el personal a contratar, ya que la mayor parte de estas son extranjeras y su objetivo principal en el País es conseguir mano de obra barata, pero sus exigencias en el perfil, no las bajan limitando al empleado a aceptar las condiciones de trabajo que como tal disponen, cerrando oportunidades de crecimiento profesional, mientras que en algunas instituciones del sector públicos, intervienen los temas de política, por los cambios de mandos de los diferentes partidos políticos, que de alguna manera generan inestabilidad laboral, afectando el crecimiento profesional de los empleados, estas condiciones conlleva al empleado a empobrecer sus recursos intelectuales hasta hacerle inconcebible mejorar su situación actual.

Por lo mencionado anteriormente, se considera que uno de los factores que más inciden en el origen y desarrollo del fenómeno de la alienación es el factor social, teniendo profunda vinculación con la Estructura Económica que rige al País, relacionándose directamente con, la religión, la cultura, la educación, los medios de comunicación; todo ello cumplen el papel alienador que determinara las normativas que dictan los parámetros de comportamientos del ser humano dentro de la sociedad, recordemos que el ser humano es un ser psicosocial, ya que no tiene un carácter puramente social, ni puramente psíquico, pues la conciencia es el resultado de la interacción de sus procesos psíquicos, con los parámetros de la sociedad humana con la que se identifica, pero cuando la conciencia no es influenciada o presionada por las novedades del entorno, es cuando la conciencia de la persona comienza a evaluar como lo aprendido somete a su organismo a control, comenzando a razonar que alternativas puede haber para cambiar lo ya establecido, dándole la autonomía necesaria, para estar en condiciones de poner en duda y someter a crítica esos patrones y llegar por su propio esfuerzo a elaborar una concepción del mundo que será la que a partir de entonces le guiara en la toma de sus decisiones.

Para explorar los factores psicológicos que se reflejan como efectos del fenómeno de la alienación, se indagó de dos formas: la primera, desde el sentir de cada colaborador y la segunda, de cómo ellos perciben el desempeño de los compañeros, teniendo como resultado; desde el sentir de cada uno de los empleados y jefes de instituciones públicas como privadas, sobresalieron más los aspectos positivos como la motivación y disposición al cambio y desde la percepción que los jefes hacen a sus colaboradores y entre ellos, de las empresas del sector público y privado, los más sobresalientes son insatisfacción, lentitud en actividades, irritabilidad, estrés, inadecuadas relaciones interpersonales, la conformidad, y tardismo.

Por consiguiente se puede observar una incongruencia entre el sentir de los entrevistado y lo que demuestra cada uno de ellos antes sus compañeros, retomando la teoría sobre los mecanismo de defensa, podemos explicar que la mayor parte de las personas mantenemos un balance equilibrado entre nuestras fuerzas instintivas y nuestra conciencia cuando se nos presenta una situación impredecible y difícil de controlar, haciendo uso de estos mecanismos de defensa que son estrategias de afrontamiento que permiten vencer, evitar, circundar, escapar o ignorar las frustraciones y amenazas.

El mecanismo que se evidencia en la contradicción anterior es el de negación donde ellos están conscientes de su insatisfacción pero tratan de olvidar creyendo que su situación va a cambiar, por lo que su motivación va orientada a encontrar esta satisfacción.

Finalmente podemos mencionar la importancia de crear un programa de capacitación psicoterapéutica que tenga como objetivo disminuir la influencia psicológica de la alienación en el desempeño laboral, para que los responsables de recursos humanos utilicen estrategias idóneas para el afrontamiento de tal fenómeno.

## CAPÍTULO VIII

### DIAGNOSTICO

Se infiere que la mayor parte de la población de las empresas públicas y privadas, presentan características del fenómeno de la alienación como:

- ✦ Sentimiento de impotencia.
- ✦ Ausencia de significado.
- ✦ Ausencia de autorrealización.

Este fenómeno influye en el desempeño laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en dichas instituciones, generando en ellos un malestar psicológico que interviene negativamente en el desempeño de sus actividades, reflejando en el individuo la siguiente sintomatología:

- ✦ Insatisfacción.
- ✦ Irritabilidad.
- ✦ Estrés.
- ✦ Inadecuadas relaciones interpersonales.
- ✦ Lentitud en las actividades.
- ✦ Conformismo.

Que al no intervenir inmediatamente puede desencadenar problemáticas de índole psicológicas más graves como la depresión y ansiedad.

Finalmente podemos mencionar la importancia de crear un programa de capacitación psicoterapéutica que tenga como objetivo disminuir la influencia psicológica de la alienación en el desempeño laboral, para que los responsables de recursos humanos utilicen estrategias idóneas para el afrontamiento de tal fenómeno.

## CAPÍTULO IX

### CONCLUSIONES

- ✦ El fenómeno de la alienación influye psicológicamente en los trabajadores, modificando en ellos su percepción y conducta, afectando negativamente su desempeño laboral, mostrando irritabilidad, insatisfacción, inadecuada relaciones interpersonales, conformismo, estrés y lentitud en la realización de sus actividades.
- ✦ El ser humano es considerado, un ser psicosocial por tanto los factores culturales, sociales y psicológicos son determinantes para el origen y desarrollo de la alienación.
- ✦ Los administradores de recursos humanos y jefes de las empresas públicas como privada desconocen el fenómeno de la alienación y su influencia psicológica sobre el desempeño laboral, debido que no existe investigaciones referentes a esta problemática
- ✦ Los gerentes de las instituciones pública y privada se enfatizan más en la productividad y en lograr los estándares de competitividad, dejando de lado, el bienestar psicológico de sus empleados afectando de esta manera la productividad laboral.
- ✦ El fenómeno de la alienación está presente en trabajadores de instituciones publicas y privadas, evidenciándose más en los jefes de instituciones privadas y en los empleados de instituciones públicas.
- ✦ Se elaboró una propuesta de programa de capacitación psicoterapéutico, que permita intervenir o prevenir los síntomas y las consecuencias del fenómeno de la alineación

## RECOMENDACIONES

- ✿ Se recomienda a los responsables de recursos humanos y representantes de las instituciones hacer conciencia sobre las consecuencias que el fenómeno de la alienación representa al interior de estas, de manera que se puedan prevenir, controlar e intervenir a tiempo los efectos psicológicos de este fenómeno, en los trabajadores.
- ✿ Se recomienda a los responsables del departamento de Recursos Humanos de las diferentes instituciones, que fomenten el bienestar psicológico y social en los trabajadores a través de diferentes actividades de recreación o de proyectos que sean de beneficios personal y familiar, de manera que facilite el alcancé de metas por parte de estos de forma saludable.
- ✿ Se recomienda no limitarse a percibir el fenómeno de la alienación como un problema aislado que surge en un población o institución determinada, sino más bien como una enfermedad organizacional que afecta a los empleados de diferentes niveles jerárquicos, llegando al extremo de empobrecer sus recursos intelectuales
- ✿ Se recomienda a los supervisores y jefes de cada área de trabajo dentro de la institución que desarrollen estrategias de liderazgo y trabajo en equipo, que fomenten el alcancé de productividad deseable garantizando la calidad de vida de sus trabajadores.
- ✿ Se recomienda al departamento de recursos humanos que inicie la intervención o prevención de los síntomas del fenómeno de la alienación en los jefes para que posteriormente ellos lo apliquen en sus colaboradores.
- ✿ Se recomienda a los responsables del departamento de Recursos Humanos de las diferentes instituciones la aplicación del programa de capacitación psicoterapéutico propuesto para la intervención y prevención del fenómeno de la alineación.



**PROGRAMA  
DE  
CAPACITACIÓN  
PSICOTERAPEUTICO**



# *"Tiempos Modernos"*

## *El Fenómeno de la Asienación*



### ELABORADO POR:

Flores Maldonado Cristina Yamileth  
FM04038

López Alvarenga Sara Esther  
LA04048

Molina Ortiz Olga Alejandra  
MO04029

### ASESORADO POR:

Lic. Benjamín Moreno Landaverde

*LA VIDA ES UNA OPORTUNIDAD PARA CRECER, PARA  
SER Y PARA FLORECER*

## **INDICE**

**JUSTIFICACIÓN**

3

**OBJETIVOS**

4

**POLÍTICAS**

5

**NORMAS DE USO**

6

**CONTENIDO DEL PROGRAMA**

7

**TECNICA A EMPLEAR**

11

**DINAMICA A EMPLEAR**

13

**PLANES OPERATIVOS**

15

## JUSTIFICACIÓN

La elaboración de esta propuesta del programa psicoterapéutico se hace necesaria porque se ha observado que hoy en día nuestra sociedad, ha venido demostrado desde hace tiempo que el trabajador queda reducido a mercancía, pues la desdicha de éste está en razón inversa de la potencia y magnitud de su producción; es decir que la mayoría de las empresas evalúan las competencias que tiene el empleado para el puesto en virtud de la cantidad de su producción, por tanto el sujeto tiende a dedicar más tiempo de lo establecido a su trabajo para lograr alcanzar las metas establecidas por su puesto, con la finalidad de seguir manteniendo su lugar dentro de la organización esto se observa en muchos trabajadores independientemente del nivel jerárquico que ocupen en la organización.

Además las exigencias económicas, sociales, políticas y culturales están de tal manera diseñadas para demandar en el individuo la búsqueda de una fuente de ingreso que satisfaga todas sus necesidades de tal manera que esto condiciona al trabajador a someterse a lo que dicta la organización, que muchas veces demandan el cambio de pensamiento, actitudes y comportamientos provocando en el trabajador una alienación,

Por tanto, este programa de capacitación psicoterapéutica se ha elaborado con el fin de brindar las estrategias adecuadas y necesarias para prevenir o intervenir la aparición del fenómeno de la alienación disminuyendo los signos y síntomas que genera dicho fenómeno, Debido que el capital humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa.

# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

- ✦ Elaborar una propuesta de un programa de capacitación psicoterapéutica que tenga como objetivo prevenir o intervenir la influencia psicológica negativa de la alienación en el desempeño laboral de los trabajadores que presten servicios a las diferentes empresas.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✦ Brindar un plan operativo para la atención de cada una de los efectos psicológicos del fenómeno de la alienación.
- ✦ Adoptar diversos métodos y técnicas pertinentes para la elaboración e implementación del programa de capacitación psicoterapéutico.
- ✦ Desarrollar habilidades que contribuyan a disminuir los síntomas del fenómeno de la alienación.
- ✦ Facilitar a los responsables del área de Recursos Humanos, el programa de capacitación psicoterapeuta, para que utilicen estrategias idóneas en el afrontamiento de tal fenómeno.

\

## **POLITICAS**

- ✦ Fomentar la participación activa del personal a capacitar, es decir que es tarea de Recursos Humanos motivar al empleado para que aproveche al máximo las capacitaciones.
- ✦ El facilitador/capacitador empleara la metodología que a su criterio considere adecuada, de acuerdo al tipo de capacitación que se brinde.
- ✦ El plan de capacitación es la estrategia global de la empresa, tendiente a proporcionar y/o perfeccionar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal.
- ✦ El programa de capacitación psicoterapéutico será utilizada como una herramienta primordial, para realizar consultas sobre la intervención del fenómeno de la alienación.

## **NORMAS DE USO**

- ✦ Este programa está dirigido a todo el personal, de servicio, técnicos administrativos, jefes y gerentes.
- ✦ Las capacitaciones o temas de capacitación se estructuran sobre la base de un diagnóstico previo sobre el fenómeno de la alienación.
- ✦ La utilización del manual de capacitación será de uso exclusivo del personal administrativo del Departamento de Gestión de Recursos Humanos.
- ✦ El Gerente de Departamento de Recursos Humanos y los jefes correspondiente a cada área de las organizaciones, será el encargado de que los trabajadores asistan a las jornadas de desarrollo.
- ✦ Los facilitadores encargados de la capacitación deberá evaluar los conocimientos adquiridos de los trabajadores después de haber sido capacitados.

## CONTENIDO DEL PROGRAMA

### DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DE LA SINTOMATOLOGÍA DEL FENOMENO DE LA ALIENACIÓN.

- ✦ **ALIENACION:** Estado o proceso por el que algo se pierde o se vuelve extraño para el que lo poseía en un principio. Independientemente de las condiciones económicas, el contenido del trabajo puede alinear al trabajador porque empobrece sus recursos intelectuales hasta hacerle inconcebible mejorar su situación actual. La alienación parece tanto más grande cuando menos significado tenga el trabajo para el trabajador, cuando más ligado este el sistema de recompensas a factores exteriores a la productividad del individuo, y cuando menos medios ofrezcan la organización al trabajador para realizar sus propios objetivos. Concretamente, la alienación se traduce, por un sentimiento de impotencia, de ausencia de poder y de extrañeza respecto al trabajo y a los demás, una pérdida de confianza en el "Yo", una insatisfacción respecto al trabajo y finalmente una incapacidad para integrar los valores difundidos por la organización
  
- ✦ **AUTONOMIA LABORAL:** Según Hackman y Oldham (1975), "la autonomía es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y tomar decisiones, además de libertad para elegir el método más adecuado para la realización de las tareas".
  
- ✦ **LAS COMPETENCIAS:** Entendiéndose estas como: el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que posee una persona y que son requeridos para ejecutar con calidad las funciones productivas. Las competencias se encuentran definidas en tres grandes categorías
  1. **Competencias básicas:** son los comportamientos elementales que deberán mostrar los trabajadores. están asociados a conocimientos de índole formativa, como: la lectura, la redacción, las matemáticas y la comunicación oral. por ejemplo el leer bien es una destreza básica que se requiere en todos los trabajadores,

pues ella les permite entender e interpretar diagramas, directorios, manuales y tablas gráficas.

2. **Competencias genéricas:** son los comportamientos asociados a desempeños comunes a diversas organizaciones y ramas de actividad productiva, como son la habilidad de analizar, interpretar, organizar, negociar, investigar, enseñar, entrenar y planear, entre otras.
3. **Competencias técnicas o específicas:** son aquellos comportamientos de índole técnico vinculados a un cierto lenguaje o función productiva. por ejemplo: ajustar los controles de máquinas-herramientas de tipo semiauto-mático, operar instrumentos para corte y pulido de piezas de metal, entre otros.

✳ **ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO:** se refiere a analizar nuestro uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva. Manejar su tiempo le obligará a ser explícito en cuanto al valor que le da a su vida personal y profesional, y le permitirá dirigir sus esfuerzos en concordancia. Controlar su tiempo le ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.

✳ **VALORES GERENCIALES:** Los valores, como herramientas o enfoques gerenciales, han venido ocupando un lugar cada vez más relevante en las teorías y prácticas de la administración en los últimos años. Athos y Pascale definen los valores corporativos como “reglas o pautas mediante las cuales una compañía exhorta a sus miembros a tener comportamientos consistentes con su sentido de existencia (orden, seguridad y desarrollo). Son propósitos supremos a los cuales la organización y sus miembros deben dedicar toda su energía”. La razón que fundamenta esta necesidad de otorgar una importancia relevante a los valores en el plano gerencial, es porque son los impulsores principales de la actuación de las personas y las organizaciones, son los que otorgan cohesión y sentido de pertenencia y establecen compromisos éticos, entre sus miembros, y de la organización con sus clientes y socios.

- ✦ **AUTOESTIMA:** Es la disposición a considerarse competente frente a los desafíos básicos de la vida y sentirse merecedor de la felicidad. Tener una alta autoestima es sentirse confiadamente apto para la vida, es decir, competente y merecedor; tener una baja autoestima es sentirse inapropiado para la vida

Es la confianza en nuestra capacidad de aprender, de tomar decisiones y hacer elecciones adecuadas, y de afrontar el cambio. La autoestima tiene dos componentes relacionados entre sí:

1. La sensación de confianza frente a los desafíos de la vida: la eficacia personal significa confianza en el funcionamiento de mi mente, en mi capacidad para pensar y entender, para aprender a elegir y tomar decisiones: confianza en mi capacidad para entender los hechos de la realidad que entran en el ámbito de mis intereses y necesidades; en creer y confiar en mí mismo.
2. La sensación de considerarse merecedor de la felicidad: el respeto a uno mismo significa reafirmarme en mi valía personal; es una actitud positiva hacia el derecho de vivir y de ser feliz; el sentirme a gusto con mis pensamientos, mis deseos, mis necesidades; el sentimiento de que la alegría y la satisfacción son derechos innatos naturales.

- ✦ **MOTIVACION LABORAL:** Desde el punto de vista empresarial se puede definir motivación como “la fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona”, por ejemplo la de un empleado que desea lograr un objetivo determinado, porque recibirá un estímulo satisfactorio al alcanzar este logro. Por tanto se puede valorar que la motivación surge cuando existe esfuerzo, necesidades y metas organizacionales

- ✦ **SATISFACCION LABORAL:** Se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser.

✱ **RELACIONES INTERPERSONALES:** Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. Cuando nos relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos. Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

✱ **ESTRÉS LABORAL:** *se puede considerar como la sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir que el entorno rebasa tus posibilidades de respuesta, lo que te causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. Se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales, la somatización. Es producido por un entorno del trabajo, donde existe un ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga de trabajo, Alteración de ritmos biológicos, Responsabilidades y decisiones muy importantes, Estimulación lenta y monótona, Condiciones laborales inadecuadas.*

## TÉCNICAS A EMPLEAR

- ✦ **Técnicas de presentación:** Permite crear un ambiente de armonía y que los participantes de la capacitación se conozcan entre sí.
- ✦ **Técnicas de animación:** permiten generar un ambiente de motivación el cual armoniza y desinhibe a los participantes.
- ✦ **Técnicas expositivas:** Consiste en la presentación oral de un tema que un instructor hace ante un grupo de personas.
- ✦ **Técnicas de corrillos:** Consiste en la división que se hace de un grupo de personas en varios subgrupos con el propósito de analizar y discutir determinada información para obtener conclusiones, estas se consideran como el producto de las aportaciones de todos los miembros del grupo y como reflejo en general del pensamiento del sentir general.
- ✦ **Técnica de sensibilización:** es un proceso de comunicación, activo y creativo, que promueve una transformación, un cambio de actitudes y comportamientos en la sociedad. A través de la sensibilización se pretende lograr una toma de conciencia respecto a una determinada problemática.
- ✦ **Técnicas de Relajación:** Esta se utiliza para proporcionar un estado de bienestar mental y corporal.

- ✦ **Técnicas de Respiración:** Proporciona un estado de bienestar mental y corporal a través de la concentración en la oxigenación adecuada al cerebro.
  
- ✦ **Técnicas bioenergéticas:** Proporciona un equilibrio físico y mental a través de la realización de ejercicios corporales y respiratorios.
  
- ✦ **Técnicas de evaluación:** Consisten en la valoración de los conocimientos adquiridos por los participantes luego del desarrollo de la temática.

## DINAMICAS A EMPLEAR

- ✦ Alienación.
  - Sabotaje
  - Dramatización.
  - Lluvia de ideas
  - reflexión
  
- ✦ Talento humano.
  - Los animales imaginarios
  - Lluvia de ideas
  - Reflexión
  
- ✦ Administración del tiempo
  - Fosforo
  - Árbol
  - Lluvia de ideas
  
- ✦ Autoestima
  - Baile de presentación.
  - Elogios personales.
  - Lluvia de ideas.
  
- ✦ Motivación
  - La doble rueda
  - Los elementos
  - Agarrando la cola.
  - Lluvias de ideas.
  
- ✦ Satisfacción
  - Si yo fuera.
  - Agarrando la cola.

- ✦ Relaciones interpersonales
  - Quiero que me recuerde.
  - Puentes de papel.
  - Lluvias de ideas.
  
- ✦ Valores corporativos.
  - Subasta de palabras
  - Cajita mágica
  - Lluvia de ideas
  
- ✦ Estrés laboral
  - Nombre y gesto.
  - Saludo al sol.
  - Lluvias de ideas

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** LA ALIENACIÓN.

**OBJETIVO GENERAL:** Identificar tempranamente la aparición del fenómeno de la alienación al interior de las organizaciones, con la finalidad de prevenir y disminuir la problemática en los empleados.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN
Saludo y Bienvenida	Establecer un clima de confianza	El/la facilitador/a se presentará ante el grupo, dando la bienvenida a las y los empleados y agradeciéndoles por su presencia. Se hará uso de la dinámica sabotaje. La reflexión permitirá a los participantes despertar el interés hacia la temática.	<b>Humanos:</b> ✨ Empleados/as de la organización. ✨ Facilitadores.	Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	15 minutos	Se llevara a cabo mediante los siguientes indicadores:
“ Alienación”	Presentar el tema de manera que impactante al usuario para generar un ambiente de expectación en los empleados	Se desarrollaran las temáticas se utilizara de la técnica expositiva, auxiliándonos de la técnica “sensibilización”			25 minutos	Alcance del objetivo propuesto

Reflexión de la actividad	“conocer la percepción de los participantes de la actividad”	Para lo cual nos auxiliaremos de la técnica: “Lluvia de ideas”	<b>Materiales:</b> ✨ Cañón. ✨ Laptop ✨ Usb ✨ Carteles. ✨ Hojas de papel bond. ✨ Tirro	Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	30 minutos	Participación en la actividad	
Evaluación	Evaluar la jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica “Que dejo Que me llevo”. Para lo cual se les entregara una hoja de evaluación a cada participante.			20 minutos		Nivel de reflexión acerca de la actividad
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.			10 minutos		

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.

**OBJETIVO GENERAL:** Proporcionar a los participantes información y estrategias que les permitan mejorar sus hábitos en cuanto a la administración del tiempo por medio de la autor reflexión.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN
Saludo	Que los participantes conozcan al grupo de facilitadores y lograr así un clima de confianza	Se iniciara con un saludo cordial y la bienvenida a las participantes de la capacitación y se compartirán los objetivos del programa.  Se realizara con la técnica de presentación, auxiliándonos con la dinámica "El fosforo".	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Empleados/as de la organización.</li> <li>✦ Facilitadores.</li> </ul>	Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	20 minutos	Se llevara a cabo mediante los siguientes indicadores:  Alcance del objetivo propuesto

“Administración del tiempo”	Proporcionar a los participantes la base teoría sobre la que se sustenta la administración del tiempo	Se desarrollaran las temáticas a tratar para ello se utilizara la técnica expositiva.	<b>Materiales:</b> ✳ Cañón. ✳ Laptop ✳ Usb ✳ Carteles. ✳ Hojas de papel bond. ✳ Tirro		50 minutos	Participación en la actividad	
Reflexión de la actividad	“conocer la percepción de los participantes de la actividad”	Para lo cual nos auxiliaremos de la técnica: “Lluvia de ideas”			20 minutos		Nivel de reflexión acerca de la actividad
Evaluación	Evaluar la jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica “Que dejo Que me llevo”. Para lo cual se les entregara una hoja de evaluación a cada participante.			10 minutos		
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.			10 minutos		

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** TALENTO HUMANO.

**OBJETIVO GENERAL:** “Promover entre los trabajadores una cultura laboral sustentada en su desarrollo personal”

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsable	Tiempo	Evaluación
Elaboración de Catálogo de Puestos con base en Competencias	Contar con información confiable sobre el nivel de competencia de sus trabajadores	<p>Se desarrollara un plan para generar las competencias necesarias en los trabajadores en tres faceta. Primero identificar las competencias, segunda faceta será el desarrollo de competencias y la tercera faceta será la evaluación</p> <p><u>Primera Faceta</u></p> <p>Crear un plan que permita definir las circunstancias y contextos en donde el trabajador debe demostrar el desempeño que conducirá al logro de los resultado requerido en la competencia iniciara con la identificación de competencias</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Empleados/as de la organización</li> <li>✦ Facilitadores.</li> </ul>	Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	2 Horas	<p>Se llevara a cabo mediante los siguientes indicadores:</p> <p>Alcance del objetivo propuesto</p>

		<p>- Establecer los requisitos que deberán cumplirse en un desempeño competente.</p> <p><u>Segunda faceta</u></p> <p>Asignar la actividad y preparar el campo en el que deberá desarrollar la tarea laboral el trabajador, observando como la ejecuta.</p> <p><u>Tercera faceta</u></p> <p>De la observación realizada, identificar las competencias técnicas, actitudes y habilidades que mostro el trabajador al momento de desarrollar la actividad.</p> <p>Finalmente se establecerá un programa de capacitación que permita cerrar las brechas encontradas, para fortalecer al trabajador en las limitantes observadas.</p>	<p><b>Materiales:</b> Catálogos de puestos y manuales de funciones</p>			<p>Participación en la actividad</p> <p>Nivel de reflexión acerca de la actividad</p>
--	--	--	--	--	--	---

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** AUTOESTIMA.

**OBJETIVO GENERAL:** Brindar a los y las participante herramientas prácticas y operativas que les permitan aumentar la eficacia en su ejercicio profesional, a partir del rescate y fortalecimiento de la autoestima.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Saludo	Que los participantes conozcan al grupo de facilitadores y lograr así un clima de confianza	Se iniciara con un saludo cordial y la bienvenida a las participantes de la capacitación y se compartirán los objetivos del programa.  Se realizara con la técnica de presentación, auxiliándonos con la dinámica “Baile de presentación”.	<b>Humanos:</b> ☀ Empleados/as de la organización ☀ Facilitadores.	Departamento de Recursos Humanos	15 min.	Se llevara a cabo mediante los siguientes indicadores:
La autoestima.	“enfaticar las cualidades positivas en los trabajadores y fomentar la conducta social positiva	Se desarrollaran las temáticas a tratar para ello se utilizara la técnica expositiva, auxiliándonos de la dinámica “elogios personales”			40 min	Alcance del objetivo propuesto

	y fortalece el autoestima personal”		<b><u>Materiales:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Hojas de papel bon.</li> <li>✦ Plumones</li> <li>✦ Tirro</li> <li>✦ CD</li> <li>✦ -Refrigerio.</li> </ul>			Participación en la actividad  Nivel de reflexión acerca de la actividad
Reflexión de la actividad	“conocer la percepción de los participantes de la actividad”	Para lo cual nos auxiliaremos de la técnica: “Lluvia de ideas”		20 min		
Evaluación	Evaluar la jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica “Que dejo Que me llevo”. Para lo cual se les entregara una hoja de evaluación a cada participante.		10 min.		
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.		5 min.		
Refrigerio	Compartir con todos los presentes	Se les invitara a los participantes a compartir un pequeño refrigerio, cada quien puede pasar a recibirlo. Se les indicara donde. Para mantener un orden.		5 min.		

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** MOTIVACIÓN

**OBJETIVO GENERAL:** Proporcionar a los participantes información y estrategias que fomenten la motivación en los colaboradores de la empresa.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Saludo y bienvenida	Que los participantes conozcan al grupo de facilitadores y lograr así un clima de confianza	Se iniciara con un saludo cordial y la bienvenida a las participantes de la capacitación y se compartirán los objetivos del programa.  Se realizara con la técnica de presentación, auxiliándonos con la dinámica "la doble rueda".	<b>Humanos:</b> ✨ Empleados/as de la organización ✨ Facilitadores.		15 min.	Se llevara a cabo mediante los siguientes indicadores:  Alcance del objetivo propuesto
La Motivación.	Estimular a los trabajadores a dar lo mejor de ellos mismo de modo que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios."	Se desarrollaran las temáticas a tratar  Para formar grupo se utilizara la técnica de corrillo y la dinámica de los elementos, para el desarrollo de la temática se utilizara con la técnica expositiva mediante la dinámica "agarra la cola"			40 min	Participación en la actividad

Reflexión de la actividad	“conocer la percepción de los participantes de la actividad”	Para lo cual nos auxiliaremos de la técnica: “Lluvia de ideas”	<b>Materiales:</b> ✨ Computadora ✨ USB ✨ Cañón ✨ Hojas de papel bon. ✨ Plumones ✨ Tirro ✨ Radio Grabadora ✨ Refrigerio.	Departamento de Recursos Humanos	20 min	Nivel de reflexión acerca de la actividad
Evaluación	Evaluar la jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica “Que dejo Que me llevo”. Para lo cual se le entregara una hoja de evaluación a cada participante.			10 min.	
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.			5 min.	
Refrigerio	Compartir con todos los presentes	Se les invitara a los participantes a compartir un pequeño refrigerio.			5 min.	

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** SATISFACCIÓN

**OBJETIVO GENERAL:** Proporcionar a los participantes información y estrategias que fomenten la satisfacción en los colaboradores de la empresa.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Saludo e integración	Lograr que los participantes entren en un clima de confianza, armonía y reconocimiento	<p>Se iniciara con un saludo cordial y la bienvenida a las participantes de la capacitación.</p> <p>Se desarrollara la técnica de presentación con la dinámica “si yo fuera” Facilitadores y participantes expresaran sus nombres a través de la dinámica.</p> <p>Seguidamente se explicara en qué consiste la jornada de capacitación</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>☀ Participantes (empleados)</p>	Departamento de Recursos Humanos	10 min.	Participación activa de los empleados
Satisfacción laboral	Que los participantes conozcan la relación fundamental que existe entre la satisfacción y la realización de un	<p>La temática será abordada a través de la técnica de corrillo implementando en ella la dinámica agarra la cola.</p> <p>Se darán las indicaciones pertinentes a los participantes y se dejara un espacio para aclarar dudas acerca de lo planteado.</p>	<p>☀ Facilitadores</p>		60 minutos	<p>Colaboración en el desarrollo de las dinámicas.</p> <p>Actitud ante las dinámicas.</p>

	adecuado trabajo.	<p>-Se desarrollara la dinámica con los participantes y para finalizar se realizara lluvia de ideas sobre la dinámica. y la temática en general</p> <p>-Seguidamente a través de la técnica expositiva se abordara la temática satisfacción laboral y el contenido pertinente a ello.</p>	<p><b><u>Materiales:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Computadora</li> <li>✦ USB</li> <li>✦ Cañón</li> <li>✦ Hojas de papel bon.</li> <li>✦ Plumones</li> <li>✦ Tirro</li> <li>✦ Refrigerio.</li> </ul>			Disposición
Evaluación	Evaluar la Jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica "Que dejo Que me llevo". Para lo cual se le entregara una hoja de evaluación a cada participante.			20 min.	Iniciativa
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.			5 min.	
Refrigerio	Compartir con todos los presentes	Se les indicara que hay un pequeño refrigerio y que cada quien puede pasar a recibirlo. Se les indicara donde.			5 min.	

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** ESTABLECIENDO RELACIONES ARMONIOSAS

**OBJETIVO GENERAL:** Establecer y mantener relaciones adecuadas, que permitan el desenvolvimiento eficaz de los trabajadores en el ámbito laboral, y no exclusivamente del desempeño de la tarea meramente productiva.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recurso	Responsable	Tiempo	Evaluación
Saludo y Bienvenida	“Promover la búsqueda permanente de convivencia positiva entre los trabajadores a partir del establecimiento de relaciones interpersonales adecuadas”	<p>El facilitador se presenta ante el grupo y dará la bienvenida a los participantes y le agradecerá por su presencia, se puede auxiliar de una técnica de presentación que facilite el establecimiento de un clima de confianza</p> <p>✦ A través de una ponencia se socializará el concepto y los elementos esenciales para el establecimiento de relaciones interpersonales adecuadas.</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Empleados/as de la organización.</li> <li>✦ Facilitadores.</li> </ul>	Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	2 Horas	<p>Participación activa de los empleados</p> <p>Colaboración en el desarrollo de las dinámicas.</p> <p>Actitud ante las dinámicas.</p>



## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** Los valores como herramienta Gerenciales.

**OBJETIVO GENERAL:** Brindar a los y las participante herramientas prácticas y operativas que les permitan aumentar la eficacia en su ejercicio profesional, a partir del rescate y fortalecimiento de los valores personales.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN
Saludo y Bienvenida	Establecer un clima de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ El facilitador se presenta ante el grupo y dará la bienvenida a los participantes y le agradecerá por su presencia.</li> <li>✦ Se puede auxiliar de una técnica o dinámica, posteriormente reflexionar sobre la misma.</li> </ul>	<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Empleados/as de la organización.</li> <li>✦ Facilitadores.</li> </ul>	Departamento de Gestión de Recursos Humanos.	15 minutos	Participación activa de los empleados
“Los valores”	Proporcionar a los participantes una base teórica para una mejor comprensión de la temática.	<p>La temática será abordada a través de la técnica de corrillo implementando en ella la dinámica “la cajita mágica”.</p> <p>Se darán las indicaciones pertinentes a los participantes y se dejara un espacio para aclarar dudas acerca de lo planteado.</p>	25 minutos		Colaboración en el desarrollo de las dinámicas.	

Evaluación	Evaluar la Jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica “Que deo Que me llevo”. Para lo cual se le entregara una hoja de evaluación a cada participante.	<b>Materiales:</b> ✨ Cañón. ✨ Laptop ✨ Usb ✨ Carteles. ✨ Hojas de papel bond. ✨ Tirro		45 minutos	Actitud ante las dinámicas.  Disposición
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.			15 minutos	Iniciativa

## PLAN OPERATIVO

**TEMA:** ESTRÉS LABORAL

**OBJETIVO GENERAL:** Brindar a los y las participantes herramientas prácticas y operativas que les permitan reducir los niveles de estrés, para asegurar un mejor desempeño.

**RESPONSABLE:** Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

**TIEMPO:** 2 horas.

**LUGAR:** San Salvador 2011.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Saludo e integración	Propiciar un espacio de armonía y confianza que promueva la desinhibición e integración de los participantes a la actividad.	Se iniciara dando la bienvenida y saludando a los participantes de la jornada de la capacitación.  Para conocer los nombres de los participantes y facilitadoras se realizara la técnica de presentación a través de la ejecución de la dinámica "Nombre y Gestos" cada participantes deberá decir su nombre y luego hacer un gesto.	<u>Humanos:</u> Participantes  (empleados)	Departamento de Recursos Humanos	25 min.	*Participación activa de los empleados  * Muestra de interés en el desarrollo de las actividades.
El estrés Laboral	Que los participantes conozcan que es el estrés y	Se abordara la temática "el estrés laboral" por medio de la técnica expositiva, se dará a conocer la definición, sintomatología, las causas	Facilitadoras		65 min.	-Cohesión e

	que descubran como detectarlo e intervenirlo.	<p>y formas de prevención y tratamiento.</p> <p>Seguidamente se realizara una técnica bioenergética a través del ejercicio “Saludo al Sol” para ello los participantes deberán de poner atención a las indicaciones de la facilitadora y realizar la secuencia de los pasos que les dará armonía a su cuerpo.</p> <p>Continuación se les pedirá que se acomoden en el piso para realizar la técnica de relajación denominada “relajación progresiva” auxiliándonos de música terapéutica.</p> <p>Seguidamente se realizara la técnica lluvia de ideas para conocer la opinión de los participantes en relación a su sentir en las actividades.</p>	<p><u>Materiales:</u></p> <p>-Radio Grabadora</p> <p>- CD</p> <p>- Refrigerio.</p> <p>- Toalla</p> <p>- Hoja de evaluación</p> <p>.</p>			integración de los participantes.
Evaluación	Evaluar la jornada.	Se desarrollara la técnica de evaluación mediante la dinámica “Que dejo Que me llevo”. Para lo cual se les entregara una hoja de evaluación a cada participante.			10 min.	
Despedida y cierre	Agradecer la participación y cerrar la jornada.	Se agradecerá la participación de los asistentes y se dará por terminada la jornada.			5 min.	

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS SUGERIDAS

### LIBROS:

- ✓ L. Merani, A. (1973). *"Psicología y Alienación"*. (1° ed), Editorial Grijaldo, México D.F.
- ✓ Gurméndez, C. (1989). *"El Secreto de la alienación y la Desalienación Humana"*. (1° ed), Editorial Anthropos, España.
- ✓ Schmit, R. (2004). *"Alienación y Libertad" (1° Ed.)*, Editorial ABYA-YALA, Impreso en Quito Ecuador.
- ✓ Iglesias, L. (1988). *"La alienación: tragedia de la voluntad de poder"*. Editorial Montesinos, Ediciones de Intervención cultural; Escuela preparatoria Técnica "General Emilio Zapata". Impreso en España.
- ✓ Mendoza Orantes Ricardo, (1999). *"Recopilación de las Leyes Laborales"*. (7° Ed), Editorial Jurídica Salvadoreño, San Salvador.

### DICCIONARIO:

- ✓ Doron, R. y Parot, F. *"Diccionario Akal de Psicología"*.(1991) Ediciones Akal, S. A. Impreso en Fernandez, Ciudad, S. L. Pinto Madrid, España.
- ✓ Rosental, M. M. y Ludin, P.F. (1971) *"Diccionario Filosófico"*. Ediciones Tecolut. Editorial Universitaria. San Salvador.

### TRABAJOS DE GRADO:

- ✓ González, L. y Sermeño, Á. (Diciembre 1988). *"El Estatuto "Praxico" de la Teoría de la Alienación de Marx"*. Trabajo de Graduación para obtener el Título de Licenciado en Filosofía, Universidad Centroamericana "José Simón Cañas", San Salvador, El Salvador. Pág. 129-150.

## PÁGINAS DE INTERNET CONSULTADAS:

- ✓ D'Amato, P. (2003). *El Sentido del Marxismo. La enajenación en la sociedad capitalista*. (En línea). Consultado el 10 de diciembre de 2010. Disponible en: [http://socialistworker.org/Obrero/012/012\\_03\\_Enajenacion.shtml](http://socialistworker.org/Obrero/012/012_03_Enajenacion.shtml)
- ✓ Wikipedia. (2010). *Teoría marxista de la alienación*. (En línea). Consultado el 20 de diciembre de 2010. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_marxista\\_de\\_la\\_alienaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_marxista_de_la_alienaci%C3%B3n)
- ✓ Wikipedia. (2010). *Alienación*. (En línea). Consultado el 19 de diciembre de 2010. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Alienaci%C3%B3n>
- ✓ García, B. (2009). *Una Teoría de Ocio*. (En línea). Consultado el 26 de diciembre de 2010. Disponible en: <http://www.juandemariana.org/comentario/3112/teoria/ocio/>
- ✓ Martín. (2006) *Un Diario de Lectura*. (En línea). Consultado el 28 de diciembre de 2010. Disponible en: <http://undiariodelecturas.blogspot.com/2010/01/la-vida-autentica-de-erich-fromm-parte.html>
- ✓ Fajardo, J. (2001). *Manuscritos Económico y Filosófico de 1844*. (En línea). Consultado el 26 de diciembre de 2010. Disponible en: <http://www.marxists.org/espanol/m-e/1840s/manuscritos/man1.htm#1-4>
- ✓ Muchinsky, P. (2002) "Psicología aplicada al trabajo: una Introducción a la Psicología Organizacional" (6° Ed.). (En línea). Consultado el 20 de febrero de 2011. Disponible en: <http://books.google.com/sv/books>.
- ✓ Muchinsky, P. (2007) "Psicología aplicada al trabajo (8° Ed.) (En línea). Consultado el 22 de febrero del 2011. Disponible en: [http://books.google.com/sv/books?id=jcaCWGc-LNsC&pg=PA330&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/sv/books?id=jcaCWGc-LNsC&pg=PA330&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)



**ANEXOS**



---

## INDICE

**ANEXO # 1** GUIA DE OBSERVACIÓN

**ANEXO # 2** GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPLEADOS

**ANEXO # 3** GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFES

**ANEXO # 4** ESCALA DE SROLE

**ANEXO # 5** VACIADO DE DATOS GENERAL DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A EMPLEADOS Y ESCALA DE SROLE DE EMPRESAS PRIVADAS Y PÚBLICAS.

**ANEXO # 6** VACIADO DE DATOS GENERAL DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A JEFES Y ESCALA DE SROLE DE EMPRESAS PRIVADAS Y PÚBLICAS.

---

## ANEXO # 1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



### GUIA DE OBSERVACIÓN

**OBJETIVO:** recopilar información acerca de las conductas de los empleados y su congruencia entre lo verbal y corporal durante la entrevista. Así mismo, obtener información sobre las condiciones físicas y ambientales en que los trabajadores están inmersos.

#### I Datos Generales:

Empresa: \_\_\_\_\_ Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_  
Tiempo de laborar: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

#### II Observaciones Específicas en el sujeto entrevistado:

##### Actitud hacia el investigador - Actitud del sujeto

Cooperador <input type="checkbox"/>	Evasivo <input type="checkbox"/>	Manipulador <input type="checkbox"/>
Amistoso <input type="checkbox"/>	Reservado <input type="checkbox"/>	Negativo <input type="checkbox"/>
Hostil <input type="checkbox"/>	Ansioso <input type="checkbox"/>	

##### Niveles de atención:

Concentración  Atento  Distráido

##### Tono emocional

Entonación  Expresión facial  Contacto visual

##### Expresión Verbal:

Tono de voz suave <input type="checkbox"/>	Fuerte <input type="checkbox"/>	Moderado <input type="checkbox"/>
Emotivo <input type="checkbox"/>	Alegre <input type="checkbox"/>	
Fluidez verbal <input type="checkbox"/>	Expresión de jerga <input type="checkbox"/>	Congruencia del contenido <input type="checkbox"/>

**Lenguaje corporal:**

- |                            |                          |   |                          |
|----------------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Movimiento de manos        | <input type="checkbox"/> | Movimientos de pies                                       | <input type="checkbox"/> |
| Movimientos estereotipados | <input type="checkbox"/> | Cambios de postura  | <input type="checkbox"/> |
| Gestos faciales            | <input type="checkbox"/> | Congruencia en su expresión verbal y su lenguaje corporal | <input type="checkbox"/> |

**Vestimenta:**

Adecuada  Inadecuada

Otros: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**III Observaciones específicas hacia la empresa**

- A. Cuentan con Mision Si \_\_\_ No \_\_\_
- B. Cuenta con Visión Si \_\_\_ No \_\_\_
- C. Cuenta con Objetivos Si \_\_\_ No \_\_\_
- D. Están visibles la Mision, Visión y Objetivos en un lugar estratégico.  
Si \_\_\_ No \_\_\_
- E. Existe un pizarrón o un lugar específico designado para destacar a los mejores empleados del mes.  
Si \_\_\_ No \_\_\_
- F. Cuentan los empleados con un Mobiliario adecuado para el desempeño de sus actividades.  
Si \_\_\_ No \_\_\_
- G. Cuenta los empleados con todas las herramientas adecuadas para el desempeño de sus actividades  
Si \_\_\_ No \_\_\_
- H. Espacio para el desempeño de sus actividades.  
Amplio  Reducido  Adecuado  Otros

Otros. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO # 2



### UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



#### GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPLEADOS

**OBJETIVO:** Recopilar información básica sobre los factores, causas, efectos y consecuencias de la alienación en el trabajo

#### DATOS GENERALES:

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Nivel académico: \_\_\_\_\_  
Empresa: \_\_\_\_\_ Rubro: \_\_\_\_\_  
Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_ Experiencia en el puesto: \_\_\_\_\_

#### DATOS ESPECÍFICOS:

##### I. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA.

1. ¿Cuáles de las siguientes alternativas utiliza la empresa para difundir y practicar la misión y la visión?
  - a) A través de convivios
  - b) A través de capacitaciones
  - c) A través de la práctica
  - d) A través de divulgación en murales.
  
2. ¿Cómo reconoce tu empresa el desempeño eficiente de tu trabajo?
  - a) Entrega de diploma
  - b) ubican el nombre del empleado en el periódico mural
  - c) Envían un memorándum
  - d) Recibes un vale de supermercado o de almacén
  - e) Bonificación salarial
  - f) Ninguno

3. ¿Qué tipos de capacitaciones reciben dentro de la empresa?
- a) Capacitaciones de conocimiento sobre su puesto de trabajo.
  - b) Capacitaciones de higiene y seguridad ocupacional
  - c) Capacitaciones de primeros auxilio
  - d) Capacitaciones de bienestar psicológico.
  - e) Otros.

## II. SENTIMIENTO HACIA LA EMPRESA

4. ¿Mencione que es lo que más le gusta de la empresa en la que trabaja?
- a) Relaciones interpersonales
  - b) La administración
  - c) Infraestructura
  - d) Actividades de su puesto
  - e) Prestaciones laborales
  - f) Actividades recreativas
  - g) Ninguna
5. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor las actividades que desempeñas en tu puesto de trabajo?
- a) Las actividades del puesto de trabajo le niega toda la posibilidad de usar su iniciativa o juicio personales en la realización del trabajo.
  - b) Las actividades del puesto de trabajo son muy precisas y repetitivas
  - c) Las actividades del puesto de trabajo le da una considerable oportunidad de independencia y libertad en cómo desarrollar el trabajo.
6. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu empresa?
- a) Como una empresa que genera oportunidades de crecimiento personal y profesional.
  - b) Como una empresa que solo cubre mis necesidades básicas.
  - c) Como una empresa que tiene sus limitantes pero está en pro de mejorar
  - d) Como una empresa que permite aplicar el toque personal en las actividades propias.

7. ¿Cómo te ves en un futuro dentro de la empresa?

- a) En el puesto actual.
- b) Con asenso.
- c) Aumento salarial.
- d) Fuera de la empresa

### III. INFLUENCIA PSICOLOGICA

8. Cómo te sientes cuando desempeñas tu trabajo (Puedes seleccionar 5 de ellas)

Irritable	<input type="checkbox"/>	Estresado	<input type="checkbox"/>	Baja autoestima	<input type="checkbox"/>
Desmotivado	<input type="checkbox"/>	Inestable	<input type="checkbox"/>	Optimista	<input type="checkbox"/>
Agresivo	<input type="checkbox"/>	Ignorado	<input type="checkbox"/>	Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecha	<input type="checkbox"/>	Importante	<input type="checkbox"/>	Dispuesto al cambio	<input type="checkbox"/>
Ansiosa	<input type="checkbox"/>	Entusiasta	<input type="checkbox"/>	Con nuevas expectativas	<input type="checkbox"/>
Con temor	<input type="checkbox"/>	Motivado	<input type="checkbox"/>		

9. ¿Cuáles de las siguientes opciones describe mejor tus prioridades?

- a) Familia, trabajo y redes sociales.
- b) Trabajo, Familia y redes sociales
- c) Ninguna de las anteriores

### IV. DESEMPEÑO LABORAL

10. ¿Cómo describe sus actividades laborales?

Fácil	<input type="checkbox"/>	Difícil	<input type="checkbox"/>	Variado	<input type="checkbox"/>
Mecánico	<input type="checkbox"/>	Interesante	<input type="checkbox"/>	Monótono	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>				

11. Cuáles de las siguientes actividades has tenido que realizar necesariamente para entregar tu trabajo en una fecha límite.

- a) Excederte de tu horario de trabajo.
- b) Llevar tu trabajo a casa.
- c) Cancelar tus vacaciones.
- d) Cancelar eventos sociales y familiares.
- e) Otros.

12. Si un día tu jefe te asigna actividades adicionales a las que te tienes establecidas, afectando estas tu tiempo y tu capacidades ¿Cómo reaccionarías ante esta situación?

- a) No estás desacuerdo y pides dialogar con tu jefe.
- b) No dices nada, y cumples con lo solicitado.
- c) Te molestan, y no cumples con todo lo solicitado

13. ¿Cuál de las siguientes opciones realizarías para llegar a ser Jefe?

- a) Ser más proactivo
- b) Ser eficiente en mis actividades
- c) Mayor preparación académica
- d) Todas las anteriores

14. ¿Tu trabajo está relacionado a tus metas personales? SI  NO

¿Explique? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. ¿De qué forma ha favorecido su trabajo a su crecimiento personal y profesional?

Positivamente  Negativamente

¿Explique? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Qué habilidades consideras importantes realizar para cumplir eficientemente en tu puesto de trabajo?

- a) Ser proactivo
- c) Adaptarte rigurosamente a las políticas y reglamentos de la empresa
- d) Todas las anteriores

17. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones describe mejor cómo te sientes cuando hablas de tu trabajo con tus amigos, compañeros o familia?

Alegre  Triste  Enojado   
Frustrado  Indiferente

18. ¿Alguna vez te encontraste en una situación en la que debiste dejar de lado tus valores personales por cumplir una obligación o función de la empresa?

Si  No  ¿Explique? \_\_\_\_\_

---



---



---



---

19. Si le ofrecieran empleo en otra empresa, pagándole lo mismo pero ofrecieran más prestaciones. ¿Cambiaras de trabajo? Si  No  ¿Explique? \_\_\_\_\_

---



---



---



---

20. ¿Cuál de las siguientes condiciones te impedirían renunciar a tu trabajo aunque las condiciones fuesen poco favorables para ti?

- a) Situación económica.
- b) Pocas oportunidades de empleo
- c) Me gusta mi puesto actual.

21. ¿Cuáles de los siguientes efectos negativos has observado en tus compañeros?

Irritabilidad	
Insatisfacción	
Tardismo	
Estrés	
Lentitud en la realización de actividades	
Uso inadecuado de herramientas y materiales de trabajo	

Ausentismo	
Ineficiencia	
Alcoholismo y Drogadicción	
Conformidad.	
Inadecuadas relaciones interpersonales	

**ANEXO # 3**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFE**

**OBJETIVO:** Recopilar información básica sobre los factores, causas, efectos y consecuencias de la alienación en el trabajo

**DATOS GENERALES:**

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Nivel académico: \_\_\_\_\_  
Empresa: \_\_\_\_\_ Rubro: \_\_\_\_\_  
Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_ Experiencia en el puesto: \_\_\_\_\_

**DATOS ESPECÍFICOS:**

**I. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA.**

¿Cuáles son las actividades que utiliza la empresa para transmitir a los empleados la misión, la visión y valores institucionales? \_\_\_\_\_

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

¿Qué actividades ameritan un premio en tus colaboradores? \_\_\_\_\_

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

¿Qué tipos de programas de reconocimiento e incentivos utiliza la empresa para premiar el desempeño de los colaboradores? \_\_\_\_\_

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

¿Qué tipos de programas de capacitación reciben los empleados?

---

---

---

---

## II. SENTIMIENTO HACIA LA EMPRESA

5. ¿Mencione que es lo que más le gusta de la empresa en la que trabaja?

- a) Relaciones interpersonales
- b) La administración
- c) Infraestructura
- d) Puesto de trabajo
- e) Prestaciones laborales
- f) Actividades recreativas
- g) Ninguna

6. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu empresa?

- a) Como una empresa que genera oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- b) Como una empresa que solo cubre mis necesidades básicas.
- c) Como una empresa que tiene sus limitantes pero está en pro de mejorar
- d) Como una empresa que permite aplicar el toque personal en las actividades propias.

7. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor las actividades que desempeñas en tu puesto de trabajo?

Las actividades del puesto de trabajo le niega toda la posibilidad de usar su iniciativa o juicio personales en la realización del trabajo.

Las actividades del puesto de trabajo son muy precisas y repetitivas

Las actividades del puesto de trabajo le da una considerable oportunidad de independencia y libertad en cómo desarrollar el trabajo.

¿Cómo te ves en un futuro dentro de la empresa?

- a) En el puesto actual.
- b) Con asenso.
- c) Aumento salarial.
- d) Fuera de la empresa

### III. INFLUENCIA PSICOLOGICA

Cómo te sientes cuando desempeñas tu trabajo (puedes seleccionar 5 de ellos)

Irritable	<input type="checkbox"/>	Estresado	<input type="checkbox"/>	Baja autoestima	<input type="checkbox"/>
Desmotivado	<input type="checkbox"/>	Inestable	<input type="checkbox"/>	Optimista	<input type="checkbox"/>
Agresivo	<input type="checkbox"/>	Ignorado	<input type="checkbox"/>	Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	Importante	<input type="checkbox"/>	Dispuesto al cambio	<input type="checkbox"/>
Ansiosa	<input type="checkbox"/>	Entusiasta	<input type="checkbox"/>	Con nuevas expectativas	<input type="checkbox"/>
Con temor	<input type="checkbox"/>	Motivado	<input type="checkbox"/>		

10 ¿Cuáles de las siguientes opciones describe mejor tus prioridades?

- a) Familia, trabajo y redes sociales.
- b) Trabajo, Familia y redes sociales.
- c) Ninguna de las anteriores

### IV. DESEMPEÑO LABORAL

11 ¿Cómo describe sus actividades laborales?

Fácil	<input type="checkbox"/>	Difícil	<input type="checkbox"/>	Variado	<input type="checkbox"/>
Mecánico	<input type="checkbox"/>	Interesante	<input type="checkbox"/>	Monótono	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>				

12 ¿Mencione los motivos por lo que usted se ha excedido de sus horarios de trabajo?

---

---

---

---

---

13 Si un día tu jefe te asigna actividades adicionales a las que te tienes establecidas, afectando estas tu tiempo y tu capacidades ¿Como reaccionarias ante esta situación?

- a) No estás desacuerdo y pides dialogar con tu jefe.
- b) No dices nada, y cumples con lo solicitado.
- c) Te molestan, y no cumples con todo lo solicitado

14 ¿Cuál de las siguientes opciones realizarías para ascender en tu puesto de trabajo?

- e) Ser mas proactivo
- f) Ser eficiente en mis actividades
- g) Mayor preparación académica
- h) Todas las anteriores

15 ¿Tu trabajo está relacionado a tus metas personales? SI  NO

¿Explique? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16 ¿De qué forma ha favorecido su trabajo a su crecimiento personal y profesional?

Positivamente  Negativamente

¿Explique? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17 ¿Qué habilidades consideras importante realizar para cumplir eficientemente con tu puesto de trabajo?

- a. Ser proactivo
- b. Adaptarte rigurosamente a las políticas y reglamentos de la empresa.

18 ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones describe mejor cómo te sientes cuando hablas de tu trabajo con tus amigos, compañeros o familia?

Alegre  Triste  Enojado   
Frustrado  Indiferente

19 ¿Alguna vez te encontraste en una situación en la que debiste dejar de lado tus valores personales por cumplir una obligación o función de la empresa?

Si  No  ¿Explique? \_\_\_\_\_

---



---



---

20 Si le ofrecieran empleo en otra empresa, pagándole lo mismo pero ofrecieran más prestaciones. ¿Cambiaras de trabajo? Si  No

¿Explique? \_\_\_\_\_

---



---



---

21 ¿Cuál de las siguientes condiciones te impedirían renunciar a tu trabajo aunque las condiciones fuesen poco favorables para ti?

- a) Situación económica.
- b) Pocas oportunidades de empleo
- c) Me gusta mi puesto actual.
- d) Ninguna de las anteriores

22 ¿Cuáles de los siguientes efectos negativos has observado en tus colaboradores?

Irritabilidad	
Insatisfacción	
Tardismo	
Estrés	
Lentitud en la realización de actividades	
Uso inadecuado de herramientas y materiales de trabajo	

Ausentismo	
Ineficiencia	
Alcoholismo y Drogadicción	
Conformidad.	
Inadecuadas relaciones interpersonales	

## ANEXO # 4

**Escala 14: Alienación, Anomia y la escala de frustración anómica de Srole y Christie, versión de De Miguel, validada por N.Basabe.-**

**INDICACIONES:** A continuación se le presentara algunas afirmaciones, por favor, indique con una "X", si usted está en desacuerdo o de acuerdo con cada una de ellas. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas.

AFIRMACIONES	NO	SÍ
1) La mayoría de los que mandan se interesan mucho por los problemas del hombre de la calle.		
2) Para una persona con salud existen muchas cosas más importantes que el dinero.		
3) Hoy en día uno no sabe de quién puede confiarse.		
4) Siempre puedo encontrar algo que haga que la vida valga la pena.		
5) Siempre es buena cosa planear por adelantado el futuro de cada cual.		
6) Por muchos esfuerzos que uno haga en esta vida casi nunca se consigue lo que se desea.		
7) A la mayoría de la gente realmente no le preocupa lo que pasa a los que están a su alrededor.		
8) Teniendo en cuenta lo que ocurre actualmente, existe un futuro prometedor para los jóvenes.		
9) A pesar de lo que dicen algunos, la vida es cada vez peor.		
10) No hay maneras buenas o malas de hacer dinero, sino maneras fáciles o difíciles.		

## ANEXO # 5

### VACIADO DE DATOS DE EMPLEADOS DE EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA PREGUNTA DE LA 1 A LA 7

SUJETO	RESULTADOS DE PREGUNTAS						
	PREGUNTA # 1	PREGUNTA #2	PREGUNTA #3	PREGUNTA # 4	PREGUNTA # 5	PREGUNTA # 6	PREGUNTA # 7
1	D	E /F	A/B	A	B	B	B
2	B/C	D/E	A	D	C	C	C
3	D	E	A	A	B	C	B/D
4	D	D/E	A/B	C/D	C	A	B
5	B/D	E	A	A/E	B	C	A/C
6	B	F	A	A	B	C	B
7	C	E	A	E	B	B	C
8	C	D	A	D	B	B	D
9	D	F	E	A	B	A	B
10	B	D		D	C	C	B
11	B	E	B/D	D	C	D	B
12	C	E	E	D	C	A	B
13	C	A	A	E	C	A	C
14	B	A	A,B,C,D	D	C	B	D
15	B	F	A,B,C	A,D	A	B	A/C
16	B	F	A,B,C	D	C	A	C
17	D	E	A	D	C	A	B
18	B,C	A	A,B	A,D,E	C	A	B,C
19	B	F	B,C	D	C	A,D	A
20	B	E	A	A,E	C	A	B

21	B	F	A,D	A,D	C	C,D	B
22	B	E	A	D	C	D	B
23	D	F	A	A	B	C	B
24	B	F	NR	A	A	NR	NR
25	C	F	A,B,D	A	B	B	D
26	D	F	A,B,D	A	A	B	A
27	B	D	B	A	A	A	B
28	C	F	A,B	A	B	A	C
29	B	D	A,B	A,E	B	B	A
30	D	E	C,E	A	B	A	B,C
31	B	F	A	D	C	B	D
32	B	F	A,B,C	D	B	C	D
33	B,D	D,E	A,B	A,D	B	B	D
34	NINGUNO	F	NINGUNO	D	C	C	A
35	NINGUNO	F	A	A	C	A	B
36	B	A	A,B,C,	D	C	C	B
37	B	D	A	A	B	C	A
38	C,D	A	ABCE	D	C	D	B
39	NINGUNO	F	NINGUNO	D	C	C	D
40	B	E	A	D	C	C	D
41	B	NINGUNA	A	D	B	C	NR
42	C	NR	E	E	NR	A	B
43	NR	F	NINGUNA	D	C	A	NR
44	NINGUNO	F	A	D	NINGUNO	A	B

45	B,C	F	A	D,E	C	A	A
46	B	E	A	A	C	A	B
47	A	CONVIVOS	A	A,B,E	C	A,D	B
48	B,C	F	A,B	A,D	C	A	B
49	D	F	A	D	C	A	D
50	B,C	CAMBIOS DE FUNCIONES, BONIFICACION SALARIAL	A	A,D	C	A	B,C
51	A	F.V	NINGUNO	D,E	C	D	A
52	NR	F	CAPACITACIONES DE COMPUTACION Y INGLES	E	NR	A	A
53	B	F	A	E	C	A	B,C
54	D	F	A	A,B	B	C	B,C
55	D	F	A,B,C	A	B	C	C
56	B,C	F.V	D	D	C	A	C
57	B	C	A	TODAS LAS ANTERIORES	A	C	B
58	C	F	NINGUNA	A,B,C,D	C	C	D
59	B,C	FV	A,C	A,D	C	D	C
60	A,B,C	F.V	E	A,D	C	B	A
61	A,B,C	FV	E	A,D	A	B	A
62	A,B,C	FV	E	A,D	C	B	A
63	A,B,C	FV	E	A,D	C	A	A

64	A,B,C	FV	E	A,D	C	B	A
65	A,B,C	FV	TODAS LAS ANTERIORES	A	B	A	A
66	A,B,C	FV	TODAS LAS ANTERIORES	A	B	A	A
67	A,B,C	FV	TODAS LAS ANTERIORES	D	C	A	B
68	A,B,C	FV	TODAS LAS ANTERIORES	D	C	A	B
69	B	F	A	D	C	D	C
70	C	F	D	A	C	B	D
71	B	E	A	D	C	A	B
72	B	F	A	F	B	B	A
73	B,D,	B	A,B,C	E	B	A	B
74	B	B	A,B,C	A,D,E,F	B	C	B
75	B	B	A,B	A,D,E	B	A	C
76	B	B	A,B	A,D,E,F	B	C	B
77	B,D,	B	A,B,C,D	A,D,E	C	A	B
78	C	F	A	A	C	D	A
79	B	B	A,B,C	E,F	B	A	A
80	C	FV	A,B	D	C	C	B,C

**VACIADO DE DATOS DE EMPLEADOS DE EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA  
PREGUNTA DE LA 8 A LA 15**

RESULTADOS DE PREGUNTAS								
SUJETO	PREGUNTA # 8	PREGUNT A # 9	PREGUNTA #10	PREGUNTA # 11	PREGUNTA # 12	PREGUNTA # 13	PREGUNTA # 14	PREGUNT A # 15
1	ESTRESADO/ CON TEMOR	A	INTERESANTE	A	A	D	NO	POSTIV
2	IMPORTAN/ENTUSIASTA/MOTIVADO	A	VARIADO	A	A	D	SI	POSTIV
3	IRRITABILIDAD, INSATISFACCION, ESTRESADO, INESTABLE, OPTIMISTA, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	DIFICIL, VARIADO	A/B/C/D	B	D	SI	POSTIV
4	ESTRESADO, MOTIVADO,OPTIMISTA,CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	FACIL/VARIADO	A/D	B	D	SI	POSTIV
5	AGRESIVO,IMPORTANTE, MOTIVADO, OPTIMISTA,CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	INTERESANTE	A	A	C	SI	POSTIV
6	ESTRESADO, ENTUSIASTA,MOTIVADO,OPTIM ISTA, DISPUESTO AL CAMBIO	C	VARIADO	A	B	D	SI	POSTIV
7	ESTRESADO,MOTIVADO,OPTIM ISTA,DISPUESTO AL CAMBIO	B	MONOTONO	C	B	C	SI	POSTIV
8	DESMOTIVADO,ESTRESADO,O PTIMISTA,DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	MECANICO	A	B	C	NO	POSTIV
9	DESMOTIVADO,INSATISFECHA, ANSIOSA, INESTABLE	C	FACIL/ MECANICO/MON OTOMO	A/D	B	C	SI	POSTIV

10	ESTRESADO, MOTIVADO,OPTIMISTA,CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	INTERESANTE	A	NR	A,B,C	SI	POSTIV
11	ENTUSIASTA, OPTIMISTA,SATISFECHO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	VARIADO	A	B	D	NO	POSTIV
12	IMPORTANTE, MOTIVADO, OPTMISTA, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	INTERESANTE	A	B	C	SI	POSTIV
13	IMPORTANTE, ENTUSIASTA MOTIVADO, OPTIMISTA, SATISFECHO	A	VARIADO	A	B	C	SI	POSITIV
14	DESMOTIVADO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	VARIADO	A,B	A	D	NO	POSITIV
15	ESTRESADO,SATISFECHO	A	INTERESANTE	A	A	NR	SI	POSITIV
16	MOTIVADO	A	NR	NR	NR	NR	SI	POSTIV
17	ENTUSIATA MOTIVADO OPTIMISTA SATISFECHO CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	FACIL	A	A	D	SI	POSITIV
18	ESTRESADO, IMPORTANTE, OPTIMISTA, DISPUESTO AL CAMBIO,CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	INTERESANTE	D	B	D	SI	POSITIV
19		A	MECANICO,INTE RESANTE,VARIA DO	A,B,C,D,	A	D	SI	POSITIV
20	OPTIMISTA, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTIVAS	A	INTERESANTE VARIADO	A	NINGUNA	D	SI	POSITIV
21		A	INTERESANTE VARIADO	A,C	B	A,C	SI	POSITIV
22	MOTIVADO, SATISFECHO	A	INTERESANTE	A	B	D	SI	POSITIV
23	ANSIOSO ESTRESADO CON NUEVAS EXPEC	B	VARIADO	A	B	C,D	SI	POSITIV
24	ENTUSIASTA MOTIVADO	A	INTERESANTE,	E	B	D	NR	POSITIV

	OPTIMISTA		VARIADO					
25	IMPORTANTE MOTIVADO SATISFECHO DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	MECANICO, INTERESANTE VARIADO	A,B	B	D	SI	POSITIV
26	IRRITABLE DESMOTIVADO ESTRESADO IMPORTANTE SATISFECHO	A	MECANICO MONOTOMO	A,B	B	D	SI	POSITIV
27	ENTUSIASTA MOTIVADO OPTIMISTA SATISFECHO CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	MECANICO, INTERESANTE	D	B	D	SI	POSITIV
28	ESTRESADO OPTIMISTA SATISFECHO DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXP.	A	MECANICO INTERESANTE VARIADO	E	B	D	SI	POSITIV
29	INSATISFECHO ESTRESADO DISPUESTO AL CAMBIO	A	MECANICO MONOTONO INTERESANTE	D	A	B	NO	POSITIV
30	ESTRESADO IMPORTANTE MOTIVADO OPTIMISTA CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	INTERESANTE	A,B,C,D,	B	D	SI	POSITIV
31	IRRITABLE DESMOTIVADO INSATISFECHO ESTRESADO IGNORADO	B	MONOTONO	A	A	D	NO	NEGATI
32	TEMOR MOTIVADO	A	VARIADO	A,B	B	D	NO	POSITIV
33	INSATISFECHO INESTABLE OPTIMISTA DISPUESTO AL CAMBIO, NUEVAS EXPECTATIVAS	C	MECANICO, INTERESANTE	A,B,D	B	D	SI	POSITIV
34	ANSIOSA, ESTRESADA, MOTIVADA,OPTIMISTA	A	MECANICO	B	A	D	SI	POSITIV
35	MOTIVADO, OPTIMISTA, SATISFECHO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	C	D	H	SI	POSITIV
36	ESTRESADO, MOTIVAD, OPTIMISTA,DISPUESTO, CON	B	MONOTONO	A	A	C	NO	POSITIV

	NUEVAS EXPECTATIVAS							
37	ESTRESADO, INESTABLE	C	MONOTONO	C	A	C	SI	NEGATI
38	IMPORTANTE, OPTIMISTA, SATISFECHO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVA	C	DIFICIL, VARIADO	B	A	D	SI	POSITIV
39	ESTRSADO, MOTIVADO, SATISFECHO CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	FACIL, MECANICO INTERESANTE	B	B	D	NO	POSITIV
40	ESTRESADO, INESTABLE	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	SI	POSITIV
41	ASPECTOS POSITIVOS	NR	INTERESANTE VARIADO	NR	A	D	SI	POSITIVA MENTE
42	ASPECTOS POSITIVOS	B	INTERESANTE	A	B	D	SI	POSITIVA MENTE
43	ASPECTOS POSITIVOS	A	INTERESANTE VARIADO	B	A	D	SI	POSITIVA MENTE
44	POSITIVO/NEGATIVO	A	INTERESANTE	A	B	C	SI	POSITIVA MENTE
45	POSITIVO/NEGATIVO	C	INTERESANTE	TODAS LAS ANTERIORES	B	D	SI	POSITIVA MENTE
46	ASPECTOS POSITIVOS	A	INTERESANTE	A	B	D	SI	POSITIVA MENTE
47	ASPECTOS POSITIVOS	A	INTERESANTE	TODAS LAS ANTERIORES	B	D	SI	POSITIVA MENTE
48	ASPECTOS POSITIVOS	B	INTERESANTE	A,B	B	C,D	SI	POSITIVA MENTE
49	ASPECTOS POSITIVOS	A	VARIADO	A	B	C	NO	POSITIVA MENTE
50	ASPECTOS POSITIVOS	A	FACIL	A	LO HACE PERO LO EXPRESA TAMBIEN	C	SI	POSITIVA MENTE
51	ASPECTOS POSITIVOS	A	INTERESANTE/ ARIADO	A,B	B	D	SI	POSITIVA MENTE

52	INSASTIFECHA,ANSIOSA,ESTRESADO, DISPUESTO AL CAMBIO	A	FACIL	NR	A	C	SI	POSITIVAMENTE
53	ASPECTOS POSITIVOS	A	FACIL	NINGUNA	B	C	SI	POSITIVAMENTE
54	ESTRESADO, IGNORADO,ENTUSIASTA, OPTIMISTA,SATISFECHO, CON NUEVAS EXPECTATIVA	A	INTERESANTE ,MECANICO	A,D	B	D	SI	POSITIVAMENTE
55	ASPECTOS POSITIVOS	A	INTERESANTE/VARIADO	A,B	B	D	NO	POSITIVAMENTE
56	ASPECTOS POSITIVOS/ESTRESADO	B	INTERESANTE	B	A	D	SI	POSITIVAMENTE
57	ASPECTOS POSITIVO	A	INTERESANTE	A	B	D	SI	POSITIVAMENTE
58	ASPECTOS POSITIVO	B	INTERESANTE	A	B	D	NO	POSITIVAMENTE
59	ESTRESADO,INESTABLE,ENTUSIASTA, MOTOVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	A,B	A	D	NO	POSITIVAMENTE
60	ASPECTOS POSITIVOS	A	FACIL	TODAS LAS ANTERIORES	A	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	NO	POSITIVAMENTE
61	ANSIOSA, IMPORT, ENTUSIASTA, MOTIV. OPTIMISTA, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPEC.	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	NO	POSITIVAMENTE
62	ASPECTOS POSITIVOS	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	NO	POSITIVAMENTE
63	ASPECTOS POSITIVOS	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	NO	POSITIVAMENTE
64	ASPECTOS POSITIVOS	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	NINGUNA DE LAS	NO	POSITIVAMENTE

					ANTERIORES			
65	INESTABLE, MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	SI	POSITIVAMENTE
66	INESTABLE, MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	SI	POSITIVAMENTE
67	ESTRESADO, MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	MONOTONO	TODAS LAS ANTERIORES	B	D	SI	POSITIVAMENTE
68	ESTRESADO, MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	MONOTONO	TODAS LAS ANTERIORES	A	D	SI	POSITIVAMENTE
69	IMPORTANTE, SATISFECHO	A	VARIADO	NINGUNA	A	B	SI	POSITIVAMENTE
70	IMPORTANTE, MOTIVADO, SATISFECHO	A	INTERESANTE/VARIADO	B	B	D	NO	POSITIVAMENTE
71	ASPECTOS POSITIVOS	A	INTERESANTE	A	B	C	SI	POSITIVAMENTE
72	ESTRESADO	C	MONOTONO	B	B	D	NO	POSITIVAMENTE
73	ESTRESADO, IMPORTANTE, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	MECANICO, INTERESANTE	B,D	B	B,C	SI	POSITIVAMENTE
74	IMPORTANTE, ENTUSIASTA, OPTIMISTA	C	FACIL, MECANICO, INTERESANTE	A,D	B	D	SI	POSITIVAMENTE
75	ENTUSIASTA, MOTIVADO, SATISFECHO	B	MECANICO, INTERESANTE	B	B	B	SI	POSITIVAMENTE
76	IMPORTANTE, MOTIVADO, OPTIMISTA	A	MECANICO, INTERESANTE	A,B	B	D	SI	POSITIVAMENTE
77	IMPORTANTE, ENTUSIASTA,	C	INTERESANTE, VARIADO	A,B,D	B	D	SI	POSITIVAMENTE

	MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO							
<b>78</b>	CON TEMOR, ENTUSIASTA, MOTIVADO, OPTIMISTA	A	VARIADO	NR	B	B	NO	POSITIVA MENTE
<b>79</b>	IMPORTANTE, MOTIVADO, OPTIMISTA	A	MECANICO, MONOTOMO	A	A	D	SI	POSITIVA MENTE
<b>80</b>	ESTRESADO, MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	A	B	D	SI	POSITIVA MENTE

**VACIADO DE DATOS DE EMPLEADOS DE EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA  
PREGUNTA DE LA 16 A LA 21**

SUJETO	PREGUNTA #16	PREGUNTA #17	PREGUNTA #18	PREGUNTA #19	PREGUNTA #20	PREGUNTA #21	PORCENTAJE DE ESCALA DE SROLE
1	B	FRUSTRADO/ TRISTE	SI	NO	A	2,4,9,11	9
2	D	ALEGRE	NO	SI	B	1,2,4	6
3	D	INDIFERENTE	SI	SI	A	2,4	4
4	C	ALEGRE	NO	SI	C	2,10	4
5	B	ALEGRE	NO	SI	A	2,4,6,10	4
6	D	ALEGRE	SI	NO	A	4,11	6
7	C	ALEGRE	NO	SI	C	4	2
8	B	FRUSTRADO	NO	NR	B	NR	1
9	D	ALEGRE	NO	NO	A	1,2,3,4,11	4
10	D	ALEGRE/FRUSTR ADO	NO	NO	B	2,4,5,8	6
11	D	ALEGRE	NO	NO	A	2,5	6
12	D	ALEGRE	NO	NO	C	1,4,10	8
13	A	ALEGRE	NO	SI	A	7	4

14	B,C	FRUSTADO,TRIST E,INDIFERENTE	NO	SI	B	1,2,3,5,8,7	7
15	D	ALEGRE	NO	SI	C	3,4,5,6,7	3
16	D	ALEGRE	NO	SI	A	3	3
17	D	ALEGRE	NO	NO	A	1,3,5,8,10,11	4
18	D	ALEGRE	NO	SI	B	2,4,5,11	4
19	D	ALEGRE	NO	SI	A	1,4,6,11	4
20	D	ALEGRE	NO	NR	A	1,3	4
21	A,B	ALEGRE	NO	NO	A	5,10	6
22	B	ALEGRE	NO	NO	A	1,2,3,4,5,8,10	5
23	B	ALEGRE, INDIFERENTE	NO	NO	B	3,5,10	5
24	C	ALEGRE	NR	NO	C	NR	5
25	D	ALEGRE	NO	SI	B	1,11	6
26	D	INDIFERENTE	NO	SI	B	4,11	5
27	D	ALEGRE	NO	SI	A	1,4,11	4
28	D	ALEGRE	NO	SI	A	1,4,6	5
29	D	INDIFERENTE	NO	SI	A	2	8
30	D	INDIFERENTE	NO	NO	A	2,3,4,7,10	5
31	D	FRUSTADO	SI	NO	A	1,2,3,4,5,6,8,9,10,11	8

32	C	FRUSTADO	SI	SI	A	1,2,4,11	4
33	D	ALEGRE, INDIFERENTE	NO	SI	B	1,2,4,8,11	5
34	D	ALEGRE	NO	SI	C	4	7
35	D	ALEGRE	NO	NO	A	2,5,6,7,8	5
36	D	ALEGRE	SI	NO	B	1,4,5,6,8,11	7
37	D	FRUSTRADO	NO	SI	B	8	8
38	D	FRUSTADO	NO	SI	A	2,4,5,8	4
39	D	INDIFERENTE	NO	SI	B	8	6
40	D	INDIFERENTE	SI	SI	B	3,5,7,8,11	5
41	D	ALEGRE	NO	NO	B	4, 11	6
42	D	ALEGRE	NO	NO	A	1,2,3	3
43	D	ALEGRE	NO	NO	A	1,2,6	6
44	A	ALEGRE	NO	NO	B	3,4,6,7,9,11	4
45	C	ALEGRE	NO	NO	C	2,5,8	4
46	D	ALEGRE	NO	NO	A	2	3
47	D	ALEGRE	NO	NO	B	1,2,4,6,7	5
48	D	ALEGRE	NO	SI	B	10	5
49	B	ALEGRE	NO	NR	A	4,10	5
50	D	ALEGRE	NO	NO	B	1,4,5,6,8,11	5

51	D	ALEGRE	NO	NO	A	2,11	2
52	D	ALEGRE	NR	NO	B	4,11	4
53	A	ALEGRE	SI	NO	A	4	4
54	A	ALEGRE	NO	SI	A	1,2,3,4,10,11	3
55	A,B,C	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	NO	SI	B	2,5,8,10	2
56	D	ALEGRE	NO	SI	A	3,10	2
57	A	ALEGRE	SI	SI	C	NR	6
58	A,B	ALEGRE	NO	SI	A	2,3,10,11	6
59	D	ALEGRE	NO	SI	B	1,2,4,6,10,11	6
60	A,C	ALEGRE	NO	SI	A	1,4,5,	5
61	A,C	ALEGRE	NO	SI	A	1,4,5	5
62	A,C	ALEGRE	NO	SI	C	1.4.5	6
63	A,C	ALEGRE	NO	SI	B	4	5
64	A,C	ALEGRE	NO	SI	B	1,4,5	3
65	D	ALEGRE	NO	SI	A	1.4.5	4
66	D	ALEGRE	NO	SI	B	1,4	4
67	D	ALEGRE	NO	SI	B	4,6	5
68	D	ALEGRE	NO	SI	A	4,6	5
69	C	ALEGRE	SI	SI	A	3,4	3

70	D	INDIFERENTE	NO	SI	C	6,8	4
71	C	ALEGRE	NO	SI	A	1,2,3,4,7	6
72	A	INDIFERENTE	NO	NO	C	6,7	6
73	A,B,C	ALEGRE	NO	SI	B	1,2,4,8,9,11	5
74	D	ALEGRE	NO	NO	B	1,2,4,11	5
75	B	ALEGRE	SI	NO	B	2,3,8,11	5
76	B,C	ALEGRE	NO	SI	A	1,4,5,7	5
77	D	ALEGRE	NO	NO	A	1,2,4,11	4
78	A,B	ALEGRE	SI	NO	A	2,5,6,8,10	8
79	C	TRISTE	NO	SI	B	1,2,7,11	5
80	D	INDIFERENTE	NO	NO	A	4,10	2

## ANEXO # 6

### VACIADO DE DATOS DE JEFES DE EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA PREGUNTA DE LA 1 A LA 7

SUJETO	PREG # 1	PREG # 2	PREG # 3	PREG # 4	PREG # 5	PREG # 6	PREG # 7
1	A TRAVEZ DE BOLITINES Y CORREOS	LOGRO DE METAS	COMISIONES, VALES DE SUPERMERCADOS, RESTAURANTE Y EFECTIVO	LAVADO DE DINERO, SEGURIDAD EMPRESARIAL.	A	A	C
2	REUNIONES Y CAPACITACIONES	NR	BONIFICACION SALARIAL EN AREAS DE VENTAS	CAPACITACION EN PUESTO DE TRABAJO	A,B Y E	A,D	B
3	REUNIONES Y CAPACITACIONES	TODOS DEMUESTRAN ALTO NIVEL DE COMPROMISO CON LA EMPRESA	BONIFICACION SALARIAL	CAPACITACION EN PUESTO DE TRABAJO	D	A	C
4	CAPACITACIONES Y BOLETINES	LOGRO DE METAS	BONIFICACION SALARIAL , ASCENSO Y COMISIONES	CAPACITACION EN PUESTO DE TRABAJO	E	A	C
5	CAPACITACIONES Y MEMORANDO	LOGRO DE METAS	BONO, PREMIOS EXTRAS Y COMISIONES	SEGURIDAD OCUPACIONAL, LAVADO DE DINERO, VALORES	B	D	A
6	CAPACITACIONES Y BOLETINES	LOGRO DE METAS	BONIFICACIONES, FIESTA EN DECHAS IMPORTANTES, PREMIOS	CAPACITACION EN PUESTO DE TRABAJO	E	A	C
7	CAPACITACIONES Y MURAL	UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y VALOR AGREGADO	PROMOCIONALES Y VALES DE SUPER	CAPACITACION EN PUESTO DE TRABAJO	E	C	B
8	POR MEDIO DE LA INDUCCION	CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO	CERTIFICADO DE REGALOS, DIPLOMAS DE RECONOCIMIENTO POR EL BUEN DESEMPEÑO	CAPACITACIONES SOBRE EL PUESTO E TRABAJO, SEGURIDAD Y HIGIENE OCUPACIONAL Y OTRAS	B,D	A	C
9	NINGUNO	UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL, PROACTIVIDAD, RESPONSABILIDAD	PROGRAMA DE PREMIOS POR DESEMPEÑO	COACHIG SEMANALES			
10	SE DIVULGA EN CUADRO, SE TIENE PUBLICIDAD	SE FELICITA Y RECONOCE LAS FORTALEZA DE EMPLEADO Y SE DESTACA SUS OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO EXISTE	CAPACITACIONES SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO	D	D	C

SUJETOS	PREG # 1	PREG # 2	PREG # 3	PREG # 4	PREG # 5	PREG # 6	PREG # 7
11	A TRAVES DE CAPACITACIONES Y TALLERES	EFECIENCIA Y HORAS EXTRAS	CAPACITACIONES REFERENTES A SU PUESTO DE TRABAJO	CAPACITACION REFERENTE AL PUESTO DE TRABAJO	D	C	C
12	MANUAL DE PROCEDIMIENTO, PLAN DE TRABAJO ANNUAL , REUNIONES PERIODICA	CUMPLIMIENTO DE METAS	CARTA DE FELICITACION ASCENSO, CAPACITACIONES, BECAS	TRABAJO EN EQUIPO, CONOCIMIENTO DE TRABAJO	A,B,C,D,E	A	C
13	NO EXISTE	BUEN DESEMPE;O	BONO SALIAR	CAPACITACION REFERENTE AL PUESTO DE TRABAJO	A	C	B
14	NO EXISTE	SU DESEMPE;O, ACTITUD FIDELIDAD	EVALUACION DE DESEMPE;O	CAPACITACION REFERENTE AL PUESTO DE TRABAJO	A	A	B
15	A TRAVES DE CONVIVIOS	BUEN DESEMPE;O DE LAS ACTIVIDADES	NINGUNO	CAP. REFERENTE A SU PUESTO DE TRABAJO, PRIMEROS AUXILIOS, SEGURIDAD Y HIGIENE OCUPACIONAL	A,B,D	A	A
16	NINGUNA	UN BUEN DESEMPEÑO	NINGUNO	CAP. REFERENTE A SU PUESTO DE TRABAJO			
17	A TRAVES DE CONVIVIOS	BUEN DESEMPEÑO	NINGUNO	CAPACITACION REFERENTE AL PUESTO DE TRABAJO, PRIMEROS AUXILIOS Y SEGURIDAD Y HIGIENE OCUPACION	A,D	A	B
18	A TRAVES DE CONVIVIOS	BUEN DESEMPEÑO	BONO SALIAR	CAPACITACION REFERENTE AL PUESTO DE TRABAJO	A	D	C
19	A TRAVES DE LA PRACTICA	BUEN DESEMPEÑO	FELICITACIONES VERBALES	CAPACITACIONES REFERENTES A SU PUESTO DE TRABAJO	A,D,E	B	B
20	A TRAVES DE LA PRACTICA	BUEN DESEMPEÑO	FELICITACIONES VERBALES	CAPACITACIONES REFERENTES A SU PUESTO DE TRABAJO	A,D	D	C

**VACIADO DE DATOS DE JEFES DE EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA  
PREGUNTA DE LA 8 A LA 16**

SUJETOS	PREG # 8	PREG # 9	PREG #10	PREG # 11	PREG # 12	PREG # 13	PREG # 14	PREG # 15	PREG # 16
1	B	INSASTIFECHO, MOTIVADO, OPTIMISTA Y CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	NITERESANTE	EXCEDERTE DE HORA DE TRABAJO	B	D	SI	P
2	B	ANSIOSA, ESTRESADO, ENTUSIASTA,SATISFECHO Y CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	FACIL, MECANICO, VARIADO	CUMPLIMIENTO DE METAS	B	D	SI	P
3	B	MOTIVADO OPTIMISTA,SATISFECHO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	INTERESANTE	DEBIDO A LAS NECESIDADES DE LOGRAR OBJE	A	D	SI	P
4	B	ENTUSIASTA, MOTIVADO , OPTIMISTA	A	DIFICIL, INTRESANTE	TARDISMO	B	D	SI	P
5	B	IMPORTANTE, ENTUSIASTA, MOTIVADO, OPTIMISTA, SATISFECHO	A	INTERESANTE	CUMPLIMIENTO DE METAS	B	D	SI	P
6	D	ANSIOSA, CON TEMOR, MOTIVADO, OPTIMISTA Y CON NUEVAS EXPECTATIVAS	A	INTERESANTE Y VARIADO	CUMPLIMIENTO DE METAS	B	B	SI	P
7	C	MOTIVADO Y SATISFECHO	A	INTERESANTE, VARIADO	CUMPLIMIENTO DE METAS	B	D	SI	P
8	B	IMPORTANTE, OPTIMISTA, SATISFECHO, DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	C	INTERESANTE, VARIADO	POR CUMPLIR METAS Y RESPONSABILIDAD CON EL PUESTO	A	D	SI	P
9	B,C	ESTRESADO,IMPORTANTE, MOTIVADO, SATISFECHO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	VARIADO	NR	NR	NR	NR	P
10	B	IMPORTANTE, ENTUSIASTA, MOTIVADO, OPTIMISTA, SATISFECHO	B	VARIADO	POR TENER RESPONSABILIDADES U BUEN DESEMPEÑO	B	D	SI	P

SUJETOS	PREG # 8	PREG # 9	PREG #10	PREG # 11	PREG # 12	PREG # 13	PREG # 14	PREG # 15	PREG # 16
11	A,C	DISPUESTO AL CAMBIO, CON NUEVAS EXPECTATIVAS	B	INTERESANTE	NECESIDADES DE RESOLVER SITUACIONES DEL USUARIO	A	D	SI	POSITIVO
12	A,B,C	IMPORTANTE ENTUSIASTA MOTIVADO , OPTIMISTA SATISFECHO DESPUES AL CAMBIO CON NUEVAS EXPETATIVAS	A	INTERESANTE	METAS A CONSEGUIR COMPROMISO CON EL PROYECTO AL PAIS MOTIVAR AL PERSONAL AL TRABAJO	B	D	SI	POSITIVO
13	B	ESTRESADO, MOTIVADO, OPTIMISTA, DISPUESTO AL CAMBIO, NUEVAS EXPECTATIVAS	B	MECANICO	REUNIONES DE TRABAJO	B	D	NO	POSITIVO
14	B	ENTUSIASTA, DISPUESTO AL CAMBIO	B	FACIL	ACTIVIDADES DE SU PUESTO	B	D	NO	POSITIVO
15	B,C	ESTRESADO, INESTABLE, MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	ORGANIZACION DE EVENTOS	A	D	SI	POSITIVO
16	A,B	IMPORTANTE, MOTIVADO	A	FACIL, INTERESANTE	-----	-----	-----	----	POSITIVO
17	B	ESTRESADO, MOTIVADO, OPTIMISTA, DISPUESTO AL CAMBIO, NUEVAS EXPECTATIVAS	A	VARIADO	ACTIVIDADES DEL PUESTO	A	D	SI	POSITIVO
18	B	MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO	B	VARIADO	ACTIVIDADES DE SU PUESTO	A	C	SI	POSITIVO
19	A	MOTIVADO, DISPUESTO AL CAMBIO, ANSIOSA, ESTRESADO	B	VARIADO	ACTIVIDADES DEL PUESTO	B	C	SI	POSITIVO
20	A	ESTRESADO, DISPUESTO AL CAMBIO, MOTIVADO, IMPORTANTE	A	VARIADO	ACTIVIDADES DEL PUESTO	A	D	SI	POSITIVO

**VACIADO DE DATOS DE JEFES DE EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA  
PREGUNTA DE LA 17 A LA 22**

SUJETO	PREG # 17	PREG # 18	PREG # 19	PREG # 20	PREG # 21	PREG # 22	PROMEDIO DE ESCALA DE SROLE
1	D	ALEGRE	NO	NO	C	1,2,8	4
2	B	ALEGRE	NO	NO	A	2,3,5,8,	6
3	B	ALEGRE	NO	NO	C	2,5,6,10	3
4	B	INDIFERENTE	NO	NO	C	2,4,5,8	8
5	D	ALEGRE	NO	NO	A	1,11	4
6	C	ALEGRE	NO	NO	A	4,11	3
7	A,B,C	ALEGRE	NO	SI	B	1,4, 11	7
8	A	ALEGRE	NO	NO	C	1,2,3,10	4
9	B	ALEGRE	NO	NO	A	2,4,5	3
10	B	ALEGRE	NO	NO	A	2,4,10,11	3

SUJETO	PREG # 17	PREG # 18	PREG # 19	PREG # 20	PREG # 21	PREG # 22	PROMDIO DE ESCALA DE SROLE
11	C	ALEGRE	NO	NO	B	2,3,4,,8	2
12	NR	ALEGRE	NO	NO	A	3,5,8,10	4
13	A	ALEGRE	NO	NO	C	1,2,3,4,6,7,8,10,11	8
14	B,C	ALEGRE	SI	NO	A	TODAS	3
15	TODAS LAS ANTERIORES	ALEGRE	NO	NO	C	1,3,4,5,6,10,1121	9
16	A,C	ALEGRE	SI	NO	NR	1,2,10	4
17	A	ALEGRE	NO	NO	A	3,5,6,11	4
18	A,B,C	ALEGRE	NO	NO	A	TODAS	3
19	B	INDIFERENTE	SI	NO	B	34,5,6,11	5
20	A,B,C	ALEGRE	NO	NO	C	1,2,3,4,5,6,11	2